

Service assurant une guidance psycho-sociale, budgétaire ou administrative à domicile.

2016

Rapport d'activité



Bâtiment O-Zone Gebouw

Quai du Hainaut-29/7-Henegouwenkaai

Bruxelles-1080-Brussel

T02/512.06.73 – F02/502.54.94

fami_home@yahoo.fr

IBAN: BE25 3101 0384 7882 (Déduction fiscale pour tous dons à partir de 40€.)



Avec le soutien de la Commission communautaire commune
de la Région de Bruxelles-Capitale.

Numéro d'agrément: CSAD/GAD/005

Et le soutien du Secrétaire d'Etat chargé du logement pour à la
Région de Bruxelles-Capitale.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction générale.....	- 5 -
1. L’habitat accompagné individuel.....	- 7 -
1.1 Qui sommes-nous ?.....	- 7 -
1.2 Eléments statistiques	- 10 -
1.2.1 Répartition du type de public.....	- 10 -
1.2.2 L’âge des adultes	- 12 -
1.2.3 Les types de revenus	- 13 -
1.2.4 L’origine de la demande	- 15 -
1.2.5 Répartition géographique sur le territoire de Bruxelles	- 19 -
1.2.6 Répartition soutien – intensif.....	- 21 -
1.3 Recul Critique sur notre pratique.....	- 25 -
1.3.1 Fin de l’accompagnement: entre atteinte des objectifs et rupture du lien.	
1.4 Le logement de transit « CASA esperanza »	- 29 -
Situation 1 :.....	- 30 -
Situation 2 :.....	- 30 -
Conclusion	- 32 -
2. L’habitat solidaire	- 35 -
2.1 Les grandes étapes du projet	- 35 -
2.2 Les partenaires et leurs rôles	- 36 -
2.3 Nos objectifs.....	- 38 -
2.4 La Procédure	- 40 -
2.5 Nos moyens.....	- 41 -
2.6 Etat des lieux de l’accompagnement collectif	- 45 -
2.6.1 Fonctionnement	- 45 -
2.6.2 Dans les maisons	- 48 -
2.7 Eléments statistiques	- 53 -
2.8 Les perspectives	- 57 -
Conclusion	- 58 -
3. Le coût du logement pour nos usagers	- 60 -
Part du revenu après déduction des frais liés au logement.....	- 64 -

Evolution de la proportion loyer/charges et revenus allocations familiales comprises entre 2009 et 2016	- 66 -
4. Le travail en réseau.....	- 68 -
4.1 Notre participation à des groupes de travail	- 68 -
4.2 Notre participation en tant que membre d'un réseau	- 69 -
5. La composition du C.A. et de l'équipe au 31 décembre 2016.....	- 72 -
5.1 Le conseil d'administration	- 72 -
5.2 L'équipe	- 72 -
6. Les formations / réseaux 2016	- 74 -
Conclusion générale	- 78 -

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Mallorie Van den Nyden

Er bestaat een Nederlandstalige versie van dit verslag. Gelieve contact met ons op te nemen om het te ontvangen.

Comme de coutume, nous débutons ce rapport en vous rappelant les missions d'un service d'accompagnement psychosocial à domicile, plus communément appelé « service d'habitat accompagné ». Nous poursuivons rapidement avec la présentation de nos statistiques annuelles, de nos projets et du thème particulier que nous avons souhaité développer cette année : « Les motifs d'une fin d'accompagnement, entre atteinte des objectifs et rupture du lien. ». Nous verrons que les frontières sont minces entre les deux, mais surtout qu'il n'est pas si évident d'évaluer ce qui conduit à la clôture d'un accompagnement.

Le second volet de ce rapport porte sur les projets d'habitats solidaires et d'accès direct de la rue vers le logement. Comme le veut la tradition, il est question de faire état de nos avancées, de nos impasses et perspectives. Mais nous ne manquons pas de rappeler les fondements de ce projet et les quelques indicateurs qui permettent de se faire une idée plus précise du dispositif.

Nous terminons avec un aperçu de notre travail en partenariat, qu'il s'agisse de nos implications ponctuelles ou de celles plus récurrentes et plus formelles. Cependant, notre participation réelle dans le réseau se trouve être bien plus vaste, tantôt faite de partenariats occasionnels lorsqu'il s'agit de travailler ensemble autour d'une situation bien précise, tantôt construite autour d'un besoin commun de réfléchir ensemble, d'échanger sur nos pratiques et de s'inspirer mutuellement des méthodologies des uns et des autres. Nous nous autorisons aussi et surtout à servir de « courroie de transmission » pour relayer des constats, des questions, des positions vers le secteur et nos représentants politiques. Ces derniers nous mandatent, nous reconnaissent, nous organisent, nous soutiennent, nous questionnent, nous contraignent aussi parfois. Il nous appartient donc de leur restituer dans une perspective constructive, une part de ce qu'ils permettent ou non d'élaborer et de ce qu'il faut encore mettre en place pour remplir notre mission d'aide aux personnes.

Bonne lecture.

1. L'HABITAT ACCOMPAGNÉ INDIVIDUEL

1.1 QUI SOMMES-NOUS ?

Hajar Boukhari
Mallorie Van den Nyden
(Extrait du rapport d'activité 2012)

Fami-Home est une asbl créée en 1993 et agréée par la Commission Communautaire Commune dans le cadre de l'aide aux personnes sans-abri. Depuis 2009, *Fami-Home* est également reconnue en tant qu'association œuvrant à l'insertion par le Logement dans le cadre du projet d'accès direct de la rue à l'habitat solidaire qu'elle porte en partenariat avec d'autres associations bruxelloises du secteur sans-abri et logement (cf. présentation du projet et de ses partenaires).

Fami-Home fut créée par la maison d'accueil *Source*¹ qui identifiait la nécessité d'un accompagnement post-hébergement pour les personnes sortant de la maison d'accueil ; ce qui, à l'époque, manquait cruellement. En effet, *Source*, comme d'autres maisons d'accueil, constatait qu'un nombre important d'anciens hébergés éprouvaient des difficultés à se maintenir en logement. Le retour à la case départ s'opérait alors de manière précipitée.

Fami-Home fut donc créée sur l'hypothèse qu'un accompagnement, se construisant dans la continuité du parcours de réinsertion en logement, pouvait augmenter les chances de réussite en apportant son soutien par une présence dans les lieux de vie des usagers, en se concentrant sur les facteurs de risque d'une perte éventuelle du logement, tout en aidant au développement des ressources personnelles, facteurs de réussite.

Ainsi, jusqu'en 2003, *Fami-Home* sera représentée par la même équipe et sous la même direction que *Source*. Ce n'est qu'à la suite de la reconnaissance de son statut de « service d'habitat accompagné » en 2002, que *Fami-Home* opte pour une séparation des deux institutions afin d'élargir son offre et de mener à bien les nouvelles missions qui lui incombent, dont celle d'une action plus axée sur la prévention.

Il faut entendre par « Service d'habitat accompagné », "un service qui permet d'assurer la guidance psychosociale, budgétaire ou administrative, au domicile de personnes isolées, couples ou familles qui en font la demande et qui ont besoin de cette guidance pour vivre de façon autonome, jusqu'à ce qu'ils puissent retrouver leur autonomie". (Ordonnance CCC, Moniteur Belge du 27/11/2002)

¹ L'asbl *Source* se décline aujourd'hui en deux entités, d'une part, la maison d'accueil pour personne sans-abri qui se nomme aujourd'hui « La RIVE » et d'autre part, le restaurant social toujours prénommé « La Rencontre » Les deux structures se situent toujours rue de la senne aux numéros 63 et 78 à 1000 Bruxelles.

Notre service a ceci de singulier qu'il offre un accompagnement de proximité, au sein même du domicile des personnes, avec une attention particulière aux difficultés psychosociales et administratives que celles-ci tentent de surmonter tant bien que mal pour se maintenir dans leur logement, ou pour apprendre à l'investir. Le travail se veut donc délibérément préventif et soutenant tout au long de l'accompagnement jusqu'à ce que l'autonomie de la personne soit suffisante pour poursuivre son chemin en toute indépendance.

Au fil du quotidien et des besoins, nos axes de travail porteront tantôt sur des démarches administratives et budgétaires concrètes, tantôt sur l'investissement d'un réseau social ou médical autour de la personne, ou encore sur des besoins élémentaires. Qu'il s'agisse d'une personne isolée, en couple ou en famille, que la personne soit issue du secteur sans-abri ou non, que la demande soit portée par la personne elle-même ou par un service tiers, toutes les situations que nous sommes amenés à suivre ont un point commun : une fragilité manifeste en logement, cumulée à de multiples problématiques, et ce dans un contexte de précarité souvent interpellant.

L'accompagnement peut se concrétiser sous la forme d'une aide dans les démarches administratives qui peut aller jusqu'à accompagner des personnes dans leurs déplacements pour effectuer ces démarches. Nous constatons, en effet, combien il est difficile de pousser la porte d'une administration, de parvenir à s'exprimer sans peur d'être jugé, de formuler la bonne demande, d'obtenir la bonne réponse, de recevoir les bonnes informations sur ses droits et obligations ... Tant d'obstacles qui, plus encore, compliquent leur situation.

Nous accompagnons les individus dans leurs épreuves (procédure en Justice, placement des enfants, relation avec le réseau familial et social, problème de santé, problème d'assuétude, problème d'adaptation par manque de repères, de structure ou de compréhension de la langue,...) selon ce qu'ils souhaitent. Presque à chaque fois nous constituons un lieu d'écoute et soutien moral.

En cas de conflit entre le locataire et son propriétaire, nous assumons aussi le rôle de médiateur afin de les aider à trouver un terrain d'entente, mais surtout pour éviter que la situation ne s'envenime et ne débouche sur la perte du logement.

Nous assumons d'autre part l'orientation de demandes plus spécifiques qui ne relèvent pas de notre compétence (services juridique, médical, psychologique ou de médiation de dettes, administrateur de bien...)

Nous accompagnons enfin la personne dans toutes les difficultés qu'elle rencontre et qui sont liées, de près ou de loin, à la gestion de son logement (gestion budgétaire et attention particulière pour le paiement du loyer, aide et conseil dans l'entretien du logement et mise en place d'une aide familiale si nécessaire, aide et conseil dans l'organisation des achats ménagers, sensibilisation à l'hygiène de vie, sensibilisation à l'économie d'énergie...). Notons toutefois que notre aide à la gestion budgétaire se limite à analyser la situation financière des personnes et à leur soumettre avis et conseils. En cette matière, nous agissons donc davantage en tant que conseillers qu'en qualité de gestionnaire direct des ressources de nos usagers.

Notre service d'habitat accompagné se présente aujourd'hui comme un outil indispensable du travail de prévention dans le secteur de l'aide aux sans-abri. « Il vaut mieux prévenir que guérir », surtout lorsqu'on sait que quelques mois en rue suffisent à abîmer un individu de manière telle qu'il lui faudra des années pour se rétablir. La réinsertion sociale est tellement éprouvante et si incertaine qu'il faut à tout prix éviter la descente aux enfers.

Et pour ceux qui n'ont pu éviter la chute, leur réinsertion en logement nous importe tout autant. Pour cela nous participons également à l'élaboration et au développement de plusieurs « habitats solidaires » que nous vous invitons à découvrir dans la deuxième partie de ce rapport.

1.2 ELÉMENTS STATISTIQUES

Aline Jacops,
Mallorie Van den Nyden

1.2.1 RÉPARTITION DU TYPE DE PUBLIC

	Adultes											
	2013			2014			2015			2016		
	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%
Homme seul	13	13	17,6	22	22	29,7	22	22	26,2	29	29	34,9
Homme + enfant(s)	0	0	0,0	0	0	0,0	2	2	2,4	0	0	0,0
Femme seule	19	19	25,7	15	15	20,3	20	20	23,8	18	18	21,7
Femme + enfant(s)	29	29	39,2	24	24	32,4	30	30	35,7	28	28	33,7
Couple/Cohabitants	4	2	2,7	4	2	2,7	0	0	0,0	0	0	0,0
Couple + enfant(s)	23	11	14,9	22	11	14,9	20	10	11,9	16	8	9,6
Nombre total de pers	88	74	100	87	74	100	94	84	100	91	83	100

	Enfants											
	2013			2014			2015			2016		
	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%
Homme + enfant(s)	0	0	0,0	0	0	0,0	5	2	4,8	0	0	0,0
Femme + enfant(s)	66	28	70,0	41	24	68,6	70	30	71,4	69	28	77,8
Couple + enfant(s)	38	12	30,0	31	11	31,4	25	10	23,8	21	8	22,2
Nombre total de pers.	104	40	100	72	35	100	100	42	100	90	36	100

Accompagnement individuel : 181 personnes / 83 dossiers dont 41 ouverts en 2016

Accompagnement collectif : 27 personnes / 27 dossiers dont 14 ouverts en 2016

Total des accompagnements : 208 personnes (118 adultes et 90 enfants) / **110 dossiers**

Demandes réorientées : 41 demandes réorientées, 8 demandes en attente au 31-12-2016

Le nombre de dossiers actifs est toujours plus élevé d'année en année. En effet, nous avons changé notre organisation en 2013 et depuis lors, lorsque nous recevons une demande, nous invitons la personne à se présenter dans le cadre de notre permanence (le jeudi matin, sur rendez-vous). Nous traitons la demande lors de notre réunion d'équipe, et pouvons directement donner un accord de principe à la personne ou à défaut de disponibilité, l'inscrire sur notre liste d'attente, ou la réorienter le cas échéant.

Nous suivons un nombre important d'enfants. Pourtant, nous ne tenons compte que des enfants domiciliés et vivant avec leur(s) parent(s) et non les enfants placés par le SAJ ou le SPJ. Autrement dit, certains dossiers sont considérés comme étant « isolés », alors que dans les faits, nous effectuons de nombreuses démarches par rapport aux enfants.

Pour rappel, nous avons adapté la catégorie « couple » en « couple ou cohabitants » afin de mieux représenter la réalité de notre public. Par exemple lorsqu'un parent vit avec un de ses enfants, lui-même adulte, ou d'un ménage composé de trois adultes cohabitants.

Les familles que nous suivons sont de plus en plus nombreuses, ce qui implique des suivis avec des démarches de plus en plus complexes et intensives. Ceci peut être en partie expliqué par notre collaboration privilégiée avec le S.A.J. et le SPJ, qui nous oriente de nombreuses situations (voir partie 1.2.4. L'origine de la demande)

Notons enfin que le nombre d'hommes seuls est aussi dû à l'ouverture d'une nouvelle maison d'Habitat Solidaire.

1.2.2 L'ÂGE DES ADULTES

	2013		2014		2015		2016	
	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%
18 – 25 ans	4	4,5	8	9,2	8	8,5	8	8,8
26 – 35 ans	24	27,3	22	25,3	20	21,3	23	25,3
36 – 45 ans	23	26,1	26	29,9	38	40,4	31	34,1
46 - 55 ans	17	19,3	20	23,0	16	17,0	15	16,5
56 - 65 ans	6	6,8	4	4,6	7	7,4	9	9,9
66 - 75 ans	4	4,5	1	1,1	3	3,2	3	3,3
Plus de 75 ans	1	1,1	2	2,3	1	1,1	1	1,1
Inconnu	9	10,2	4	4,6	1	1,1	1	1,1
Nombre total de pers.	88	100	87	100	94	100	91	100

Nous ne sommes pas un service de maintien à domicile. Les suivis de personnes de plus de 65 ans sont soit des dossiers ouverts de longue date, où les personnes vieillissent, soit des dossiers dans le cadre du projet « Oasis/Kangourou » en collaboration avec la commune de Jette.

Toutefois, nous constatons qu'il manque réellement des dispositifs pour personnes âgées. Bien qu'il existe de nombreux services d'aide à domicile, ceux-ci s'axent quasi exclusivement sur la santé ou le bien-être physique (les soins de santé, séances de kiné, ménage, coiffeur etc.), mais pas du tout sur l'aspect social ou administratif sans lien direct avec la mise en place de ces soins. Les assistants sociaux de ces services sont présents pour coordonner autour de la personne les différents prestataires de services/soins. La personne âgée y est donc cantonnée à l'aspect médical au sens large.

Notre public cible se situe principalement entre 26 et 55 ans.

Au fil des années, la tranche d'âge la plus jeune (18-25 ans) ne cesse de diminuer. Il faut toutefois préciser que nous préférons orienter cette population, aux besoins spécifiques, vers des services spécialisés dans l'accompagnement de jeunes et de leur mise en autonomie.

1.2.3 LES TYPES DE REVENUS

	2013		2014		2015		2016	
	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%
Revenu d'Intégration Sociale	29	33,0	32	36,8	33	35,1	37	40,7
Allocation pour personne handicapée	5	5,7	5	5,7	4	4,3	9	9,9
Allocation pour personne handicapée + complément C.P.A.S.	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Indemnités de mutuelle	18	20,5	16	18,4	17	18,1	14	15,4
Chômage	11	12,5	16	18,4	16	17,0	8	8,8
Chômage + complément C.P.A.S.	3	3,4	2	2,3	2	2,1	2	2,2
Pension	3	3,4	2	2,3	3	3,2	3	3,3
Pension + Allocation pour personne handicapée	3	3,4	2	2,3	1	1,1	1	1,1
Pension + complément C.P.A.S.	0	0,0	0	0,0	1	1,1	1	1,1
Pension de veuve + chômage + complément CPAS	0	0,0	0	0,0	1	1,1	0	0,0
Travail	5	5,7	1	1,1	7	7,4	7	7,7
Travail + Chômage	1	1,1	1	1,1	1	1,1	1	1,1
Travail + Allocation pour personne handicapée	0	0,0	0	0,0	1	1,1	0	0,0
Sans revenu	8	9,1	8	9,2	6	6,4	7	7,7
Inconnu	1	1,1	2	2,3	1	1,1	1	1,1
Nombre total de personnes	88	100	87	100	94	100	91	100

N.B. : A partir de 2013 = type de revenus par personne et non plus par dossier

Notons que notre travail n'a pas d'impact direct sur la situation économique des personnes que nous aidons, hormis lorsque nous aidons à la réouverture d'un droit à des revenus de remplacement. Dès lors, malgré une meilleure gestion budgétaire, leur réalité reste malheureusement précaire. Par contre, notre accompagnement a bel et bien un impact sur leur situation sociale et l'amélioration de la qualité de leur vie et de leur habitat.

Nous ne pouvons cependant pas dire, via ces chiffres, que l'insertion par le travail est insignifiante! En effet, ces statistiques traduisent seulement la réalité économique pendant l'accompagnement.

Quand les personnes s'en sortent bien, s'avèrent stabilisées et suffisamment autonomes, nous arrêtons graduellement l'accompagnement. Notre intervention se situe donc en amont d'une éventuelle remise au travail.

Rappelons qu'à partir de 2013, nous avons repris les données de revenus par adulte et non plus par ménage/famille, ceci afin de permettre une perception plus fine de la situation financière de notre public (par exemple quand un des deux n'a pas de revenu, voir ci-dessous).

Dans la catégorie « sans revenu », nous pouvons distinguer trois types de profil :

- Des personnes en situation illégale ;
- Des personnes qui ont perdu leurs droits administratifs, entre autre des anciens sans-abris ;
- Des personnes vivant en cohabitation, dont l'un d'eux perçoit des revenus trop élevés pour que l'autre puisse prétendre à l'ouverture d'un droit personnel.

La majorité de nos usagers bénéficient de revenus de remplacement (RIS, mutuelle, chômage, allocation pour personnes handicapées), mais nous pouvons remarquer cette année encore une quantité non négligeable des personnes percevant un salaire.

Fin 2014, nous nous interrogeons sur les éventuelles répercussions des nouvelles réglementations en matière de chômage. On se demandait si nous allions par exemple voir apparaître une augmentation des personnes émergeant au CPAS dans nos statistiques.

Alors que l'année dernière, nous ne constatons aucun changement de cet ordre, en 2016 nous remarquons une légère augmentation des personnes percevant le RIS (CPAS), mais nous ne pouvons affirmer avec certitude que ce soit dû à la réforme du chômage.

Cependant, tout comme l'année dernière, nous pouvons dire que dans nos dossiers qui ont été exclus du chômage, on retrouve essentiellement des personnes ayant ouvert un droit au SPF sécurité sociale direction générale personnes handicapées. Constat corroboré par les chiffres où nous remarquons une augmentation nette des allocations pour personnes handicapées

1.2.4 L'ORIGINE DE LA DEMANDE

TABLEAU 1 : LES DOSSIERS ACTIFS PAR ANNÉE

	2013		2014		2015		2016	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
Maison d'accueil	15	20,3	14	18,9	15	17,9	15	18,1
Autre secteur Sans-Abri (travail de rue, hébergement d'urgence...)	3	4,1	5	6,8	2	2,4	2	2,4
Service d'aide au Logement	1	1,4	1	1,4	2	2,4	3	3,6
C.P.A.S.	3	4,1	1	1,4	9	10,7	7	8,4
Hôpital, secteur de la santé	0	0,0	1	1,4	1	1,2	0	0,0
Service de Santé Mentale	3	4,1	3	4,1	4	4,8	6	7,2
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	22	29,7	21	28,4	27	32,1	25	30,1
Service de Médiation de Dettes	1	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Secteur du Handicap	0	0,0	4	5,4	2	2,4	1	1,2
La personne elle-même	22	29,7	19	25,7	17	20,2	19	22,9
Réseau non-professionnel (famille, ...)	-	-	-	-	2	2,4	1	1,2
Autre	4	5,4	5	6,8	3	3,6	4	4,8
Nombre total de dossiers	74	100	74	100	84	100	83	100

Demandes orientées par le CPAS : 6 demandes sur les 7 proviennent du CPAS de Jette via le projet « Oasis » (logements de transit et logements Kangourou).

Les demandes émanant du SAJ et du secteur de l'enfance/jeunesse en général sont stables et toujours élevées.

Cette réalité nous impose de construire d'étroites collaborations avec le SAJ ou SPJ qui influent sur nos pratiques et nous confrontent à certains constats pas toujours évidents à traiter ou à relayer.

Pour rappel, nous avons répertorié ici uniquement les dossiers orientés chez nous par le secteur de la jeunesse. Si l'on tient compte de l'ensemble des dossiers actifs qui comportent un travail de collaboration, parfois très soutenu, avec ce secteur, nous arrivons

à un total de plus ou moins deux tiers des dossiers familles en rapport avec le SAJ, le SPJ ou un juge de la jeunesse.

Rappelons également que certains dossiers connaissent une ouverture d'un dossier au SAJ ou au SPJ en cours d'accompagnement à Fami-Home. Parfois, nous sommes nous-mêmes initiateurs de cette demande d'ouverture, et ce, toujours après mûre réflexion et dans la mesure du possible avec le concours de la famille.

Le nombre de personnes s'adressant à Fami-Home par elles-mêmes est toujours important (près d'un quart). Précisons que pour celles-ci, il y a souvent un service en arrière-plan qui a travaillé cette demande et proposé une orientation chez nous, même si c'est la personne qui nous appelle elle-même au final.

TABLEAU 2 : NOMBRE DE PERSONNES DANS NOS SUIVIS EN 2016 QUI ONT ÉTÉ À UN MOMENT DONNÉ SANS-ABRI :

	2013		2014		2015		2016	
	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%
passé SA	42	56,8%	40	54,1%	53	63,1%	53	63,9%
pas de passé SA	27	36,5%	29	39,2%	31	36,9%	29	34,9%
Inconnu	5	6,8%	5	6,8%	0	0,0%	1	1,2%
Nombre total de pers.	74	100%	74	100%	84	100%	83	100%

Grosso modo deux tiers des personnes que nous accompagnons ont un passé sans abri.

Cette année, 63,9% des personnes suivies à Fami-Home ont à un moment donné été confrontées à un vécu de rue et/ou de maison d'accueil.

TABLEAU 3 : LES DOSSIERS OUVERTS DURANT L'ANNÉE EN COURS :

Se sont ouverts durant l'année	2013		2014		2015		2016	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
Maison d'accueil	8	17,8	5	13,9	8	16,7	9	22,5
Autre secteur Sans-Abri (travail de rue, hébergement d'urgence...)	2	4,4	4	11,1	1	2,1	0	0,0
Service d'aide au Logement	0	0,0	0	0,0	1	2,1	1	2,5
C.P.A.S.	3	6,7	0	0,0	9	18,8	2	5,0
Hôpital, secteur de la santé	0	0,0	1	2,8	1	2,1	0	0,0
Service de Santé Mentale	2	4,4	1	2,8	2	4,2	2	5,0
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	16	35,6	13	36,1	17	35,4	13	32,5
Service de Médiation de Dettes	1	2,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Secteur du Handicap	0	0,0	4	11,1	1	2,1	0	0,0
La personne elle-même	12	26,7	5	13,9	4	8,3	8	20,0
Réseau non-professionnel (famille, ...)	-	-	-	-	2	2,4	1	1,2
Autre	1	2,2	3	8,3	2	4,2	4	10,0
Nombre total de dossiers	45	100	36	100	48	98	40	99

L'année dernière, les demandes provenant du CPAS étaient donc les 8 personnes orientées via le CPAS de Jette dans le cadre du projet « Oasis » (logements de transit et logements Kangourou, initialement appelé « projet Magritte »). Le projet ayant démarré en 2015, il est normal que nous ayons ici une diminution bien que les dossiers soient toujours actifs, ce tableau reprenant uniquement les demandes ouvertes en 2016.

Notons que nous constatons une ré-augmentation des demandes émanant des Maisons d'Accueil via, en majeure partie, le projet de logements de transit « Esperanza » (voir présentation p.29) où nous assumons l'accompagnement à domicile de personnes anciennement hébergées à Source.

Concernant les demandes du secteur du handicap : peu de demandes aboutissent car elles sont souvent réorientées directement lors de la prise de contact téléphonique. Cela témoigne du fait qu'il s'agit bien d'un travail d'accompagnement spécifique et intensif pour lequel nous ne sommes pas outillés. Il est important de ne pas se substituer à ce qui existe déjà sachant, en outre, que des services d'habitat accompagné pour des personnes

handicapées existent et qu'ils disposent de moyens plus que suffisants pour travailler avec ce public particulier. Le fait qu'ils manquent parfois de places et opposent donc des délais d'attente assez longs, ne justifie pas que nous devions venir en renfort. Nous serions alors tout aussi saturés et ne saurions plus offrir un accompagnement à notre public cible, qui lui, n'a pas d'autres possibilités d'accompagnement ailleurs !

Cependant, nous ne rejetons pas l'idée, plus constructive, selon nous, d'un travail en étroite collaboration et où nous pourrions nous compléter davantage. Malheureusement, nous devons constater avec regret que le secteur du handicap nous laisse parfois très seuls dans des situations très délicates pour nous. Ils disent préférer se concentrer sur les cas les plus lourds ! Nous comprenons bien cette volonté de concentrer leur effectifs autour des situations qui ne pourraient pas se passer de leur encadrement, mais est-ce réellement à nous de compenser le manque de place sans en avoir les moyens humains, ni matériel ! Il nous semble que cela mérite encore réflexion avec le secteur du handicap et les responsables politiques compétents autour de l'adaptation des moyens des uns et des autres face à une réalité qui évolue sans cesse et nous confronte dans nos limites respectives.

Enfin, nous constatons aussi que des personnes très handicapées arrivent chez nous via le secteur sans-abri. Il semblerait que ce ne soit pas un réflexe pour eux de faire appel au secteur du handicap, ou qu'ils le considèrent comme trop peu accessibles. Nous entendons effectivement souvent « il n'y a jamais de place » ou « ils sont trop sélectifs » ou encore qu'ils sont tellement morcelés en se spécifiant dans tel ou tel handicap avec reconnaissance officielle de ce handicap à la clef, qu'il est finalement trop fastidieux pour le service envoyeur d'effectuer les démarches nécessaires et d'ensuite cibler le bon service destinataire.

Il nous paraît important de préciser ici que ce tableau ne doit pas être utilisé pour tenter de définir notre public. L'origine de la demande identifie un réseau d'associations qui transmettent, à un moment donné du parcours de la personne, la demande de celle-ci. En d'autres termes, les lieux d'où proviennent la demande ne suffisent pas à définir qui est la personne concernée par cette demande. En effet, si nous nous référons au tableau 2 repris ci-dessus, nous pouvons constater que les personnes avec un passé de sans-abri restent nettement majoritaires.

1.2.5 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE SUR LE TERRITOIRE DE BRUXELLES

	2013		2014		2015		2016	
	N Doss	%						
Anderlecht	8	10,8	10	13,5	7	8,3	5	6,0
Auderghem	0	0,0	0	0,0	1	1,2	2	2,4
Berchem-Sainte-Agathe	3	4,1	2	2,7	2	2,4	2	2,4
Bruxelles-Ville (+Laeken et Haren)	23	31,1	20	27,0	24	28,6	21	25,3
Etterbeek	0	0,0	1	1,4	1	1,2	2	2,4
Evere	3	4,1	4	5,4	4	4,8	3	3,6
Forest	1	1,4	1	1,4	2	2,4	0	0,0
Ganshoren	0	0,0	1	1,4	1	1,2	1	1,2
Ixelles	3	4,1	3	4,1	2	2,4	4	4,8
Jette	2	2,7	2	2,7	8	9,5	11	13,3
Koekelberg	1	1,4	2	2,7	2	2,4	2	2,4
Molenbeek	14	18,9	15	20,3	16	19,0	18	21,7
Saint-Gilles	6	8,1	5	6,8	4	4,8	4	4,8
Saint-Josse	1	1,4	2	2,7	2	2,4	2	2,4
Schaerbeek	6	8,1	2	2,7	5	6,0	3	3,6
Uccle	2	2,7	2	2,7	2	2,4	1	1,2
Watermael-Boitsfort	1	1,4	1	1,4	1	1,2	1	1,2
Woluvé-Saint-Lambert	0	0,0	1	1,4	0	0,0	0	0,0
Woluvé-Saint-Pierre	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,2
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre Total de dossiers	74	100	74	100	84	100	83	100

Nous nous déplaçons dans 17 communes sur 19, on bouge !!

Notre présence importante sur la commune de Jette est due au projet Oasis (Anciennement « Magritte »).

Vu notre compétence pour intervenir sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, nous rappelons, comme chaque année, que le temps passé pour se rendre au domicile des personnes est très long. Notons également que nous devons parfois nous rendre dans des lieux très mal desservis par les transports en commun.

Par exemple, dans le cas de la maison qui se situe plus en périphérie bruxelloise, les personnes y sont suivies tant individuellement que collectivement par Fami-Home. Or, cette commune est particulièrement mal desservie par les transports en commun, ce qui au final représente au moins 45 minutes par trajet simple.

Contrairement aux idées reçues et stéréotypées, nous touchons de la même manière les communes dites plus pauvres telles que Saint Josse et Schaerbeek, que les communes dites plus riches comme Uccle, Watermael-Boitsfort ou Woluwé-Saint-Lambert. Tout d'abord, il faut rappeler qu'il y a des logements sociaux dans toutes les communes, et des personnes en difficulté partout.

Par contre, nous notons toujours que le facteur de proximité influence nos suivis (majorité de suivis à Molenbeek, Bruxelles-Ville et Anderlecht).

1.2.6 RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF

DÉFINITION DES ITEMS SELON LA FÉDÉRATION BICO

Di = rencontre avec l'utilisateur en déplacement (« **déplacement individuel** ») :

- Visites à domiciles
- Toutes interventions avec l'utilisateur en dehors du bureau

Dr = rencontre avec un ou des tiers, avec ou sans l'utilisateur et en déplacement (« **déplacement réseau** ») :

- Visites à domicile
- Toutes interventions en dehors du bureau, avec un tiers, avec ou sans l'utilisateur

Bi = rencontre avec l'utilisateur au bureau (« **bureau individuel** »)

Br = entretien avec un ou des tiers au bureau en présence ou non de l'utilisateur (« **bureau réseau** »)

TABLEAU 1 : FRÉQUENCE DES RENCONTRES PAR ITEM EN 2015 (RAPPEL):

2015	Di	Dr	Bi	Br	Total
Total Fréquences sur l'année	1952	514	373	276	3115
%	62,66%	16,50%	11,97%	8,86%	100%

Total rencontres avec déplacements (Di+Dr)=	2466	79,17%
Total rencontres avec usagers (Di+Bi)=	2325	74,64%
Total rencontres Réseau (Dr+Br)=	790	25,36%

TABLEAU 2 : FRÉQUENCE DES RENCONTRES PAR ITEM EN 2015

2016	Di	Dr	Bi	Br	Total
Total Fréquences sur l'année	1882	453	367	186	2888
%	65,17%	15,69%	12,71%	6,44%	100%

Total rencontres avec déplacements (Di+Dr)=	2335	80,85%
Total rencontres avec usagers (Di+Bi)=	2249	77,87%
Total rencontres Réseau (Dr+Br)=	639	22,13%

Les rencontres avec déplacements représentent toujours la grosse majorité de notre travail.

Pour rappel, la fréquence importante de ces déplacements est due à l'exigence de notre ordonnance qui nous impose au moins un rendez-vous sur deux à domicile, mais nous considérons qu'elle répond surtout à un besoin de notre public.

En effet, nous avons pu observer depuis de nombreuses années à quel point aller à domicile nous permet d'affiner le travail d'accompagnement et de l'individualiser davantage.

Que ce soit par rapport au lien de confiance établi ou par rapport au contenu même de l'accompagnement, les visites à domicile sont réellement une force de notre travail. Le fait d'aller à la rencontre de l'utilisateur rompt aussi avec le modèle où c'est à l'utilisateur de devoir se mettre toujours en mouvement vers les services. Or, cette mise en route n'est pas toujours aussi évidente qu'on le pense, car ce n'est pas qu'une question de temps – « ils n'ont que ça à faire », avons-nous déjà entendu – c'est aussi une question d'énergie, de confiance en soi, d'aptitude, ... Recevoir plutôt que d'être reçu peut s'avérer favorable dans la dynamique de la relation d'aide, mais peut aussi, parfois, constituer un frein lorsque nous avons le sentiment que la personne tente de nous exploiter comme du personnel à leur service, et il nous appartient, alors, dans ces rares cas, de nommer nos limites.

S'ajoute à cela les déplacements avec les personnes dans le but d'effectuer des démarches administratives (à la commune, à la mutuelle, au C.P.A.S., ...) ou dans le cadre du travail de réseau.

Nous souhaitons préciser que tout le temps de travail consacré aux démarches, aux réflexions en équipe, à la rédaction de nos rapports, etc. n'est pas comptabilisé dans ces statistiques. La fréquence seule de nos rencontres avec les usagers ne suffit pas à définir le caractère intensif de notre travail. Un dossier peut exiger beaucoup de démarches administratives par téléphone ou courriers sans pour autant que nos rencontres avec la personne n'augmentent. Pourtant, notre travail s'est bel et bien intensifié. Nous respectons les items définis avec les autres services d'habitat accompagné, mais nous trouvons nécessaire de préciser cette part importante de notre travail qui n'est pas rendue compte dans les chiffres ci-dessus et qui nous semble pourtant significative.

Par exemple : Sur une année, un dossier type représente 11 BA (travail administratif) pour 24 DI, 22 BI, 11 BR et 11 DR. Nous voyons bien que la part du travail purement administratif est loin d'être négligeable.

TABLEAU 3: FRÉQUENCE PAR CATÉGORIE

		Fréquence/sem 2014				Fréquence/sem 2015				Fréquence/sem 2016			
		-1F (Soutien)	1F (Intensif)	2F et + (Très Intensif)	Total	-1F (Soutien)	1F (Intensif)	2F et + (Très Intensif)	Total	-1F (Soutien)	1F (Intensif)	2F et + (Très Intensif)	Total
Homme seul	N Doss	5	16	1	22	6	12	4	22	13	10	6	29
	%	22,7	72,7	4,5	100	27,3	54,5	18,2	100	44,8	34,5	20,7	100
Homme + enfant(s)	N Doss	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0
Femme seule	N Doss	5	7	3	15	6	10	4	20	6	7	5	18
	%	33,3	46,7	20,0	100	30,0	50,0	20,0	100	33,3	38,9	27,8	100
Femme + enfant(s)	N Doss	10	8	6	24	12	13	5	30	11	16	1	28
	%	41,7	33,3	25,0	100	40,0	43,3	16,7	100	39,3	57,1	3,6	100
Couple/Cohabitants	N Doss	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0,0	100,0	0,0	100	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0
Couple + enfant(s)	N Doss	2	7	2	11	1	8	1	10	2	4	2	8
	%	18,2	63,6	18,2	100	10,0	80,0	10,0	100	25,0	50,0	25,0	100
Nombre total de pers.	N Doss	22	40	12	74	25	44	15	84	32	37	14	83
	%	26,2	47,6	14,3	88,1	29,8	52,4	17,9	100,0	38,1	44,0	16,7	98,8

Tous les accompagnements, toutes catégories confondues, et d'autant plus les dossiers familles sont, pour une écrasante majorité, intensifs voire très intensifs.

Concernant les familles, la présence d'enfants amène une dimension supplémentaire dans l'accompagnement, qui traitera aussi des questions concernant l'éducation des enfants, la scolarité, le bien-être, l'hygiène et l'alimentation, l'autorité, les limites, etc.

Autant d'aspects qui augmentent la charge de travail pour un même dossier et exigent de nous une qualité d'accompagnement qui se fait forcément au détriment d'un surcroît de dossier.

Nous commençons à avoir désormais suffisamment de recul pour faire le constat que des dossiers en cours depuis plusieurs années, très intensifs dans un premier temps, deviennent au fur et à mesure des dossiers de soutien, puis se clôturent. Les personnes s'autonomisent, et nous travaillons alors avec elles la fin de l'accompagnement. Cette évolution se fait graduellement, au fil des années, et se travaille minutieusement. C'est évidemment pour nous l'aboutissement rêvé, même si pour certains cela ne peut s'espérer avant de longues années à coup de tâtonnements parfois productifs, parfois non, d'espoirs et de découragements, d'avancées, puis de recul franc... Bref, un long parcours du

combattant autant pour la personne elle-même que pour les accompagnants que nous sommes!

TABLEAUX 4 ET 5 : RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF

Fréquence hebdomadaire moyenne	2013		2014		2015		2016	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
- de 1 F / sem	18	24,3	22	29,7	25	29,8	26	31,3
de 1 à 2 F / sem	37	50,0	40	54,1	44	52,4	43	51,8
2 F et +/ sem	19	25,7	12	16,2	15	17,9	14	16,9
Nombre total de dossiers	74	100	74	100	84	100	83	100

2013	2014	2015	2016
Intensif = 75,7%	Intensif = 70,3%	Intensif = 70,2%	Intensif = 68,7%
Soutien = 24,3%	Soutien = 29,7%	Soutien = 29,8	Soutien = 31,3%

Nous voyons une certaine stabilité dans la répartition « intensif/soutien » de nos dossiers.

Le nombre de dossiers très intensifs (plus de deux fréquences par semaine) représente toujours un quart de nos suivis.

De manière générale, si l'on note une augmentation dans l'un des items, une diminution se répercute forcément dans un autre (vases communicants), d'autant plus si l'on considère que nous sommes peut-être à notre maximum de prise en charge. Nous ne savons pas augmenter le nombre de dossiers et le nombre d'interventions par dossiers (et donc d'intensivité) en même temps !

De plus, la définition même de notre mission d'amener les personnes à (ré)apprendre à vivre de façon autonome implique, d'une part et de façon paradoxale, des suivis à long (voire très long) terme. En effet, pour les demandes ponctuelles, il existe d'autres services spécialisés (centres d'aide sociale globale (CASG), aides familiales, services sociaux des mutuelles, CPAS, services d'aide juridique, maisons de quartier, planning familial, etc.) D'autre part, étant donné cette mission de viser l'autonomie des personnes, il est normal qu'au fil du temps certains dossiers passent d'un suivi intensif à un suivi plus de soutien.

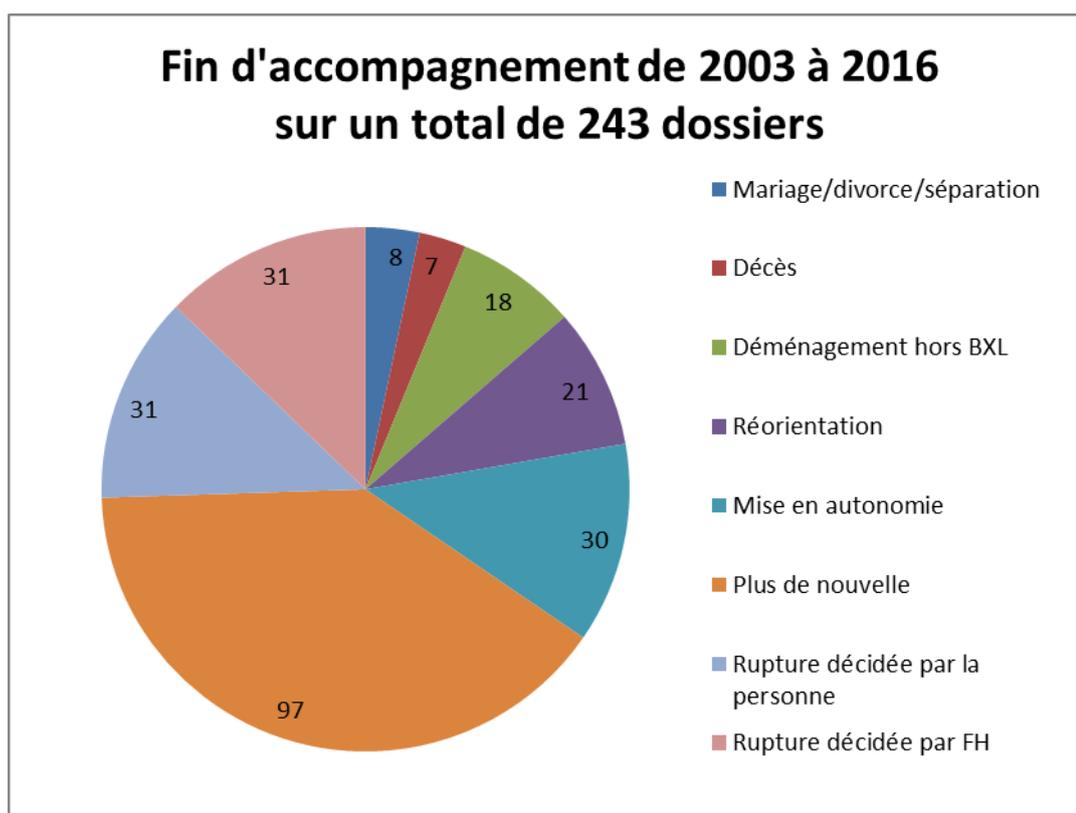
1.3 REcul CRITIQUE SUR NOTRE PRATIQUE

1.3.1 FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT: ENTRE ATTEINTE DES OBJECTIFS ET RUPTURE DU LIEN.

Données statistiques : Aline Jacops, Dominique Tricots et Anissa El-Merabety

Rédaction : Mallorie Van den Nyden et Dominique Tricot

Pour la première fois depuis la création de Fami-Home, et parce que nous avons aujourd'hui le recul suffisant, nous avons décidé de nous pencher sur les motifs de fin d'accompagnement. Nous avons envie de voir ce que les chiffres pouvaient nous dire en termes d'atteinte de nos objectifs de « mise en autonomie » et quelles sont les raisons majeures qui conduisent à l'aboutissement de l'accompagnement ou à la rupture du lien entraînant la fin prématurée de notre guidance à domicile.



Sur un total de 243 dossiers fermés, nous comptabilisons 12,4 % de suivis qui se sont arrêtés parce que nous avons identifié, de commun accord, qu'ils n'avaient plus besoin de la guidance à domicile, ni d'un autre service pour prendre le relais. Ensemble, nous avons évalué que l'objectif d'autonomie suffisante pour se maintenir en logement était atteint.

8,6 % ont été réorientés après avoir évalué plus précisément les besoins de la personne et identifié que Fami-Home n'était pas le service le plus pertinent pour aider celui-ci efficacement. Nous reconnaissons sans difficulté que nous ne pouvons pas être outillés pour prendre en charge toutes les situations et n'avons donc aucune difficulté à réorienter quand nous pensons que cela pourrait s'avérer plus efficient pour la personne ou dans les cas de figure où la personne n'a pas un manque d'autonomie qui justifie la présence d'une guidance à domicile.

Lorsqu'il s'agit de situation pour lesquelles nous ne sommes pas le service approprié nous retrouvons les situations avec un handicap mental trop important ou un problème de santé mentale qui prédomine largement plus que les difficultés d'ordre sociale. Ceci-dit, le passage par un service sociale comme le nôtre permet de travailler la prise de conscience des problèmes psychiques et la nécessité de s'en préoccuper en s'adressant à des professionnels de la santé mentale, ce qui n'est pas toujours accepté par la personne qui conserve toute une série d'a priori sur tout ce qui concerne le monde « psy ». Notre travail consiste alors à faire tomber les barrières et mettre la personne en lien et en confiance avec le bon service en prenant le temps de passer correctement le relais.

13,6 % des dossiers se clôturent à la suite d'un changement de situation familiale, un déménagement ou un décès. S'il est vrai que le suivi ne s'est pas arrêté officiellement pour « remise en autonomie », il s'avère pourtant que pour certains, le changement de leur situation témoigne de leur avancée vers une vie plus indépendante vis-à-vis des services sociaux, ce qui est le cas par exemple des personnes qui se mettent en couple, signe, souvent, d'une amélioration de leur situation sociale et économique. D'autres, par contre, se séparent et mettent par la même occasion, un terme à une situation familiale perçue comme problématique. La séparation est alors vécue comme une libération pour la femme, mère ou non, et c'est généralement elle qui nous demande de poursuivre la guidance pour garder un soutien précieux pour l'accompagner dans sa nouvelle vie et tous les changements auxquels elle va devoir faire face. L'ex-conjoint, lui, choisi généralement de rompre l'accompagnement, surtout dans le cas de situation familial avec présence de violences conjugales et familiales où nous avons pris le parti d'agir pour protéger des enfants qui sont souvent les premières victimes de ces violences. Il nous est extrêmement difficile de poursuivre le suivi de la victime et de son bourreau en même temps. Nous préférons proposer d'autres services relais pour la prise en charge de ce dernier si celui-ci le souhaite.

Enfin, 65,4 % des dossiers se ferment après une rupture de l'accompagnement. La toute grande majorité (97 dossiers) ne donne tout simplement plus de nouvelles malgré nos tentatives pour entrer en contact avec eux, que ce soit par téléphone, par courrier ou via des visites à l'improviste car nous sommes convaincus qu'il faut du temps à certaines personnes pour arriver à formuler leur besoin d'aide et parfois même à l'accepter et qu'il ne faut dès lors pas capituler trop rapidement.

Concernant la raison de ces fuites qu'elles soient soudaines ou progressives, on peut supposer que bon nombre d'entre elles avaient atteint leurs objectifs et une autonomie suffisante pour se passer de nos services, contrairement à ce qu'elles pensaient au départ.

Il se peut aussi qu'elles n'aient tout simplement pas besoin de nous et n'aient pas pris la peine de nous en informer ! D'autres ont sans doute choisi de ne plus donner de nouvelles parce que nous ne pouvions répondre à leurs attentes exprimées ou non et qu'elles sont allées frapper à d'autres portes. Enfin, il arrive que les personnes ne soient pas encore prêtes à prendre leur situation en main et affronter leurs difficultés et préfèrent alors faire l'autruche, ce que notre simple présence empêche. Cette façon de partir à la cloche de bois peut surprendre, voire choquer, mais il faut réaliser que nous travaillons avec des personnes en grande fragilité, souvent fortement carencées sur le plan affectif et relationnel et qui ne parviennent pas à fonctionner autrement que dans la rupture du lien car elles reproduisent simplement un schéma qu'elles ont toujours connu et qui est jalonné de ruptures successives dans tous les aspects de leur vie et ce généralement depuis l'enfance.

Dans les ruptures décidées par la personne, nous comptabilisons les suivis qui ont souhaité arrêter l'accompagnement, estimant qu'ils étaient arrivés au bout de ce que nous pouvions leur proposer, mais pour qui, selon nous, le travail aurait pu être poursuivi avec nous ou un autre service afin d'acquérir une autonomie suffisante. À titre d'exemple, un accompagnement s'est clôturé parce que la personne nous a considérés comme incompetents suite au fait que nous n'avions pas le pouvoir de supprimer ses dettes ! Nous avons aussi des personnes qui n'ont plus souhaité travailler avec nous car en profond désaccord avec notre positionnement (ex : soutien du placement des enfants). Si nous travaillons à la demande des personnes et offrons un accompagnement sur mesure, cela ne veut pas dire pour autant que nous allons toujours aller dans leur sens et les suivre dans tout ce qu'elles demandent, ce qui peut en contrarier certains au point de provoquer la rupture. C'est un choix que nous respectons sans nous braquer et notre porte reste alors toujours ouverte. Précisons d'ailleurs qu'il arrive que certaines personnes font la démarche quelques mois ou quelques années plus tard de venir frapper à notre porte pour refaire une demande d'accompagnement, reconnaissant alors avoir pris une décision erronée, dans la précipitation ou par erreur de jugement sur leur propre situation et nous pouvons alors reprendre la guidance sur de meilleures bases.

Dans les décisions de fin d'accompagnement prises par FH, nous avons une minorité de suivis avec qui l'accompagnement s'est arrêté brutalement suite à des faits de violences verbales ou physiques ou des comportements irrespectueux et/ou dangereux répétés vis-à-vis d'un membre de l'équipe. Nous avons également des personnes refusant de mettre des choses en place pour améliorer leur situation et mettant ainsi l'accompagnement en échec (c'est souvent le cas des familles qui ont demandé l'accompagnement sous la pression parfois menaçante du SAJ, pensant que cela éviterait un placement de leur enfant). Encore une fois, nous travaillons sur base volontaire. Il arrive que la personne ne soit pas mûre pour un travail en collaboration avec nous et il est préférable d'y mettre un terme plutôt que de forcer les choses et empêcher une tentative ultérieure. Dès lors, nous suggérons de reprendre lorsque la personne se sentira plus encline à travailler avec nous.

Il nous arrive aussi très souvent de nous retrouver face à des personnes qui attendent de nous des solutions miracles à leurs problèmes et espèrent que nous puissions tout résoudre à leur place. Dans ce cas de figure, ils réalisent très vite que nous ne travaillons

pas de cette manière et n'avons pas non plus le pouvoir de tout résoudre d'un coup de baguette magique et la rupture de lien ne se fait pas attendre. Enfin, il nous arrive de devoir mettre fin à un accompagnement après une rupture de confiance majeure (ex : vol, mensonges fréquents qui entravent tout le travail entrepris, etc.)

En conclusion, nous pouvons retenir que notre travail est jalonné de difficultés dans sa construction avec des personnes aux profils et horizons très divers. Nous tentons de nous adapter tant que faire se peut, sachant qu'à l'impossible nul n'est tenu et surtout que nous ne pouvons aider l'autre contre sa propre volonté. Il est en outre important de préciser que les personnes sont parfois entourées d'autres intervenants psychosociaux et que ce n'est pas parce que le suivi avec notre service s'arrête qu'elles se retrouvent forcément seules et démunies. En réalisant ces statistiques, nous rendons compte de l'énorme difficulté de définir l'objectif d'autonomie. Celui-ci est variable selon les situations, la perception des individus, des travailleurs et de la société en général. Aussi, nous n'avons pris en compte que les dossiers pour lesquels nous avons pu officiellement décider de commun accord une fin d'accompagnement en raison du travail achevé parce que l'objectif d'autonomie suffisante était perçu comme atteint. Mais on le comprend vite au regard de nos commentaires sur les situations rencontrées que ce chiffre de 12,4% s'avère fort réducteur et ne reflète certainement pas la réalité ! Si nous devions faire une ré-estimation en tenant compte des autres suivis ayant atteint cet objectif bien que ce ne fut pas la raison première de l'arrêt de l'accompagnement, nous arriverions à un pourcentage certainement plus élevé ! D'autre part, les chiffres que nous vous présentons ici comprennent l'ensemble des dossiers clôturés depuis 2003 (année de notre émancipation par rapport à la maison d'accueil Source qui est à l'origine de la création de Fami-Home en 1993). Or, notre méthodologie a fort évolué tout au long des années et la manière dont les dossiers se clôturaient à l'époque n'est certainement pas la même qu'aujourd'hui puisque nous avons appris de notre expérience et essayons aujourd'hui de mieux anticiper les risques de ruptures prématurée. Pour s'en rendre compte, il faudrait faire l'exercice de relever les données pour une année seulement, mais vu le travail fastidieux que cela représente, nous proposons de poursuivre cet exercice en 2017. Rendez-vous l'année prochaine donc !

1.4 LE LOGEMENT DE TRANSIT « CASA ESPERANZA »

C'est l'asbl Esperanza qui a contacté Logement Pour Tous pour proposer la prise en gestion d'un immeuble de 21 logements de 1 à 3 chambres, situé sur la commune de Molenbeek. Leur souhait était de proposer des logements de transit meublés pour des familles ou isolés en difficulté.

Logement Pour Tous s'est alors adressé à un panel d'associations qui pouvaient être intéressées par un tel projet.

Ainsi, huit services se sont associés autour du dispositif pour proposer la formule à leurs usagers respectifs. On y retrouve une maison d'accueil, deux services d'accompagnement à domicile, trois services de mise en autonomie des jeunes, un service d'accompagnement des personnes handicapées, un service d'accompagnement pour personnes réfugiées. Le partenariat est coordonné par l'AIS Logement pour tous qui assurera, en outre, la gestion locative et technique des immeubles.

Ce projet a pour objectif de favoriser le retour à l'indépendance des personnes qui seront hébergées dans un délai raisonnable par la mise en place d'un accompagnement social adapté.

Nous avons orienté dans ce projet des personnes en situation de logement très précaire ou inadapté, voire sans logement. Très vite, les différentes situations ont mis en exergue la principale limite du projet, à savoir le caractère transitoire de l'occupation, limité (théoriquement) à un an. Dans certains cas, le parcours des personnes avaient été tellement chaotique et déstructuré qu'il était difficilement envisageable de pouvoir régulariser, dans un délai aussi court, la situation sociale et administrative de ces personnes. Pour d'autres, cette occupation temporaire les place dans une telle insécurité par rapport à leur avenir qu'ils n'ont cessé de chercher une autre solution (inscription AIS, logement social, tables du logement, aide à la recherche de logement, union des locataires,...), et ne parviennent pas, durant cette période, à investir un tant soit peu ni le logement de transit, ni le quartier. Ils semblent comme suspendus à la notion de « convention renouvelable » comme une épée de Damoclès au-dessus de leur tête avec la peur constante de ne pas trouver de solution au terme du transit.

Cette formule a d'abord le mérite de permettre d'occuper un logement impeccable à un prix abordable et d'améliorer les conditions de vie des personnes qui, de cette manière, peuvent plus aisément rebondir. Du moins, c'est ce qui est attendu par le projet Esperanza. Nous souhaitons que de telles initiatives privées puissent servir d'exemple et inciter d'autres promoteurs à faire de même et participer ainsi à la production de logements à vocation sociale. Pour notre part, nous continuons de défendre le principe du bail glissant, bien plus pertinent et constructif selon nous, mais qui, en effet, ne permet pas le même rendement en termes de nombre de personnes aidées, puisque cela implique un turn-over plus faible.

Cette année, nous avons néanmoins pu trouver un compromis entre occupation de courte durée et bail glissant en allongeant le transit à un maximum de trois ans pour les situations

les plus complexes, ce qui permet un meilleur ancrage dans le projet, mais donne surtout un délai plus réaliste pour se reconstruire avant de rebondir vers un logement durable.

Ceci-dit, le logement de transit, s'il veut être réellement pertinent dans son objectif de « tremplin » vers une réinsertion durable, devrait être complété d'un dispositif efficace d'aide à la recherche de logement. Dans le contexte actuel, l'accès au marché locatif privé se fait de plus en plus difficilement et le marché public reste toujours largement insuffisant. Il est essentiel d'innover dans un tel dispositif qui ne se contenterait pas de fournir connexion internet et téléphone, mais qui démarcherait réellement auprès de propriétaires pour les sensibiliser et les encourager à louer leur bien à des publics en grande difficulté.

Ce que nous pouvons en dire au travers de situations concrètes durant cette année 2016 :

SITUATION 1 :

Mme A. a emménagé dans un appartement Esperanza au milieu de l'année 2016.

Notre service accompagnait la famille de Mme A. (couple + 2 enfants).

Suite à la séparation du couple qu'elle formait avec son compagnon, nous lui avons proposé d'intégrer un logement de transit.

Madame essaye à présent de se reconstruire et de stabiliser sa situation sociale, financière, et sentimentale... Cette « mise en autonomie », nous a permis de nous rendre compte de toutes les fragilités de Madame et de toute sa difficulté à s'assumer de manière autonome. Notre accompagnement consiste aussi à pouvoir l'aider à prendre les décisions les plus adéquates possibles pour elle.

SITUATION 2 :

Monsieur B. a quitté la maison d'accueil où il était hébergé et a intégré le projet Esperanza au mois de février 2016. Grâce à cette stabilité en logement, Monsieur a mis ses papiers en ordre, a suivi une formation et va entamer prochainement la recherche d'un logement. Dans cette situation, le parcours de Monsieur représente le « schéma-type » du parcours initialement pensé par le projet.

Situation 3 : il s'agit d'une dame qui était accompagnée par Fami-Home depuis près d'un an et demi lorsque nous lui avons proposé d'intégrer un logement de transit Esperanza. L'objectif était de pouvoir évaluer son niveau d'autonomie et de prendre le temps de mettre en ordre sa situation administrative, et ainsi qu'elle puisse réacquérir ses droits sociaux, chose qui stagnait depuis plusieurs mois sans que nous puissions réellement identifier pourquoi.

Cette dame était en effet en grandes difficultés sociales, mais il nous était impossible de faire aboutir la moindre démarche. Il n'était pas facile pour nous de savoir si c'était là une question de compétence de sa part, voire de limite intellectuelle, ou d'acte délibéré.

Dans ce dernier cas de figure, le projet Esperanza permet de rapidement éclaircir les choses, même si cela signifie parfois de devoir malheureusement aboutir à une fin d'occupation.

Nous constatons parfois que le problème ne vient pas d'un manque ordinaire d'autonomie, mais plutôt d'un refus pur et simple d'accepter toute aide que nous proposons. La personne peut aller jusqu'à refuser de faire ses démarches permettant de remettre sa situation en ordre et réacquiescer ses droits et retrouver ainsi un revenu, refuser de payer son loyer, d'occuper un logement en bon père de famille, voire même d'accepter les règles de notre société dans son ensemble.

Nous avons, à maintes reprises, rappelé à Madame ses responsabilités ainsi que les démarches à effectuer. Nous lui avons à chaque fois proposé de faire ces démarches avec elle. Mais nous ne pouvons imposer notre aide, et Madame a toujours refusé celle-ci.

Dès lors, à un moment donné, vu le nombre de loyers impayés et le manque de réaction de Madame, l'AIS a décidé à juste titre de mettre fin à l'occupation du bien. Cette décision obligera Madame à réaliser qu'il y a des conséquences aux actes que l'on pose ou que l'on refuse de poser..

D'une manière générale, nous nous rendons compte à Fami-Home que nous sommes de plus en plus souvent confrontés à des personnes qui attendent que nous portions leurs responsabilités à leur place.

Etant donné qu'à Esperanza, le partenariat avec LPT est très étroit et que la communication passe bien, nous nous rendons très vite compte quand la personne ne fait pas le nécessaire de manière délibérée. Cela amène, fatalement, plus rapidement à des conséquences, voire à la rupture dans certains cas. Mais cette réaction rapide permet aussi d'éviter un endettement trop important. Nous ne pouvons pas grand-chose face à ce type de comportements, mais espérons au moins qu'elle puisse retirer quelque chose de cette expérience et réaliser qu'un changement d'attitude est indispensable.

CONCLUSION

Mallorie Van den Nyden

Nous l'avons vu, notre travail se construit au travers d'un accompagnement généralement intensif, sur le long terme, nécessitant une aide sur des plans très divers, et composé en complémentarité avec d'autres acteurs médico-psycho-sociaux.

64% de notre public a un vécu de rue ou de maison d'accueil. Or seuls 18% des demandes émanent d'une maison d'accueil. Le niveau de revenu très bas qui caractérise notre public pourrait en partie expliquer ce constat. En effet, pour quitter la maison d'accueil, il faut nécessairement que la chose soit déjà possible financièrement. Or, tout le secteur social s'accorde pour dire que l'accès au logement se réduit d'année en année à mesure que les loyers, eux, augmentent encore.

C'est une partie de la mission de l'accompagnement à domicile qui est mise à mal dans un tel constat. Notre public stagne déjà dans des dispositifs d'aide temporaire en jouant d'aller-retour successifs à défaut de pouvoir en sortir. Pour preuve, nous sommes chaque année contactés par des personnes ou des services qui nous sollicitent autour de l'aide à la recherche de logement. Or, c'est l'une des rares choses que nous ne faisons pas parce que, d'une part, nous n'avons matériellement pas le temps à y consacrer et que d'autre part, nous n'avons pas le pouvoir de faire baisser les loyers.

Nous ne pensons pourtant pas qu'augmenter les places d'accueil du secteur de l'urgence soit une réponse satisfaisante et il nous semble d'ailleurs qu'elle n'est proposée que par dépit face à la pression des demandes, et à défaut d'alternatives et de réponses structurelles portées et appliquées par le monde politique.

Ce qui nous semble par contre pertinent est de soutenir des initiatives comme « capteur logement », qui se donne pour mission de démarcher auprès de propriétaires privés afin de les sensibiliser et les convaincre de louer leur bien à des personnes en difficulté. En effet, il ne suffit plus aujourd'hui de parcourir les sites de petites annonces et de prendre son téléphone. La hausse des loyers est loin d'être le seul obstacle à l'accès au marché locatif bruxellois. La méfiance des propriétaires à l'égard des personnes en situation précaire est très forte et certains profils ne sont tout simplement pas assez « sexy ». Ainsi, une famille monoparentale avec plus de deux enfants qui émerge au CPAS et semble d'origine étrangère essuie quasi chaque fois un refus et se voit obligée d'échouer dans des taudis exigus et insalubres, loués par des propriétaires moins regardants, mais peu scrupuleux.

Pour apporter de vraies réponses durables et efficaces pour les personnes sans-abri, il faut donc poursuivre une démarche de travail en synergie avec différents services d'aide. Les maisons d'accueil et les centres d'accueil d'urgence sont certes des dispositifs essentiels dans la lutte contre le sans-abrisme, mais ces solutions restent temporaires et, faute de pouvoir proposer des portes de sorties vers le logement, finissent pas créer et entretenir la dépendance à leur service alors que leur mission même devrait être de développer l'autonomie et l'émancipation. Il faut donc impérativement développer d'autres alternatives complémentaires qui proposent de placer le logement comme outil de

réinsertion, soit par un accès direct depuis la rue, soit après un passage en maison d'accueil. Mais il faut également agir en amont de la perte de logement par un travail de prévention que peut mener un service comme le nôtre. Le logement est un droit et il semble donc évident aujourd'hui qu'il doit être placé comme la priorité dans les étapes vers une reconstruction sociale et identitaire. Plus personne ne nie la pertinence de le considérer comme un point de départ et non comme un aboutissement, mais ce qu'il ne faut pas oublier, c'est qu'il doit impérativement être proposé avec un accompagnement adéquat et malléable en fonction de chaque situation. En effet, il ne suffit pas de mettre les personnes en logement pour voir se résoudre toutes leurs difficultés et disparaître les causes qui les ont précipités vers la condition de sans-abri. Tout ce travail de reconstruction personnelle, de remise en ordre de la situation administrative et de réapprentissage de certains repères de vie « normaux » qui peuvent être fait au départ d'une maison d'accueil, malgré les limites institutionnelles également infantilissantes, ne peut se résoudre par le simple fait d'avoir un toit au-dessus de sa tête.

C'est ici qu'apparaît l'accompagnement à domicile comme outil incontournable et indissociable de toute initiative d'insertion par le logement et de nombreuses études Belges et Européennes viennent corroborer ce constat. En 2001 déjà, le rapport final de la recherche effectuée par l'ULB sur « la problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale », recherche effectuée à la demande du Collège réuni de la COCOM, aboutissait sur la formulation de propositions en ce sens. Notre secteur d'activité est un partenaire indispensable à la bonne réussite de toute une série de projets innovants pour lesquels nous sommes de plus en plus sollicités afin d'y apporter notre métier d'accompagnement ou notre expertise, mais sans un renforcement de notre effectif, nous risquons de devoir décliner les propositions et les projets se retrouveront déforçés par manque de ce pilier fondamental.

Comment se fait-il que face à une telle évidence les choix politiques se concentrent encore majoritairement vers le renfort de dispositifs d'accueil d'urgence et la création de superstructures de coordination et autre « Bureau d'Insertion Social » qui ne proposent rien de plus que d'aider les personnes sans-abri à circuler dans le réseau des dispositifs d'aide qui leur sont destinés sans proposer de réelles portes pour en sortir. S'il s'agit de dépenser les précieux deniers publics pour se contenter de dispatcher des individus qui circulent très bien tout seul, cela revient à jeter l'argent par les fenêtres ! Il est alors vraiment préférable de le distribuer aux services d'aide existants qui ne demandent qu'à développer des projets qui ont déjà prouvé toute leur pertinence. Il est un fait certain, et les différents services de notre secteur sont unanimes, que nous arrivons à saturation dans nos possibilités de prise en charge ou de participation à l'élaboration de nouveaux projets et nous nous interrogeons sur notre avenir dans un contexte politique qui semble nous avoir totalement oubliés ! Qu'en advient-il dès lors du sort de ceux dont on s'occupe ?

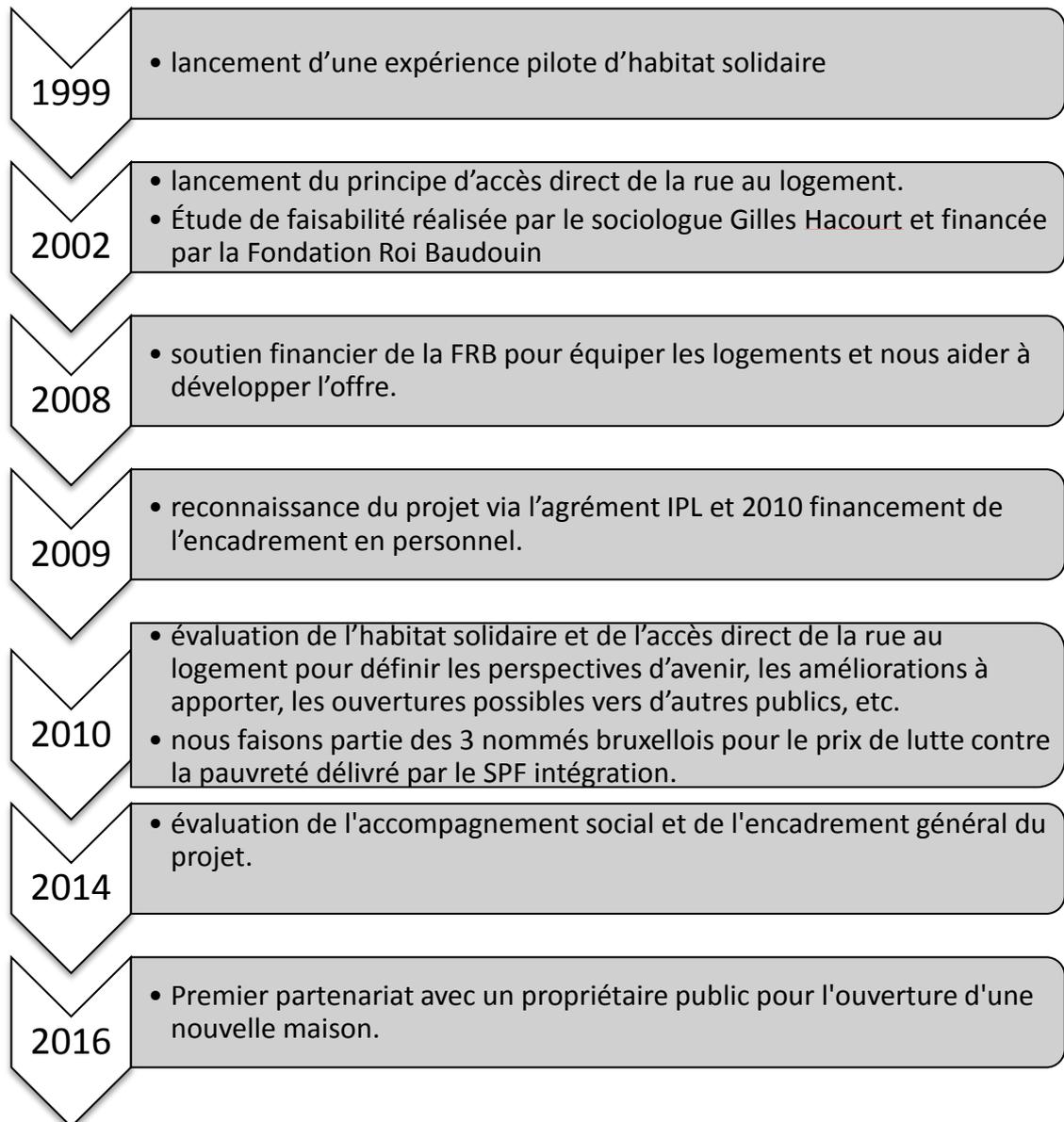
Heureusement, ces derniers peuvent compter sur notre collaboration pour rappeler l'ensemble des facteurs indispensables à une réinsertion sociale durable pour des personnes en grande difficultés et nous saurons également les aider à élaborer et améliorer les dispositifs essentiels à la réalisation de cet objectif.

Pour terminer, nous tenons cette année encore à rappeler nous ne bénéficions toujours que de 3,4 ETP de la Cocom qui nous permet d'encadrer 68 dossiers. Il est étonnant de constater que d'une part on attend des services d'accompagnement à domicile qu'ils se développent et puissent répondre à la demande croissante, et d'autre part de ne pas voir notre budget augmenter en conséquence. Cela nous oblige donc à recourir au fonds Maribel qui nous aide à assumer le surplus de travail, mais celui-ci ne finance pas 100% des frais de rémunération. Ceci pose un véritable problème pour la santé financière des asbl qui ne disposent pas de fonds propres pour prendre en charge la différence entre le plafond Maribel et les frais réels. Il est plus qu'urgent que les responsables politiques augmentent le budget pour notre secteur d'activité afin d'adapter enfin notre cadre à la charge réelle de travail. Au minimum, il serait souhaitable que la Cocom prenne en charge cette fameuse tranche manquante pour un financement complet du personnel engagé pour remplir les missions reprises dans l'ordonnance Cocom.

2. L'HABITAT SOLIDAIRE

Mallorie Van den Nyden

2.1 LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET



2.2 LES PARTENAIRES ET LEURS RÔLES

Si le projet d'habitat solidaire a pu voir le jour et poursuivre son développement, c'est avant tout grâce à un partenariat d'associations qui ont su mettre leur expérience au profit de cette belle innovation. Au départ, le projet comptait 5 partenaires. Aujourd'hui ils ne sont plus que 4 signataires d'une convention qui les lie :

FAMI-HOME

- Assurer l'accompagnement de la vie en cohabitation:
- Proposer un accompagnant individuel.
- Assurer la coordination du partenariat.
- Présentation du projet aux personnes fréquentant la permanence de Fami-Home et transmission des candidatures pour les places disponibles.

LOGEMENT POUR TOUS

« Logement Pour Tous » est une agence immobilière sociale qui gère des logements privés et les propose en location à des personnes disposant de faibles revenus.

- Assurer la gestion locative sociale des immeubles pour lesquels elle est mandatée et tenter d'assurer l'augmentation de l'offre de logements pour ce projet.
- Renouveler les conventions et veiller au respect des règles prévues dans celles-ci et au respect du règlement d'ordre intérieur de la maison.
- Dresser un tableau statistique des coûts annuels inhérents à la gestion des logements.
- Informer les partenaires d'une décision de fin d'occupation pour cause de non paiement de loyer et ce avant son application. Devoir de consultation des partenaires pour tout autre motif de décision de fin d'occupation.
- Participer aux réunions d'évaluation et de réflexion sur le projet.

DIOGÈNES

« Diogènes » est un service de travail de rue qui accompagne les personnes sans-abri et les habitants de la rue, tout au long de leur parcours dans la marginalité, uniquement sur leurs lieux de vie et dans le respect de leurs demandes, avec pour finalité la reconstruction de liens sociaux

- Présenter le projet auprès des personnes de la rue.
- Transmettre les candidatures pour les places disponibles.
- Soutenir l'investissement dans le logement et travailler la mise en lien entre la personne et les divers intervenants qui gravitent autour d'elle.
- Participer aux réunions d'évaluation et de réflexion continue sur le projet.

PIERRE D'ANGLE

L'asile de nuit « Pierre d'Angle » est un centre d'hébergement d'urgence qui accueille gratuitement des personnes sans-abri, dans l'anonymat et pour une nuit.

- Présenter le projet aux personnes fréquentant le centre et transmettre les candidatures pour les places disponibles.
- Participer aux réunions d'évaluation et de réflexion continue sur le projet.

LES OCCUPANTS

- En tant que bénéficiaires et co-constructeurs du projet, ils peuvent prendre une part active dans l'évaluation de celui-ci et proposer des adaptations éventuelles.
- Ils portent et sont responsables de l'organisation propre au logement qu'ils occupent.
- Uniquement s'ils le souhaitent, ils peuvent apporter par leurs témoignages un soutien à la promotion du projet, que ce soit au travers du rapport d'activité, devant les médias ou directement auprès des personnes de la rue.

2.3 NOS OBJECTIFS

Nous sommes restés fidèles à nos objectifs initiaux, mais avons, au fil du temps et de notre expérience, affiné notre pratique. Il est important pour nous de rappeler ces objectifs aux personnes qui entrent dans le projet, mais également aux personnes installées depuis longtemps dans le projet.

UN LOGEMENT D'ABORD !

L'hébergement d'urgence et la maison d'accueil sont trop souvent identifiés comme les seules possibilités pour les personnes sans-abri de trouver une solution à leur problème de logement. Ces services ne s'imposent pourtant pas comme des étapes obligatoires dans le parcours de la personne vers plus de bien-être et d'émancipation. Pour beaucoup d'habitants de la rue, il y a des moments dans leur trajectoire de vie où ces outils ne sont pas adaptés. Il est dès lors nécessaire de diversifier les modes d'accès au logement et surtout de développer des **accès directs de la rue au logement**.

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

Le logement collectif permet la **reconstruction de liens sociaux et la création de mécanismes de solidarité**. Il permet de pallier la solitude ressentie dans un logement individuel et d'éviter son désinvestissement pour retourner vivre en rue. Il arrive aussi, à l'inverse, que certaines personnes cherchent à investir les lieux en y invitant un trop grand nombre de connaissances qui squattent les lieux et entraînent souvent des conflits qui peuvent tout autant conduire à une perte du logement.

PERMETTRE LA CONSTRUCTION D'UN PROJET DE VIE DURABLE.

Il n'y a pas de limite de temps. La personne peut choisir durablement ce mode de vie ou s'en servir comme tremplin.

Le travailleur social s'adapte au rythme, aux besoins et au mode de vie des personnes, et non pas l'inverse.

ALTERNATIVE À UNE APPROCHE SANCTIONNANT LES ÉCHECS

Le projet tient compte des mouvements progressifs et régressifs inhérents au parcours de vie des personnes sans-abri.

Le retour en logement collectif est facilité : la personne sera prioritaire pour une entrée en logement si elle y a déjà séjourné auparavant, et ce, sans qu'elle ait à justifier la cause de

son départ lors de son premier séjour. Elle devra néanmoins payer ses retards de loyers avant de pouvoir y entrer à nouveau.

S'APPUYER SUR CE QUI EXISTE

Éviter la multiplication de services spécifiques ou la création de «superstructures» qui fonctionnent en vase clos. Chaque service apporte sa compétence, son expérience.

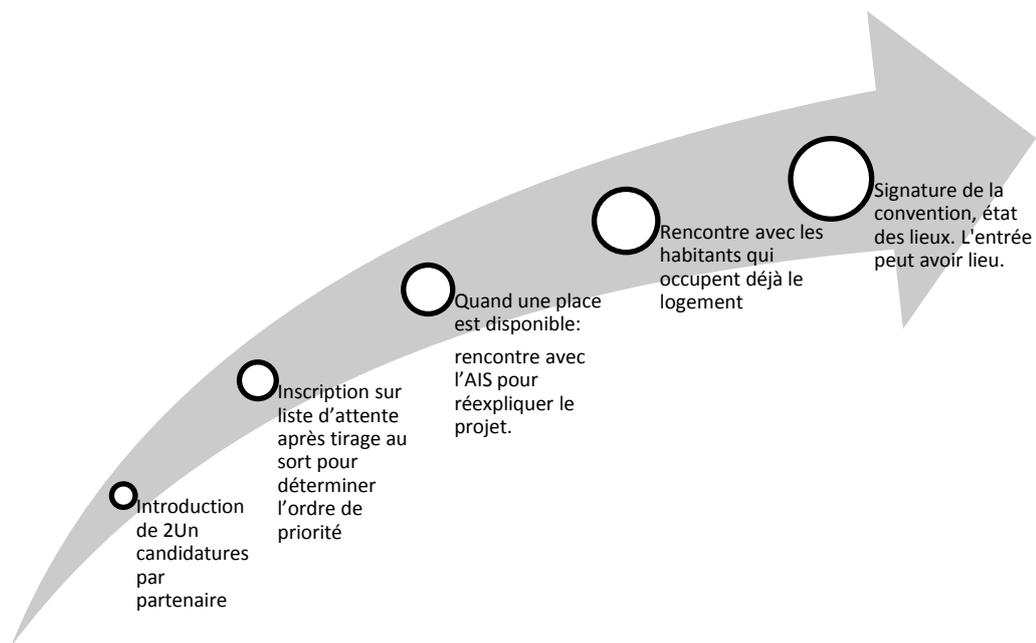
Le travail en réseau vise au développement des complémentarités entre les services. Chaque institution ajuste ses pratiques pour s'adapter au mieux au projet.

ET PAR CONSÉQUENT : ALTERNATIVE AUX EMBÛCHES DU MARCHÉ LOCATIF BRUXELLOIS ACTUEL

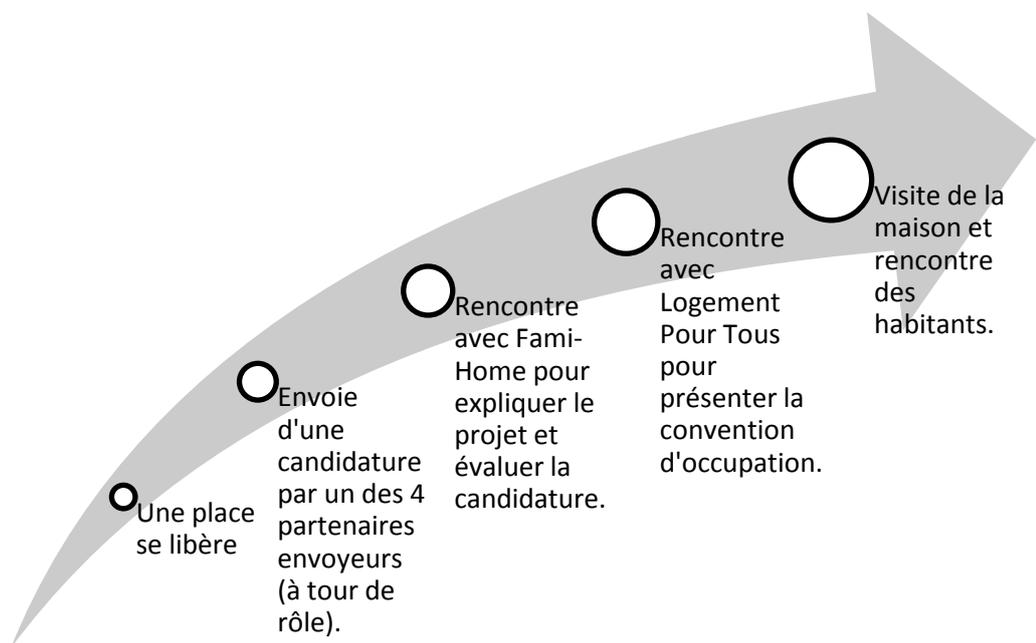
L'habitat solidaire propose un loyer bien plus abordable que celui d'un logement individuel (entre 250 et 350€ pour le loyer, la consommation de gaz, d'électricité et d'eau). Le projet facilite donc l'accès au logement pour les faibles revenus. De plus, l'ouverture à des modes de constitution de garantie locative adaptés aux revenus des personnes par un fractionnement supprime un deuxième obstacle à l'accès au logement.

Et enfin, par notre manière de traiter les candidatures et le peu de critères retenus pour avoir accès à ce logement, les personnes sont épargnées de ce troisième obstacle qu'est la discrimination sociale.

2.4 LA PROCÉDURE



L'année 2016 sera marquée par un petit changement dans notre procédure ! Dorénavant nous fonctionnons comme suit :



Si tout se déroule bien, la personne peut alors signer sa convention, faire l'état des lieux et entrer dans le dispositif.

2.5 NOS MOYENS

L'ENCADREMENT

Chaque institution investit du temps pour réfléchir au projet, se l'approprier, débattre des questions posées lors des réunions partenaires afin d'y trouver les meilleures solutions.

Ce travail n'est pas négligeable, mais difficilement chiffrable en termes de coût. Ensemble, nous avons choisi de considérer que le coût du travail de réseau n'est pas imputable à ce projet en particulier, mais bien à chacune des institutions partenaires, comme l'exigent nos missions respectives.

Retenons tout de même que la coordination et l'accompagnement collectif du projet nécessitent un investissement spécifique par l'engagement de personnel affecté par Fami-Home à ces tâches. Pour ce faire, le projet bénéficie d'une reconnaissance en tant que projet d'insertion par le logement et d'une subvention qui permet de financer cet engagement de personnel spécifique.

Logement Pour Tous consacre également un temps d'accompagnement des locataires plus important que pour un logement classique. Cette charge supplémentaire n'est pas, à ce jour, reconnue et soutenue financièrement puisque les logements solidaires restent subventionnés de la même manière qu'un logement unifamilial, même si, dans les faits, la charge de travail est à multiplier par le nombre d'occupants.

Enfin, Diogènes renforce l'accompagnement de leurs candidats au moment de leur entrée en logement et le temps qu'une certaine transition se fasse entre le monde de la rue et l'investissement de ce nouveau chez-soi. C'est ce qu'ils appellent le « soutien au logement ».

LE LOGEMENT AIS

La gestion locative est assurée par une agence immobilière sociale (actuellement *Logement pour Tous* ou *Baita*) qui présente le logement comme étant inscrit dans un projet d'habitat solidaire, pratique des loyers modérés, établit la convention d'occupation mensuelle, réalise l'état des lieux d'entrée et de sortie, la perception de redevances d'occupation, le suivi de l'entretien de la maison et de son occupation en « bon père de famille », l'établissement d'un décompte des charges mensuellement, etc.

Quant au logement mis à disposition par Baita, il provient d'une convention entre eux et Fami-Home qui met ensuite ce logement à destination du projet. C'est la raison pour laquelle Baita n'est pas référencé comme étant un partenaire à part entière.

Fami-Home endosse donc ici un rôle particulier d'intermédiaire entre le locataire et l'AIS concernant la présentation du projet, le suivi de l'entretien de la maison, l'accompagnement des entrées et sortie, l'engagement à assumer du vide locatif.

Ce type de logement fonctionne sur le principe de l'occupation de transit dans un premier temps. Autrement dit, il s'agit d'une convention d'occupation précaire, renouvelable mensuellement pour une durée totale maximum de 18 mois. Ensuite, si tout se passe bien et que la personne souhaite rester, l'AIS propose un « bail glissant » de courte durée avant la signature du bail de 9ans.

Ceci permet à la personne d'investir progressivement le logement, sans pression, avec l'idée même de simplement essayer le dispositif. Dans un second temps seulement, il est permis d'envisager une inscription plus durable et sans limite de temps imposée pour permettre un réel ancrage indispensable à toute stabilité personnelle.

L'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Fami-Home effectue l'accompagnement collectif et est responsable de la coordination et du développement du projet. Nous bénéficions pour cela d'une subvention Maribel répartie en 1,75 ETP (équivalent temps plein) pour l'accompagnement collectif et un renfort de l'accompagnement individuel ainsi que pour la coordination du projet.

Depuis juin 2009, notre association est reconnue comme service d'insertion par le logement et bénéficie depuis 2010 d'une subvention de la Région pour financer 1,25 temps plein supplémentaire ainsi que la part des rémunérations non couverte par le fonds Maribel.

Cette reconnaissance tant attendue nous apporte le soutien et la sécurité indispensable à la pérennité du projet qui commençait à souffrir du manque de moyen, ce qui mettait à mal l'ensemble de l'institution. Mais pour conserver cette pérennité, il reste nécessaire d'augmenter le plafond Maribel et d'adapter la subvention IPL à la réalité des besoins du terrain et du coût des rémunérations, sans quoi, nous risquons fort de rencontrer à nouveau des problèmes de déficit puisque nous ne disposons pas de fonds propres.

Concrètement, en quoi consiste l'accompagnement collectif et pourquoi se démarque-t-il significativement de l'accompagnement communautaire proposé en milieu d'hébergements institutionnels :

Un travail de médiation de groupe :

Il s'agit d'accompagner les individus qui cohabitent à prendre conscience des conséquences et enjeux des relations interpersonnelles, de l'organisation même du groupe et la distribution des rôles et tâches, tout en leur apprenant à gérer les conséquences de ce qu'ils ont mis ou non en place.

Pour ce faire, nous assurons la mise en place d'un espace de dialogue respectueux et équitable dans la distribution de parole, comme dans l'écoute nécessaire à apporter à ce qui se dit. Nous leur proposons d'être un facilitateur d'échange et un médiateur impartial en cas de désaccords ou conflits. Ces réunions sont obligatoires et nous les préparons, tant

que faire se peut, en collaboration avec les habitants. Notre « pouvoir » se limite à garantir ce cadre

Afin de conserver notre impartialité et de rester dans une dynamique collective, nous ne traitons pas, dans ce cadre, des demandes qui concernent la situation personnelle des individus. Nous acceptons de le faire en dehors, et à titre exceptionnel, dans le but de chercher à orienter la personne vers le service adéquat ou à formuler une demande d'accompagnement individuel à Fami-Home, ou dans un autre service, si cela s'avère nécessaire.

Dans le même ordre d'idée, nous évitons de permettre des apartés. Autrement dit, nous demandons que tout ce qui concerne la vie du groupe se dépose dans le cadre de la réunion ou entre eux en dehors, mais pas chez nous sous le sceau du secret. Seul un malaise personnel, une difficulté d'expression et un besoin de soutien pour amener les questions en réunion peuvent faire l'objet d'entretien individuel qui doit permettre d'amener la personne à s'exprimer face aux autres.

Aucun règlement d'ordre intérieur (ROI) n'est préétabli (hormis les règles liées à la convention d'occupation), mais nous leur demandons d'en élaborer un ensemble. Il est en effet important dans tout processus de reconstruction personnelle et sociale de se réapproprier des repères et règles de vie. Et quoi de mieux que de le faire en y trouvant un sens. Nous pensons qu'il est bien plus constructif de laisser les personnes libres de choisir leur mode de vie (c'est en cela que le projet se positionne en alternative à la maison d'accueil). Telle une composition, ils apprennent à accorder leurs violons selon une partition qui leur est propre, souvent loin des classiques, mais qui a le mérite de permettre l'émergence des capacités personnelles des individus et de raviver leur autonomie. Les groupes nous font ainsi découvrir parfois de bien étranges mélodies qui ne sont nullement dénuées d'intérêt. Nous apprenons en même temps que nous les accompagnons.

Une présence attentive et un relai :

En parallèle, nous veillons au respect des procédures d'entrées et de sorties dans les maisons, à la bonne mise en ordre de l'équipement (meubles) des communs et des chambres, aux difficultés rencontrées et exprimées par les individus.

Nous sommes vigilants par rapport aux difficultés d'ordre personnel, même si notre rôle n'est pas d'entamer un accompagnement individuel, nous restons des témoins privilégiés du bien-être des individus, de leurs difficultés, de leurs besoins et sommes un relai pour mettre la personne en lien avec un service d'accompagnement plus personnel, soit à Fami-Home, soit ailleurs, selon ce qui semble le plus indiqué.

En effet, une personne ne quitte pas le monde de la rue sans séquelles importantes, quelle qu'ait été la durée de cette situation précaire. Il faut du temps pour reconstruire des repères de « vie normale », mais aussi de l'aide pour affronter les dettes qui peuvent ressurgir dès l'inscription à la nouvelle adresse ou tout autre affaire qu'on avait laissée en suspens, en espérant qu'elles nous oublient avec le temps.

L'ÉQUIPEMENT

Tous les logements sont équipés de mobiliers afin de faciliter l'intégration du logement.

En effet, la plupart des candidats locataires arrivent avec très peu d'effets personnels et n'ont pas les moyens de financer l'aménagement de leur chambre. Cela leur permet donc de démarrer leur entrée avec un minimum d'équipement, tout en laissant l'espace pour investir progressivement le logement avec leurs propres affaires, chinées à gauche et à droite.

Nous leur permettons en outre d'acheter à prix coûtant un « kit d'entrée » composé du matelas, de la literie, de serviettes de bain et gant de toilette qu'ils peuvent régler en plusieurs mensualités.

2.6 ETAT DES LIEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Nous avons choisi de nous adresser aux personnes les plus fragilisées : les habitants de la rue, comme les appelle notre partenaire Diogènes. Mais il n'est pas simple de travailler avec des personnes qui ont certes de la ressource pour parvenir à survivre en rue, mais ont aussi souvent perdu toute notion de respect ; respect de soi, d'autrui, de la vie, etc. Ils développent parfois des comportements limites, à risque, agressifs, mais souffrent aussi d'un profond désinvestissement et d'une perte de motivation généralisée. Bien souvent, la misère a nourri leur colère, forgé ou créé une souffrance psychique profonde, le tout parfois combiné à une assuétude. Il n'est pas simple de raviver un peu de motivation et d'espoir en eux, et encore moins de réapprendre d'autres comportements, repères et mode de communication.

C'est souvent un sacré défi, et nous n'y arrivons pas toujours, mais il nous semble néanmoins que l'accompagnement reste la clef de voûte de ce projet et qu'il mérite par conséquent que l'on s'y attarde, qu'il s'agisse de l'accompagnement collectif ou individuel.

2.6.1 FONCTIONNEMENT

À l'origine du projet, les concepteurs qui en ont défini les contours ont imaginé le principe de bas seuil d'accès afin de toucher le public visé. L'idée principale étant de faciliter l'accès direct de la rue au logement, et pour ce faire, d'imposer le minimum de contraintes ou de critères d'accès.

Ainsi, l'accompagnement du dispositif ne devait pas être imposé, mais suggéré et simplement « mis à disposition ». Dans la convention d'occupation de transit, cet accompagnement essentiellement collectif est nommé comme facultatif au départ et obligatoire à la seule condition qu'au moins un des habitants le demande.

Durant 10 ans, nous avons tenté de respecter ce principe et de cheminer avec les groupes, selon leurs besoins et leur rythme, ne fixant pas d'objectifs autres que ceux formulés par les occupants, en nous adaptant sans cesse aux changements de situation. Cette position ultra flexible contraste fort avec les rapports plus conventionnels entre « usager » et « travailleur social », où ce dernier a bien souvent, qu'il le veuille ou non, une position plus haute.

Il a donc fallu faire preuve de souplesse entre les dimensions collectives et individuelles, élaborer un modèle et un cadre d'intervention qui intègrent les personnes et leur rapport particulier aux travailleurs sociaux, au temps, aux lieux, à leur mode de vie et d'expression. Lorsque les personnes sont plutôt considérées comme des acteurs partenaires de ce projet, elles exploitent alors tous leurs potentiels. Les relations entre les travailleurs sociaux et les « usagers » laissent place à la création d'un mode relationnel plus juste où la distance professionnelle sous sa forme originale n'est plus qu'un outil catalyseur mobilisant et organisant les compétences et les ressources des personnes.

Se mettre davantage au même niveau, sans toutefois gommer toute distinction, n'est pas une mince affaire. Nous avons souvent tâtonné pour trouver notre place, confrontés parfois aux interpellations d'autres services qui ne comprennent pas pourquoi nous n'imposons pas davantage de règlements et ne rendons pas les choses plus contraignantes, laissant sous-entendre qu'il n'y a pas d'autre façon de faire que de gérer à la place de et pour les usagers.

Dans notre choix d'opérer selon le principe de la coopération, l'accompagnement collectif nécessite une position moins intrusive, moins imposante, mais toutefois pas totalement effacée. C'est trouver ce juste équilibre qui nous apparaît toujours comme particulièrement délicat.

Nous avons conclu que le simple fait de nommer l'accompagnement comme étant facultatif nous mettait dans une position particulièrement basse qui biaisait la relation avec le groupe et entravait parfois la légitimité de notre présence. Nous avons identifié qu'il était préférable de supprimer le caractère facultatif, sans toutefois tomber dans le concept de l'obligation systématique, mais simplement nommer que l'accompagnement collectif fait partie intégrante du projet.

De même, nous avons défini comme obligatoire l'élaboration d'une charte de vie en nommant que les habitants restent libres de la construire et d'y mettre le contenu qu'ils auront défini ensemble, avec l'aide de l'accompagnant collectif.

En effet, le bas seuil ne signifie pas que tout est permis, et il doit nécessairement exister des règles qui rencontrent l'approbation de tous et réunissent le groupe. Ce n'est évidemment pas une découverte pour nous et nous avons toujours tenté de travailler cela avec les groupes étant bien conscients de l'utilité de cet outil. Ce qui est nouveau pour nous, est de décider de l'officialiser, dès le départ, au niveau de la convention d'occupation. Ceci devrait nous permettre d'inscrire notre pratique de façon plus formelle sans pour autant glisser dans les travers de l'aide forcée.

Au terme d'une discussion avec nos partenaires², l'accompagnement social doit être une ressource que les habitants doivent pouvoir se sentir libres d'utiliser ou pas, mais nous restons néanmoins responsables du cadre de ces réunions. Dès lors, s'il y a des situations qui nécessitent une position plus directive, nous réagissons plus préventivement en rendant les réunions obligatoires dès qu'une tension apparaît.

Une question subsistera malgré tout : où placer le curseur entre interventionnisme et absence de contrainte. Trop de contraintes amènent à des blocages et l'absence de règles génère de l'insécurité. Notre repère étant de veiller, tant que faire se peut, à tenter d'obtenir l'adhésion des individus et surtout leur collaboration pour atteindre leurs objectifs et non ceux que nous aurions projetés pour eux.

² Voir page 16.

Nous continuerons de cheminer, de procéder par tâtonnements et essais pour faire évoluer cette pratique et développer, au fur et à mesure, une série d'outils qui auront fait leurs preuves et nous renforcerons dans notre position de « funambule » sans cesse à la recherche d'un équilibre.

2.6.2 DANS LES MAISONS

MAISON 1 :

Dominique Tricot

Cette maison accueille 3 personnes.

Nous pouvons dire qu'elle est marquée par la stabilité car depuis son ouverture en décembre 2012, un seul habitant a quitté le projet à la fin de sa période de transit car ses difficultés personnelles ne lui permettaient pas de s'investir dans la vie de groupe et cela commençait à créer des soucis pour les 2 autres habitants. Il a pu trouver, grâce à l'aide d'un autre service, un logement qui lui correspondait mieux.

Les 2 autres habitants entrés respectivement en décembre 2012 et janvier 2013 sont toujours là .

En octobre 2015, est arrivé Monsieur D qui très vite a trouvé ses repères dans cette cohabitation.

Cette année a été marquée par l'élaboration d'un règlement d'ordre intérieur. Effectivement, les difficultés du locataire sortant monopolisaient beaucoup l'espace des réunions communautaires par les inquiétudes suscitées chez les autres et masquaient les éventuelles autres questions.

L'arrivée du nouvel habitant a évidemment changé la dynamique du groupe et mis en évidence un gros souci autour de l'organisation des habitants pour l'entretien du logement. Pendant quelques mois, ils ont bien essayé de nous cacher les difficultés mais cela, comme on le sait, ne tient qu'un temps et il y a eu la goutte qui a fait déborder le vase et un des habitants n'a plus su garder son calme et a réagi assez fort par rapport à son colocataire.

Cette « crise » nous a permis enfin d'élaborer avec eux un règlement d'ordre intérieur où il est entre autre repris la répartition des tâches et un calendrier interne pour la prise en charge du nettoyage hebdomadaire. Nous ne pouvons qu'espérer que cela tienne dans le temps.

MAISON 2 :

Quentin Dardenne

Suite à la découverte de dégâts locatifs, de la dégradation du logement, et de l'investissement du logement par des personnes extérieures, nous avons interpellé individuellement et collectivement les habitants afin de tenter d'élucider ce qui se passait au sein du logement.

Vu les éléments qui nous ont été déposés à la suite de ces interpellations diverses, nous avons conclu qu'il règne au sein du logement une insécurité suscitée par la présence de personnes extérieures que certains habitants ont pris la responsabilité d'introduire et d'héberger.

Au vu de ces éléments, à l'absence récurrente aux réunions de certains, au manque d'investissement de certains dans le projet, nous avons décidé, avec l'ensemble des partenaires, de mettre un terme au projet et de ne pas prolonger leurs contrats d'occupation.

Une période de 3 mois de préavis ont permis à certains de trouver une autre solution d'hébergement. Une personne a été accompagnée dans la recherche d'une maison de repos qui était prête à l'accueillir malgré son jeune âge. Nous avons également accompagné un autre habitant dans la recherche d'une place en maison d'accueil. Deux habitants n'ont pas fait de démarches pour être soutenus dans la recherche d'une autre solution.

Suite à cette fermeture, un travail de réflexion a été effectué avec l'ensemble des partenaires sur le profil des personnes accueillies, sur le travail d'accompagnement individuel et collectif, sur le traitement des candidatures,... Il a été décidé d'interdire toute visite de personnes extérieures dans un premier temps, et de nommer la présence aux réunions comme obligatoire dès le départ avec comme objectif de mettre en place une charte et des règles de cohabitation en place que les habitants s'engagent à respecter.

Après avoir remis le logement en état, un nouveau groupe a pu être mis en place dès le début de l'été. Malgré le fait d'avoir dû rappeler à plusieurs reprises le cadre et les règles mis en place, le groupe a appris à se connaître et à décider ensemble l'organisation de la vie quotidienne. Nous espérons que ces nouvelles règles mises en place permettent de consolider la bonne cohésion du groupe.

MAISON 3 :

Quentin Dardenne

Au début de l'année, deux habitants occupaient le logement. Nous avons accompagné un habitant à l'hôpital au vu de problèmes médicaux importants. Nous l'avons ensuite accompagné dans un projet de cure et il a consolidé sa démarche par un projet de post cure en dehors de Bruxelles qui a duré plusieurs mois. Au final, ses problèmes de santé ont nécessité la mise en place d'un hébergement résidentiel, adapté à son manque d'autonomie et à sa situation médicale.

Arrivant au bout de son contrat de transit, l'autre habitant a bénéficié d'une prolongation de bail d'un an après avoir évalué positivement sa situation personnelle.

L'arrivée de deux nouveaux habitants a créé une nouvelle dynamique de groupe et d'entraide. De tensions entre les habitants sont progressivement apparues. Une bagarre est intervenue au sein du logement et une intervention de la police a été nécessaire.

Cet évènement nous a amené à devoir prendre la décision de ne pas renouveler les contrats des nouveaux occupants.

Dans ce contexte, deux nouveaux habitants ont intégré le logement. La situation médicale de l'un d'eux étant très préoccupante, une prise en charge hospitalière a dû être instaurée. Nous avons dû malheureusement faire face au décès de ce dernier à la fin de l'année.

A l'heure actuelle, étant donné que certaines chambres ne sont pas occupées, il est difficile de créer une nouvelle dynamique de groupe et de se mettre d'accord sur des règles communes dans ces conditions. Nous espérons repartir sur de meilleures bases pour l'année 2017.

MAISON 4 :

Rose Neukermans

Le début de l'année fut marqué par la fin de l'occupation de la maison par une personne extérieure. Celle-ci harcelait encore régulièrement le groupe, mais grâce à notre présence régulière renforcée, l'entrée d'un nouvel occupant ainsi que le placement d'une ligne fixe pour appeler en cas d'urgence, on a pu évincer l'intrus. On a ensuite organisé plusieurs groupes de paroles consacrés au thème « comment mettre ses limites ? », et tenter de comprendre comment cette situation s'est produite. Apparemment leur vécu de rue les a rendus très vulnérables face à ceux qui demeurent encore en rue et vis-à-vis desquels ils ne parviennent pas à dire « non ». Ils ont été trompés et on a abusé de leur bonté.

Le nouvel habitant, qui cumulait beaucoup de problématiques, nous a poussés à mettre le doigt sur le fait que ce projet a aussi ses limites par rapport au profil des candidats. En particulier concernant les troubles psychiatriques, un vécu en institution, la consommation de substances diverses qui ont fait que la vie en communauté était particulièrement difficile. Cette personne fut suivie par notre service et réorientée vers une structure plus adaptée.

Il a fallu un certain temps avant de trouver un nouveau locataire :

Le premier candidat avait un chien. Durant une réunion de groupe, les habitants ont pu exprimer leur préoccupation. Préoccupés par le candidat en question et inquiet par rapport à son chien dominant qui l'accompagne depuis des années. Il a été décidé qu'aucun autre animal de compagnie ne serait toléré dans cette maison qui en héberge déjà un. Et c'est pour cette raison, que ce candidat et son chien ont été refusés par les résidents. Fami-Home a bien une grande expérience et formation dans l'accompagnement de groupe, mais reconnaît ne pas être qualifié dans l'accompagnement d'une cohabitation avec des animaux de compagnie qui aurait certainement fort compliqué les choses.

Un deuxième candidat a refusé la cohabitation avec les 3 habitants qui y habitent depuis plusieurs années, et ce en raison de leur inactivité et leur consommation d'alcool.

Aux environs de Noël, un quatrième candidat a intégré la maison.

Les résidents se sont installés dans la maison et ont leur façon de vivre ensemble. L'inertie y est prédominante et il est difficile d'activer ce groupe. Cela est certainement lié à la consommation d'alcool et à un fort état dépressif.

Un nouvel habitant a intégré la maison fin 2015 et cela a fortement impacté le groupe car il s'agit d'un homme actif et très investi. Ensuite, notre partenaire Logement pour Tous a engagé un nouveau travailleur pour s'occuper de l'éducation au logement.

Ces 2 personnes ont apporté du mouvement dans la maison.

Nous avons travaillé sur l'évacuation des déchets qui encombraient la maison. Cela a permis aux habitants d'expérimenter le travail d'équipe. Nous sommes également parvenus à cuisiner plusieurs fois ensemble et les résidents eux-mêmes se sont organisés pour faire les courses et préparer le repas. Enfin, ils se sont occupés de l'entretien du jardin en collaboration avec le travailleur de Logement Pour Tous. Il y a deux occupants sur les quatre qui s'affairent le plus, les deux autres s'assurent que nous avons à manger et à boire. L'objectif est de leur apprendre à entretenir leur logement en bon père de famille.

Toute l'année, nous tentons de responsabiliser les résidents pour qu'ils fassent quelque chose par rapport à l'invasion de souris dans la maison, mais ils invoquent toujours une raison pour ne pas dépenser de l'argent. Notre partenaire, l'agence immobilière sociale aimerait reprendre cela avec eux, mais pour le moment sans succès.

Ils se plaignent de l'inertie dans la maison, mais en revanche, ils font preuve de peu d'initiative pour se mettre en action. Il se peut qu'ils estiment être assez bien comme ça.

Le nouveau résident, l'employé de Logement pour Tous et Fami-Home sont les seuls moteurs. Parfois nous avons l'impression que les habitants vivent de façon très apathique et seraient peut-être mieux dans une maison de repos où ils seraient pris en charge par des professionnels. Nous craignons que lorsque le nouvel occupant quittera le projet, le reste du groupe ne s'occupera plus de faire les courses, de cuisiner et qu'ils ne s'occupent finalement plus d'eux-mêmes.

Cependant et pour le moment il semble que chacun apporte sa contribution dans la vie en commun comme le veut l'habitat solidaire: l'un s'occupe des repas, l'autre du nettoyage et les deux autres font les courses.

Enfin, nous travaillons à l'élaboration commune d'un règlement d'ordre intérieur qu'ils puissent mettre en application de façon autogérée. Mais c'est sans compter sur une certaine résistance à fixer des règles et un cadre officiel.

Nous avons encore du travail et il nous restera aussi à déterminer la limite de ce projet lorsque ses occupants commencent à démontrer une perte d'autonomie ou un vieillissement précoce qui entrave fortement la poursuite d'une occupation dans des

conditions optimales. Et comment évaluer ses conditions ? On ne peut imposer à personne d'intégrer une maison de repos, surtout lorsque celle-ci à moins de 60 ans et vu qu'il n'existe pas, à l'heure actuelle, d'autre alternative de prise en charge satisfaisante, nous ne voyons pas très bien ce que nous pouvons proposer. Le maintien en logement ne peut parfois s'envisager qu'avec un dispositif d'encadrement et de soins à domicile, mais faut-il encore que les personnes l'acceptent. Nous avons un délicat travail de sensibilisation à mener auprès des habitants et cela prendra encore certainement du temps...

Nous continuons d'ailleurs à travailler avec la maison médicale du quartier où ils sont tous inscrits comme patients et comptons beaucoup sur leur soutien.

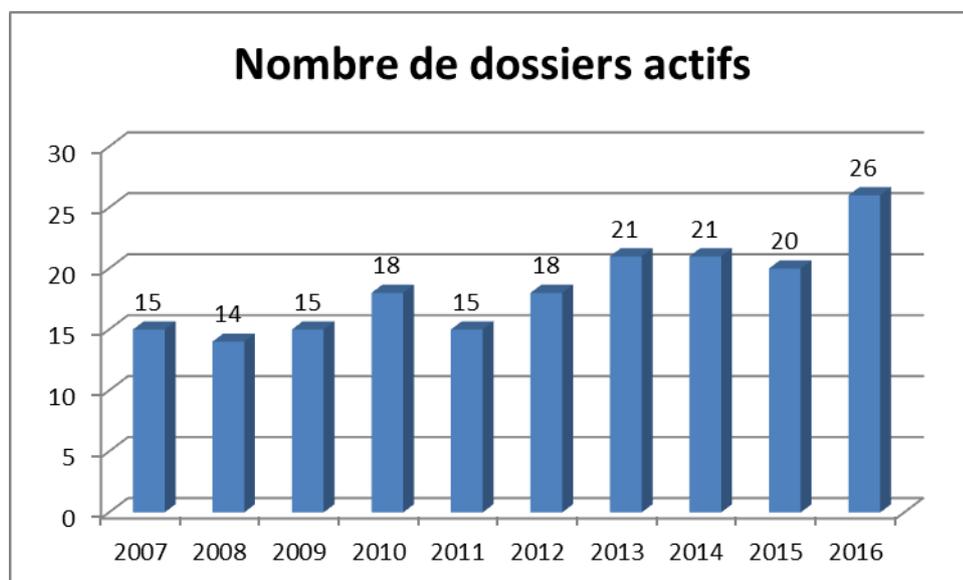
MAISON 5

Mallorie Van den Nyden

En octobre 2016 une nouvelle maison solidaire a vu le jour grâce à un partenariat avec le projet communal de Concertation ixelloise de lutte contre le sans-abrisme (CISA). Très vite, cette concertation a formulé le souhait de réaliser un projet à destination des personnes sans-abri afin de sublimer leurs réflexions en actions concrètes. Début 2016, ils ont marqué un intérêt pour l'habitat solidaire et nous ont fait part, par l'intermédiaire de Diogènes qui faisait partie de leur groupe de réflexion, de leur souhait d'éventuellement collaborer avec nous. Ils évoquent l'idée de mettre à disposition une maison appartenant à leur patrimoine immobilier. En mars 2016 nous avons introduit un projet qui rencontra un accueil favorable et même chaleureux de leur part. Le temps d'établir les conventions avec notre partenariat et d'équiper entièrement la maison qui ne disposait pas de cuisine, nous avons pu accueillir les premiers occupants fin octobre. La maison se compose de 6 chambres, une cuisine full équipée, trois pièces communes en enfilade pour la salle à manger et le salon, une buanderie, une salle d'entretien, deux salles de bain, 3 WC, des caves et un jardin. Au 31/12/2016 la maison était occupée par 5 locataires. Nous n'avons évidemment pas encore le recul nécessaire pour vous dresser un topo de l'occupation, de la vie en cohabitation ou des questionnements liés à l'accompagnement collectif, mais nous vous donnons rendez-vous l'année prochaine pour prendre connaissance des premiers pas de cette nouvelle maison.

2.7 ELÉMENTS STATISTIQUES

GRAPHIQUE 1 : NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS

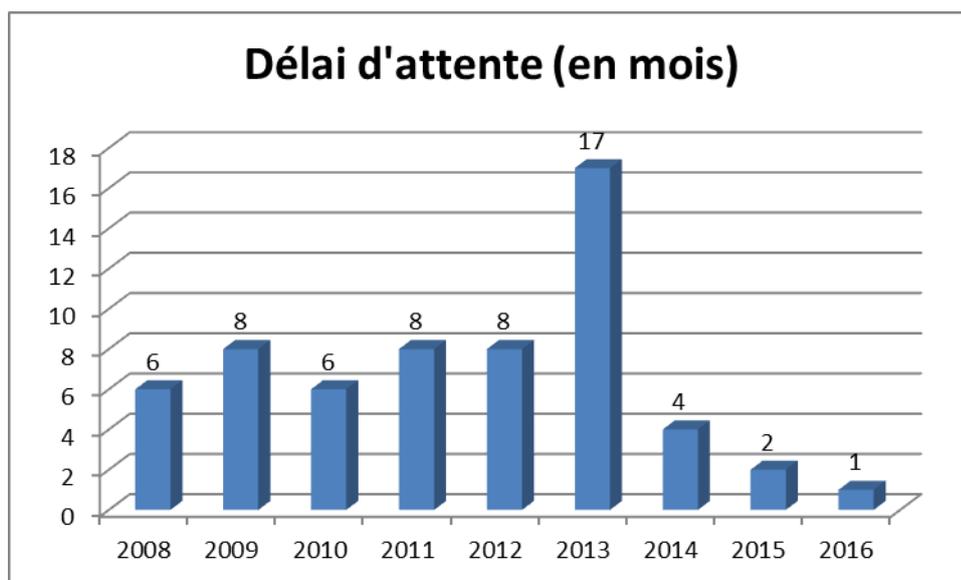


En 2016, vingt-six personnes ont occupé un habitat solidaire.

Notons que cette année, une nouvelle maison a ouvert en octobre, ce qui porte le nombre total de places à 21.

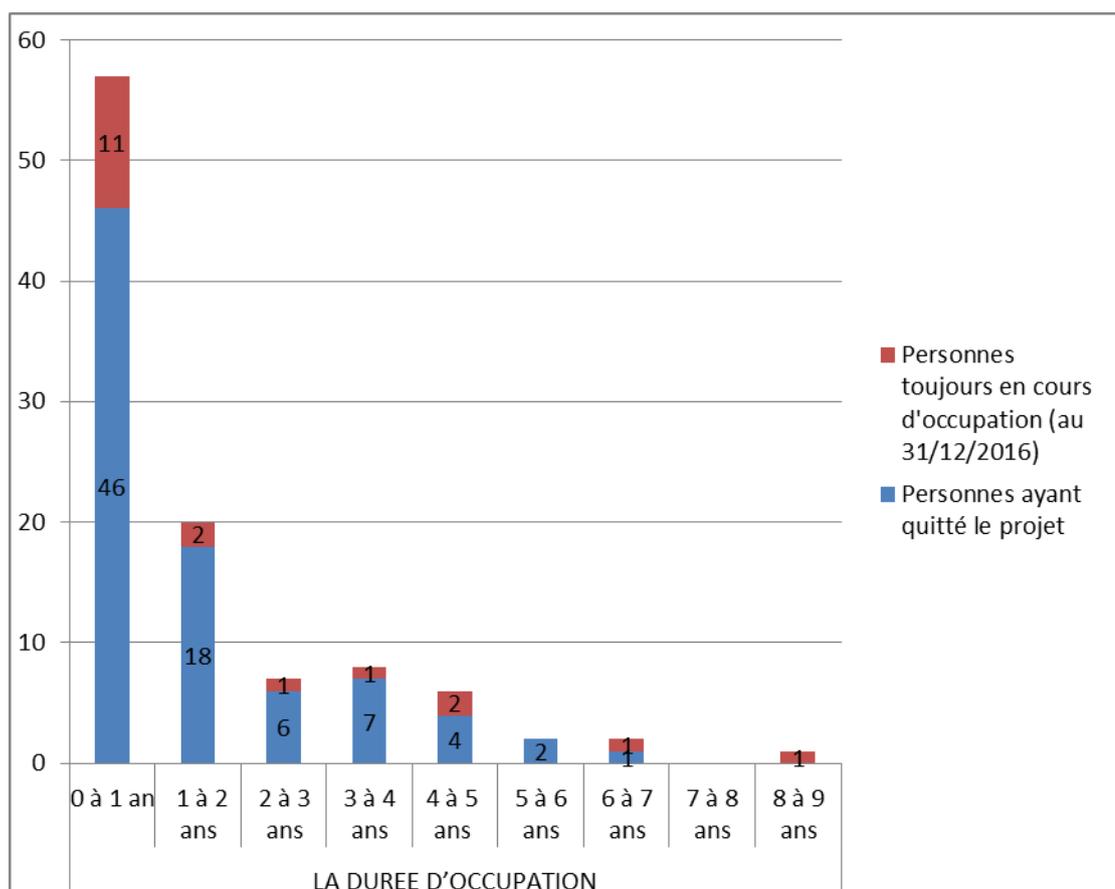
Le constat reste le même que l'année passée : le nombre de dossiers est assez similaire d'une année à l'autre et est proche du nombre de places (21 chambres) dont nous disposons en moyenne. Cela signifie que le « turnover » est faible. Nous pensons que c'est là un critère positif qui témoigne d'un certain équilibre que les habitants ont pu trouver dans ce logement.

GRAPHIQUE 2 : LE DÉLAI D'ATTENTE



Ce graphique concerne le délai d'attente entre le moment où la personne est inscrite sur la liste d'attente et le moment où elle entre effectivement en logement. C'est la première année que nous enregistrons des délais aussi courts. L'ouverture d'une nouvelle maison de 6 chambres explique en partie ce raccourcissement. Mais ce résultat est surtout la conséquence des changements de procédure que nous avons amorcés en 2016 (voir chapitre 2.4 La procédure)

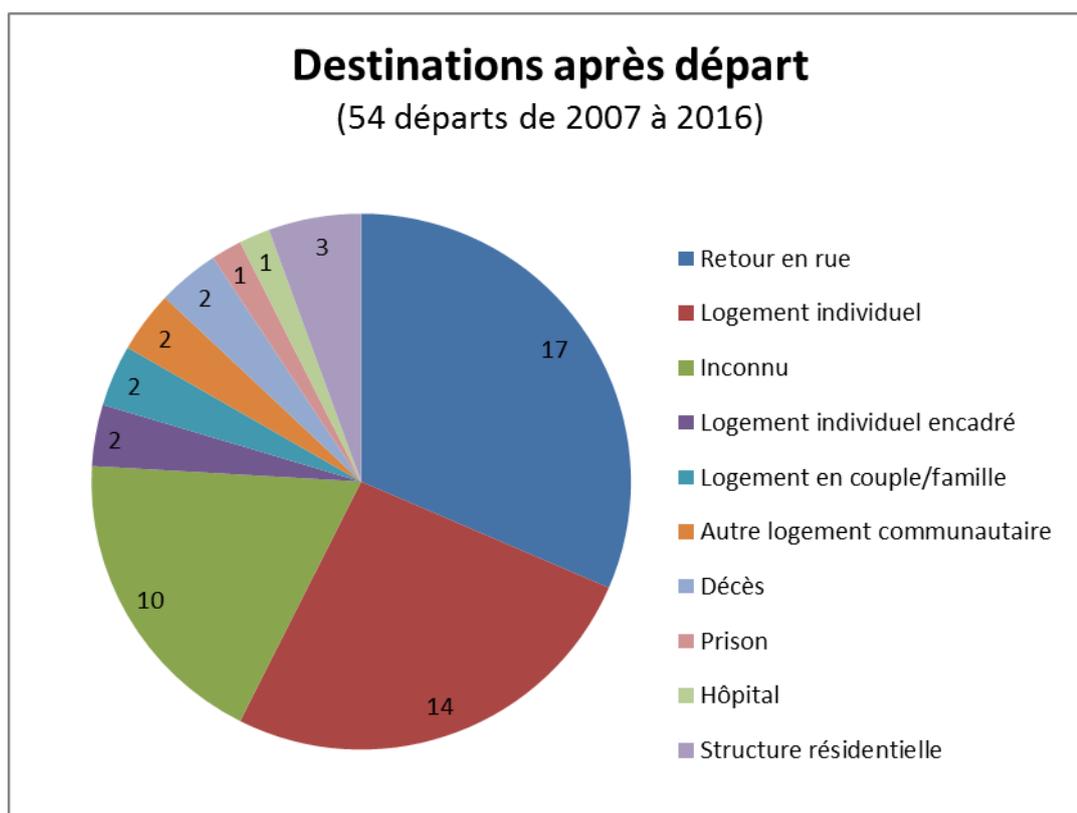
GRAPHIQUE 3 : LA DUREE D'OCCUPATION TOTALE DU PROJET



Les chiffres parlent d'eux-mêmes : la majorité des personnes sont restées moins d'un an en logement et environ un cinquième des personnes sont restées entre un et deux ans.

Le présent graphique montre également que le taux d'occupation a tendance à s'allonger pour ceux qui occupent encore les logements aujourd'hui.

GRAPHIQUE 4 : DESTINATIONS APRÈS DÉPART (DE 2007 À 2016)



Les logements individuels et unifamiliaux d'une part, et le retour en rue d'autre part constituent les destinations de départ principales, surtout si l'on considère que les destinations inconnues puissent être des retours en rue non avoués.

Nous pouvons au moins déterminer que le projet a permis à 24 personnes de quitter durablement leur situation de sans-abri, ce qui représente à peu près la moitié des bénéficiaires.

En 2016, 8 personnes ont quitté le projet. Parmi elles, 2 sont retournées en rue parce qu'elles n'y trouvaient pas leur compte. Nous avons 3 destinations inconnues, mais l'un d'eux est très probablement retourné dans son pays. Deux personnes ont intégré une structure résidentielle, l'un vit en maison de repos et l'autre dans une structure pour personne en perte de capacité cognitive. Leur autonomie n'était plus suffisante pour se maintenir en logement. Enfin, une personne est décédée des suites d'une maladie grave et incurable.

2.8 LES PERSPECTIVES

Après l'ouverture d'une nouvelle maison fin de cette année, nous allons devoir nous arrêter un peu et nous concentrer sur la stabilité des 5 habitats solidaires dont nous disposons aujourd'hui. Cela représente un énorme travail d'encadrement pour lequel l'équipe de Fami-Home est arrivée à sa limite de prise en charge.

Nous aimerions maintenant consolider le projet sur base des adaptations réalisées cette année, tant au niveau de la procédure d'accès qu'au niveau du cadre de l'accompagnement et des outils que nous avons identifiés et testés.

CONCLUSION

Mallorie Van den Nyden

Nous le voyons, ce projet se peaufine et s'adapte en fonction des besoins et des situations rencontrées.

Bien que le logement individuel semble rester le modèle de référence auquel les individus aspirent et qui constituerait pour eux un aboutissement en soit, le mode de vie en cohabitation représente une vraie alternative. Qu'on l'envisage comme un tremplin ou un choix de vie en soit, il apporte une réponse complémentaire tout à fait pertinente dans le cadre de l'insertion par le logement. Ce n'est pas de l'Housing First au sens stricte du terme tel que défini par le modèle importé des États Unis et qui se développe en Belgique depuis 2013, mais il a ce même mérite, depuis maintenant 18 ans, de considérer le logement comme la porte d'entrée dans le parcours de réinsertion des personnes sans-abri et non comme l'aboutissement de ce parcours. Un logement d'abord et avant tout !

Nous revenons donc sur les freins encore trop nombreux de l'accès au logement et l'absolue nécessité de tenter de les réduire, surtout lorsqu'on sait qu'il s'agit là de la seule porte de sortie logique, durable et efficace du sans-abrisme.

Ainsi, rappelons qu'il est essentiel de limiter l'envol irrationnel des prix du marché immobilier locatif par des mesures d'encadrement, l'établissement de plafonds ou la taxation. Il faut également montrer plus de bonne volonté pour augmenter considérablement le nombre de logements sociaux et enfin nous revenons avec notre sempiternelle recommandation sur la suppression du taux cohabitant pour les allocataires sociaux. Nous rappelons que ceux-ci restent, aujourd'hui encore, sanctionnés par une réduction de leurs revenus dès qu'ils choisissent de vivre en cohabitation. Un salarié ne voit pas sa rémunération amputée de moitié parce qu'il choisit un mode de vie plus économe, plus solidaire ou qui repose tout simplement sur le souhait de vivre ensemble. S'il était seulement possible de vivre seul avec un RIS³, l'injustice serait peut-être moins grande. Malheureusement, à mesure que les loyers augmentent, il devient de moins en moins possible de trouver un « chez soi » décent et de joindre les deux bouts. Lorsqu'on sait que le logement est la pierre angulaire de toute reconstruction identitaire et sociale et offre un sentiment de sécurité indispensable au bien être psychique des individus, comment faire dans de telles conditions pour sortir des mécanismes qui fondent et maintiennent l'état de pauvreté ?

Jusqu'à présent, nous sommes parvenus à obtenir la reconnaissance du statut d'isolé pour les locataires de l'habitat solidaire, mais ceci uniquement sur base de collaborations particulières avec les CPAS et services de population des administrations communales

³ Revenus d'Intégration Sociale, délivré par le CPAS.

concernées. Tant que nous n'obtiendrons pas de reconnaissance plus officielle de notre dispositif, subsistera cette menace du taux cohabitant.

La seule reconnaissance à ce jour est la définition d'habitat solidaire reprise par le code du logement bruxellois et qui permet aujourd'hui à notre partenaire AIS de déclarer nos logements comme tel auprès de l'urbanisme afin que les locataires des logements en question soient enregistrés comme isolés au registre de la population. Le souci, c'est qu'il semblerait qu'aucune norme n'ait été réellement définie et l'urbanisme ne semble pas savoir sur quoi elle peut s'appuyer pour déterminer si un logement peut bénéficier de ce label.

D'autre part, si le dispositif est aujourd'hui agréé et subventionné par le Secrétaire d'État au logement de la Région de Bruxelles-Capitale, il souffre encore d'un manque de financement solide. En effet, une partie du personnel est financée par le fonds Maribel, et l'autre partie est financée par la Région en tant qu'AIPL⁴. Le premier ne couvre pas 100% des frais de rémunération et le second est un financement annuel sous forme d'enveloppe fermée qui n'a plus été indexée ces dernières années. . Dès lors, il nous faut pas mal bricoler pour parvenir à joindre les deux bouts. Par conséquent, et dans un souci de pérennité du dispositif, il reste nécessaire d'augmenter le plafond Maribel et d'adapter la subvention IPL à la réalité des besoins du terrain et du coût des rémunérations.

En 2015, le cabinet a commencé à travailler sur la réforme du secteur AIPL et nous n'en connaissons toujours pas la nouvelle mouture, ni les conséquences des modifications sur notre secteur et les projets qui en dépendent jusqu'à présent. Quelle réforme devons-nous attendre ? Comment la Région compte-elle renforcer un secteur sans en avoir les moyens ? Peut-on vraiment espérer une augmentation du budget à partir de 2017 ? Toutes ces questions restent à ce jour sans réponse et nous laissent dans un flou complet quant à la pérennité de nos activités et le maintien de notre cadre en personnel.

⁴ Association d'Insertion Par le Logement

3. LE COÛT DU LOGEMENT POUR NOS USAGERS

Aline Jacops
Mallorie Van den Nyden

Nous rappelons que le loyer et les charges correspondent à la partie la plus incompressible des dépenses d'un ménage et également la plus incontournable dans la garantie du maintien en logement.

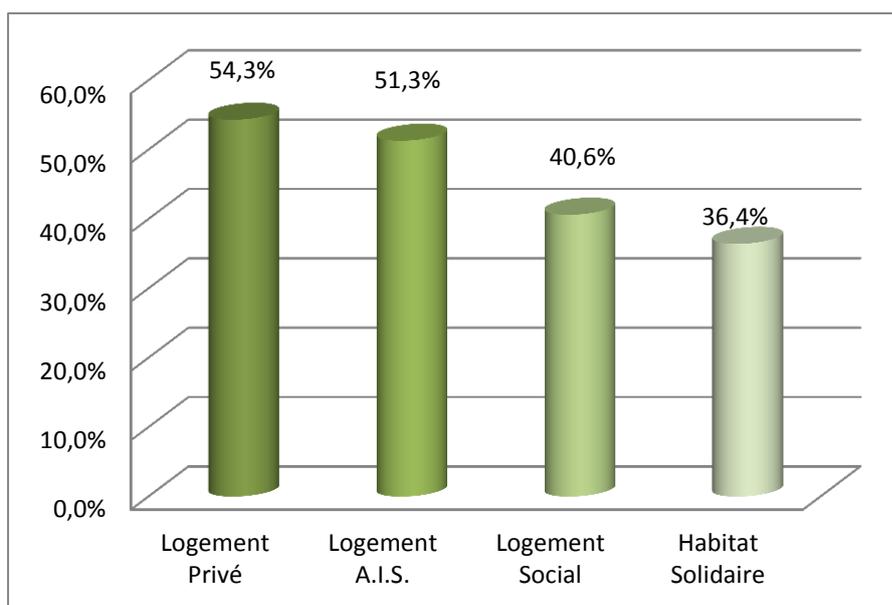
Nous avons fusionné ces deux types de dépenses, cela se justifiant aussi en raison des modes de calcul souvent très différents selon le type de logement (logement social, A.I.S. ou privé) où une partie des charges peut ou non être comprise dans le loyer.

Nous avons, pour 65 dossiers dont les données étaient exploitables, fait le rapport entre le poste loyer/charges et les revenus, selon le type de logement et la composition familiale.

Nous entendons par « charges » la somme des charges communes et des consommations énergétiques.

Cette année encore, nous avons trouvé intéressant de distinguer deux types de résultats, l'un tenant compte des revenus sans allocations familiales et l'autre avec. En effet, nombre de familles, si elles n'avaient pas leurs allocations familiales, ne parviendraient pas à survivre une fois le loyer payé. Cela pose évidemment question lorsqu'on sait que les allocations familiales sont censées servir aux dépenses supplémentaires liées aux enfants.

GRAPHIQUE 1 : LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS SELON LE TYPE DE LOGEMENT



Nous constatons immédiatement que l'habitat solidaire est la formule la plus intéressante économiquement parlant.

D'après les chiffres, nous pouvons constater qu'occuper un logement social serait plus avantageux qu'occuper un logement AIS.

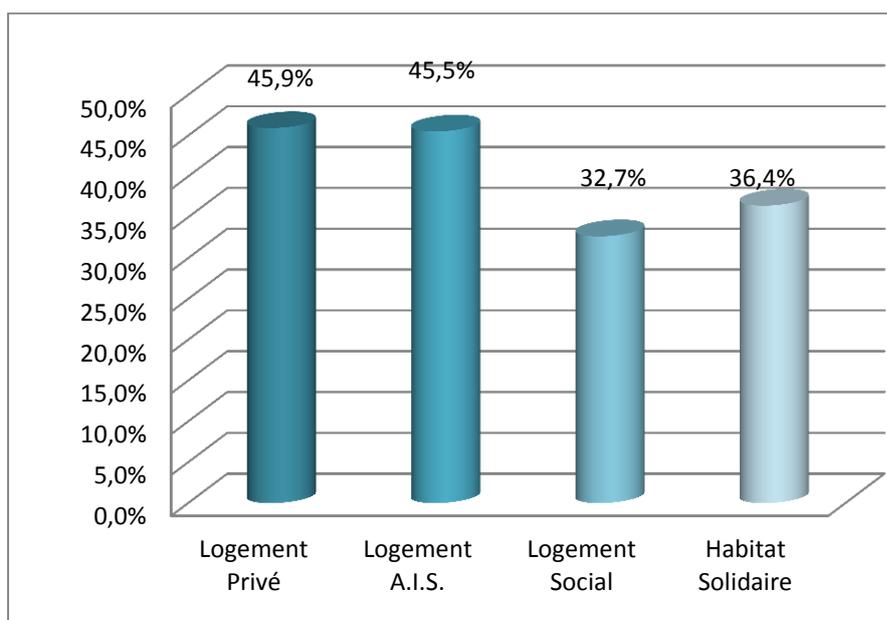
Dans la réalité, les choses ne sont pas toujours aussi tranchées et cela peut s'expliquer par le calcul du loyer.

En effet, le loyer pour un logement AIS est lié à des barèmes prédéterminés en fonction du type de logement (nombre de chambres). Tandis que le loyer pour un logement social dépend non seulement des revenus, mais également du type de logement (et de son « confort »), de la composition familiale et de l'éventuelle présence d'une personne handicapée ou invalide au sein de la famille.

Dès lors, une personne à faibles revenus s'en sortira sans doute mieux dans un logement social, alors qu'à contrario une personne avec un revenu un peu supérieur pourrait être pénalisée en logement social, mais pas en logement AIS.

On peut voir, par exemple, dans nos rapports d'activité en 2010 et 2009 que le logement AIS apparaissait comme meilleur marché par rapport au logement social aussi parce que les personnes que nous suivions à cette période payaient des montants de charges astronomiques qui équivalaient parfois au montant du loyer et faisaient forcément grimper le coût du logement social.

GRAPHIQUE 2 : LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS SELON LE TYPE DE LOGEMENT (ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES)

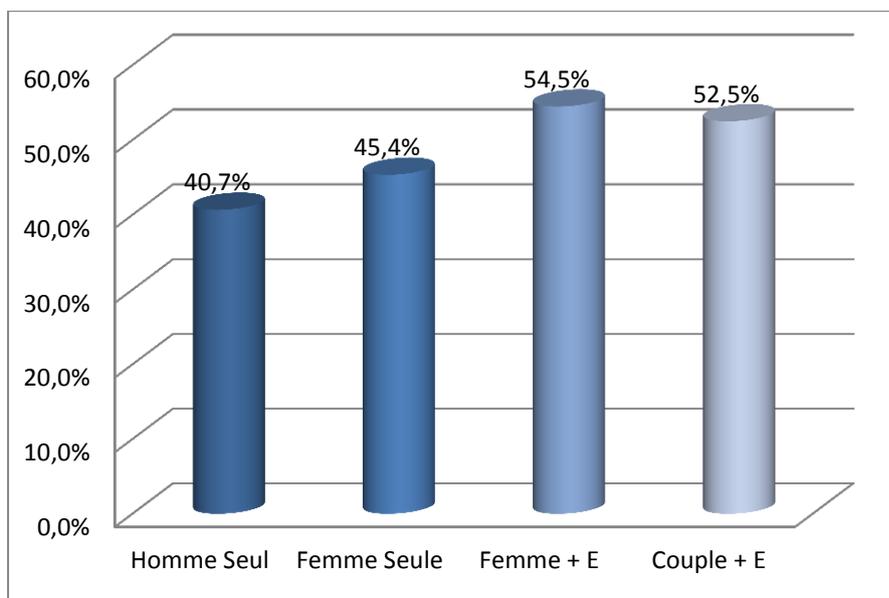


Nous voyons clairement une diminution de la part réservée au coût du logement pour l'ensemble des catégories (hormis l'habitat solidaire qui ne concerne que des personnes isolées).

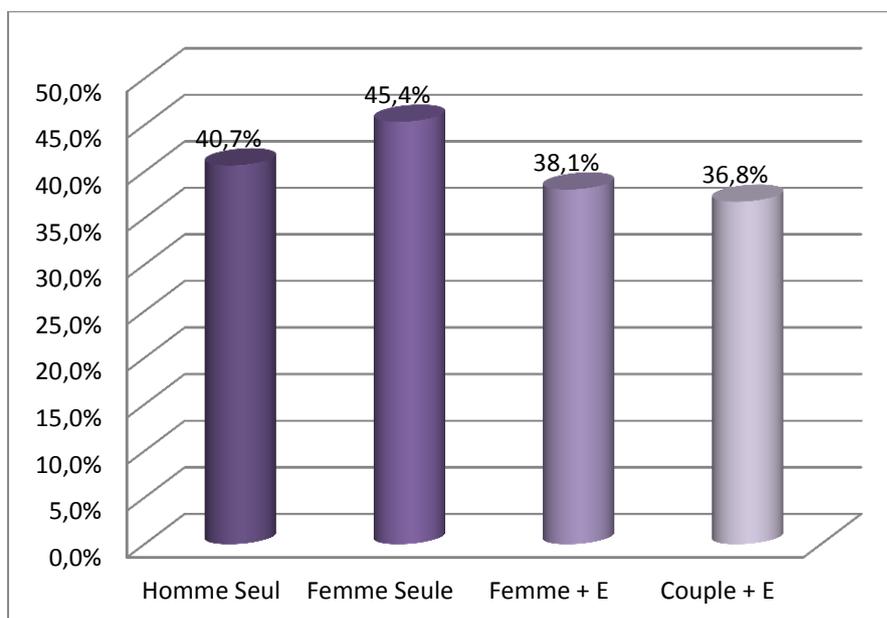
Si l'on compare les 2 tableaux, au niveau des logements privés, la proportion des revenus consacrée au loyer et aux charges diminue de plus ou moins 10% à partir du moment où l'on tient compte des allocations familiales.

Ce qui signifie que beaucoup de ménages doivent impérativement consacrer une partie ou la totalité des allocations familiales au loyer pour s'en sortir. Il y a donc bien une dérive puisque cet argent n'est plus consacré à son objectif premier, à savoir le bien-être des enfants. Même si avoir un logement décent contribue évidemment à leur bien-être, il reste maints frais à prendre en charge...

GRAPHIQUE 3 : LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



GRAPHIQUE 4 : LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE (ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES)



Nous constatons que les femmes seules consacrent une plus grande part de leurs revenus au poste loyer/charges.

Toutefois, notons d'une part que nos statistiques sont en partie biaisées par le fait que les personnes avec le profil « homme seul » avec lesquelles nous travaillons vivent principalement dans nos logements d'habitat solidaire, et donc avec un loyer moindre.

À la lecture du tableau, on remarque que ceux qui tirent le mieux leur épingle du jeu sont les couples avec enfants, et ce malgré leurs faibles revenus (allocations de remplacement la plupart du temps).

Nous faisons donc le même constat que ci-avant : une famille doit impérativement utiliser les allocations familiales si elle veut pouvoir se loger convenablement...

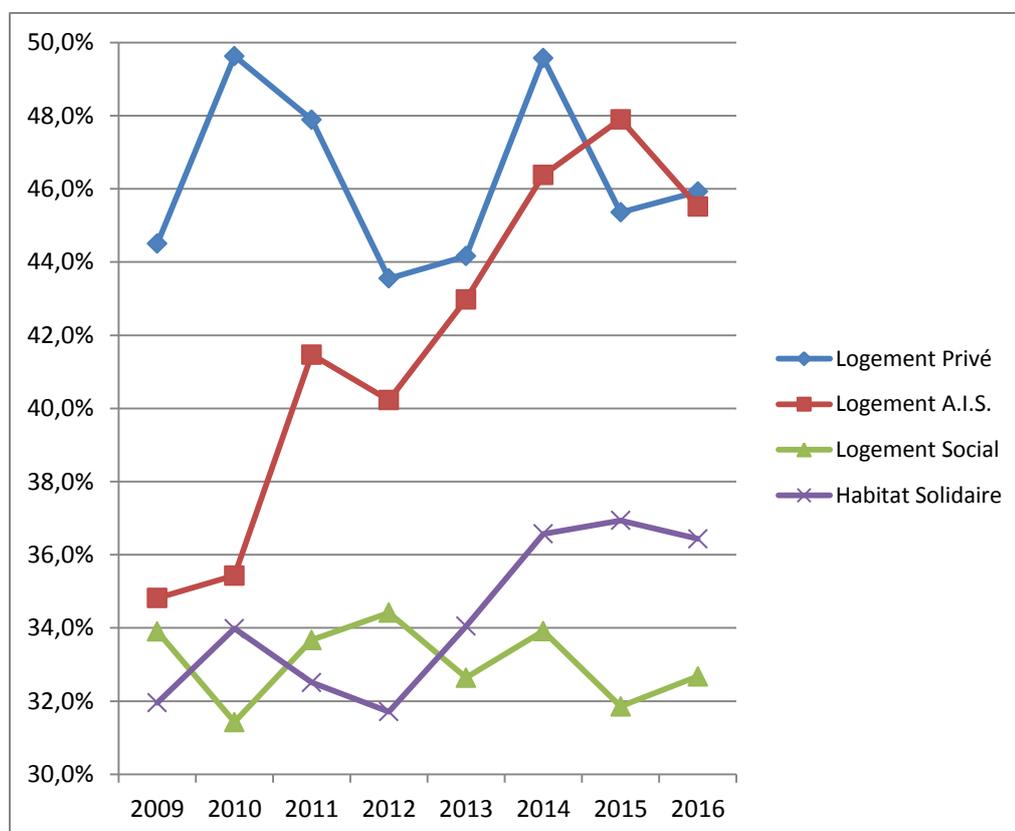
PART DU REVENU APRÈS DÉDUCTION DES FRAIS LIÉS AU LOGEMENT

Catégorie	Type de Revenus	Type de Logement	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer-Charges // Revenus
Couple+1E	CPAS	privé	€ 1.773	€ 572	€ 1.201	32,3%
Couple+2E	Travail	social	€ 1.580	€ 511	€ 1.069	32,3%
Couple+2E	Travail	privé	€ 1.990	€ 850	€ 1.140	42,7%
Couple+2E	Travail	Privé	€ 1.842	€ 550	€ 1.292	29,9%
Couple+4E	Chômage	social	€ 1.950	€ 910	€ 1.040	46,7%
Femme	Mutuelle	Social	€ 1.140	€ 414	€ 726	36,3%
Femme	Chômage	social	€ 1.069	€ 505	€ 564	47,2%
Femme	Travail	social	€ 1.031	€ 358	€ 673	34,7%
Femme	CPAS	Privé	€ 867	€ 515	€ 352	59,4%
Femme	mutuelle	Privé	€ 750	€ 550	€ 200	73,3%
Femme	Pension	Privé	€ 1.455	€ 493	€ 962	33,9%
Femme	Mutuelle	Privé	€ 950	€ 463	€ 487	48,7%
Femme	Pension	Privé	€ 1.100	€ 540	€ 560	49,1%
Femme	CPAS	privé	€ 867	€ 415	€ 452	47,9%
Femme	Mutuelle	AIS	€ 1.100	€ 646	€ 454	58,8%
Femme	Allocation Handicapé	social	€ 1.180	€ 242	€ 938	20,5%
Femme	Allocation Handicapé	social	€ 929	€ 259	€ 670	27,9%
Femme+1E	Chômage	Privé	€ 1.240	€ 450	€ 790	36,3%
Femme+1E	CPAS	social	€ 1.656	€ 466	€ 1.190	28,1%
Femme+1E	CPAS	privé	€ 1.292	€ 590	€ 702	45,7%
Femme+1E	Chômage	AIS	€ 1.239	€ 523	€ 716	42,2%
Femme+2E	Pension+Alloc. Hand.	social	€ 1.525	€ 374	€ 1.151	24,5%
Femme+2E	CPAS	social	€ 1.545	€ 550	€ 995	35,6%
Femme+2E	CPAS	Privé	€ 1.575	€ 510	€ 1.065	32,4%
Femme+2E	CPAS	Privé	€ 1.306	€ 560	€ 746	42,9%
Femme+2E	mutuelle	social	€ 1.140	€ 512	€ 628	44,9%
Femme+2E	CPAS	privé	€ 1.292	€ 619	€ 673	47,9%
Femme+2E	Travail	AIS	€ 1.730	€ 789	€ 941	45,6%
Femme+3E	Travail	AIS	€ 1.791	€ 622	€ 1.169	34,7%
Femme+3E	CPAS	Privé	€ 1.756	€ 680	€ 1.076	38,7%
Femme+3E	Travail	privé	€ 2.186	€ 1.010	€ 1.176	46,2%
Femme+4E	Chômage+CPAS	Privé	€ 2.111	€ 955	€ 1.156	45,2%
Femme+4E	Chômage	Privé	€ 2.010	€ 870	€ 1.140	43,3%
Femme+4E	CPAS	social	€ 2.086	€ 463	€ 1.623	22,2%
Femme+6E	CPAS	AIS	€ 2.756	€ 798	€ 1.958	29,0%
Homme	Mutuelle	AIS	€ 950	€ 360	€ 590	37,9%
Homme	Mutuelle	AIS	€ 846	€ 450	€ 396	53,2%
Homme	CPAS	AIS	€ 867	€ 384	€ 483	44,3%

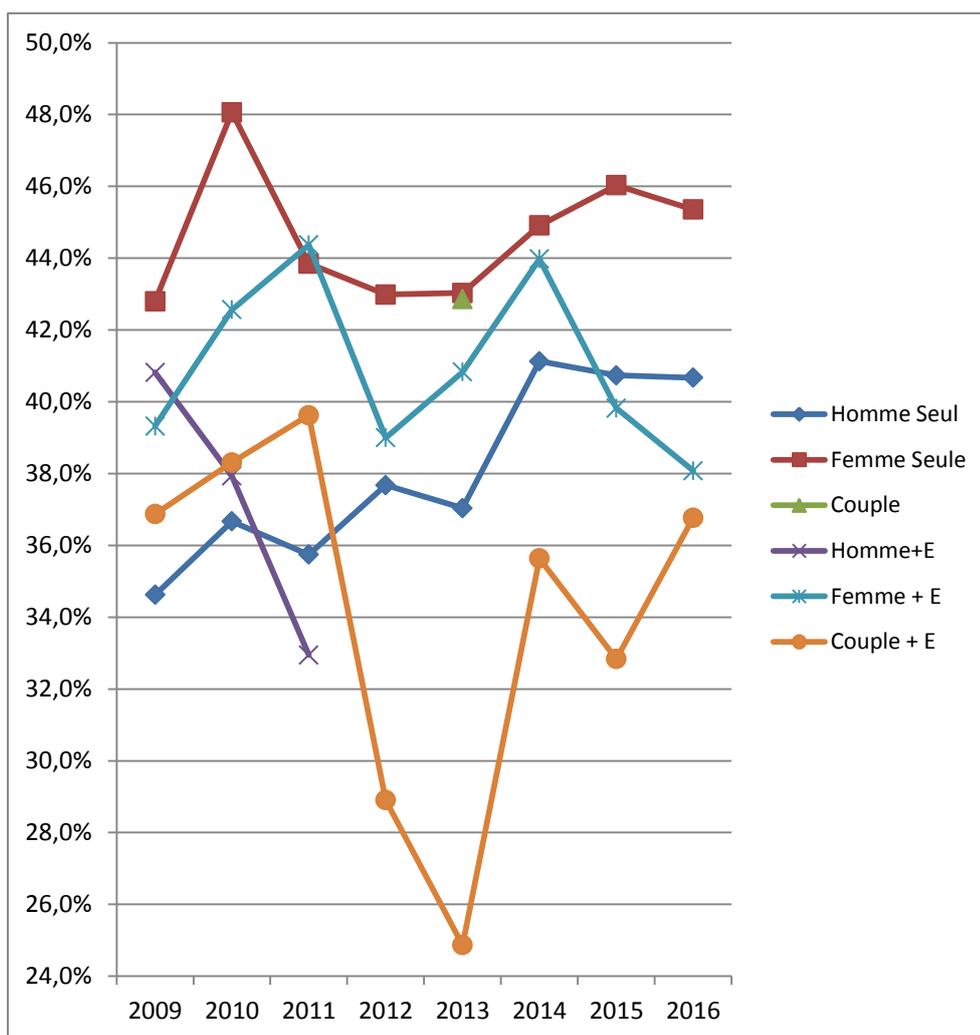
Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer-Charges // Revenus
Homme	CPAS	AIS	€ 867	€ 513	€ 354	59,2%
Homme	CPAS	AIS	€ 867	€ 302	€ 565	34,8%
Homme	Chômage	privé	€ 980	€ 480	€ 500	49,0%
Homme	CPAS	AIS	€ 867	€ 374	€ 493	43,2%
Homme	CPAS	AIS	€ 867	€ 535	€ 332	61,7%
Homme	Pension	privé	€ 1.230	€ 400	€ 830	32,5%
Homme	Allocation Handicapé	social	€ 1.200	€ 285	€ 915	23,8%
Homme	CPAS	Privé	€ 867	€ 450	€ 417	51,9%
Homme	CPAS	privé	€ 867	€ 410	€ 457	47,3%
Homme	CPAS	AIS	€ 867	€ 409	€ 458	47,2%
Homme	Allocation Handicapé	privé	€ 1.160	€ 750	€ 410	64,7%
Homme	CPAS	Privé	€ 867	€ 530	€ 337	61,1%
Homme	chômage	Habitat Solidaire	€ 970	€ 338	€ 632	34,8%
Homme	Allocation Handicapé	Habitat Solidaire	€ 1.355	€ 373	€ 982	27,5%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 284	€ 549	34,1%
Homme	mutuelle	Habitat Solidaire	€ 1.070	€ 358	€ 712	33,5%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 414	€ 419	49,7%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 313	€ 520	37,6%
Homme	chômage	Habitat Solidaire	€ 940	€ 271	€ 669	28,8%
Homme	chômage	Habitat Solidaire	€ 940	€ 394	€ 546	41,9%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 314	€ 519	37,7%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 333	€ 500	40,0%
Homme	pension+ CPAS	Habitat Solidaire	€ 850	€ 293	€ 557	34,5%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 350	€ 483	42,0%
Homme	pension	Habitat Solidaire	€ 900	€ 339	€ 561	37,7%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 309	€ 524	37,1%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 286	€ 547	34,3%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 309	€ 524	37,1%
Homme	Mutuelle	Habitat Solidaire	€ 900	€ 350	€ 550	38,9%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 833	€ 286	€ 547	34,3%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 867	€ 362	€ 505	41,7%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 867	€ 259	€ 608	29,9%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 867	€ 259	€ 608	29,9%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 867	€ 359	€ 508	41,4%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 867	€ 323	€ 544	37,2%
Homme	CPAS	Habitat Solidaire	€ 867	€ 285	€ 582	32,9%

EVOLUTION DE LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES ENTRE 2009 ET 2016

GRAPHIQUE 5 : SELON LE TYPE DE LOGEMENT



GRAPHIQUE 6 : SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



4. LE TRAVAIL EN RÉSEAU

4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES GROUPES DE TRAVAIL

CLINIQUE DU QUOTIDIEN

Dominique Tricot

Les participants issus du champ psychosocial (tous types d'institutions confondus) sont invités à présenter des situations pratiques directement en lien avec leur pratique de tous les jours, ce qui amène une richesse certaine.

Ces présentations sont suivies d'un temps d'articulation théorique et d'élaboration de pistes de travail, grâce à l'apport des 2 formateurs et des interventions des participants.

Ce qui fait la particularité de la clinique du quotidien est la méthode utilisée.

Les participants amenés à exposer une « vignette » sont en fait tirés au sort le matin même. Ils doivent directement « se lancer » sans aucun temps de préparation ou réflexion préalables.

Les termes utilisés à brûle pour point disent beaucoup de l'émotion personnelle sous-jacente suscitée par la situation.

4.2 NOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE MEMBRE D'UN RÉSEAU

MEMBRE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU RBDH

L'asbl Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat (RBDH) est un regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur leurs terrains, défendent le droit à l'habitat et œuvrent pour un accès à un logement de qualité à prix abordable.

Les orientations de travail du RBDH sont définies par les préoccupations de terrain relayées par les associations-membres. Le RBDH remplit plusieurs missions :

Privilégier les échanges de pratiques

Le RBDH est un lieu d'échange, d'information et de réflexion sur l'habitat et le logement à Bruxelles. En tant que rassemblement, il cherche des solutions avec les associations actives dans le secteur et les pouvoirs publics.

Soumettre des propositions concrètes et influencer les décisions

Des groupes de travail sont régulièrement constitués afin d'approfondir des problématiques spécifiques et de lutter contre les dysfonctionnements du marché bruxellois du logement. Les propositions qui en émanent servent ensuite à faire pression sur les responsables politiques et sont rendues publiques.

Former les travailleurs sociaux

Le RBDH organise régulièrement des cycles de formations destinées aux travailleurs des associations membres, mais aussi d'autres institutions et associations.

Rendre des avis et recommandations

Le RBDH fait partie du Conseil Consultatif du Logement et de la Commission Régionale de Développement, les organes consultatifs de la Région de Bruxelles-Capitale sur les thèmes du logement et du développement urbain.⁵

MEMBRE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU SMES-B

Nous sommes également membre de l'assemblée générale du réseau Santé Mentale et Exclusion Sociale-Belgique (SMES-B) dont la mission consiste à « la co-construction, par les professionnels, de pratiques favorisant l'accès et la continuité de l'aide et des soins des personnes qui cumulent souffrance psychique et grande précarité sociale » en établissant « des relations concertantes et dialectiques entre les professionnels des secteurs du social et de la santé mentale ».

⁵ Extrait du site internet du RBDH : <http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr> rubrique « Qui sommes-nous ? »

MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FÉDÉ-BICO

En tant que fédération des institutions bicommunautaires de l'aide aux personnes sans-abri, celle-ci intervient auprès des pouvoirs publics et des organes de concertation sociale, en la faveur des intérêts de ses membres et du secteur.

Nous participons aux CA et aux AG, aux réunions de travail du groupe des services d'habitat accompagné ainsi qu'à des réunions d'échange de pratique organisées par la Fédé-Bico.

Réunions d'échange de pratique Fédération BICO – Services d'Habitat Accompagné

D'après la Fédération BICO :

« L'objectif principal est l'échange de pratiques. Les réunions sont destinées principalement aux travailleurs sociaux. C'est un lieu de rencontre où les institutions peuvent exposer: leur façon de travailler, un projet ou un instrument de travail, ou encore réfléchir autour d'un thème. C'est donc un échange de pratiques, pour une meilleure connaissance du secteur et des partenaires. L'institution qui nous accueille, se présente. Nous nous réunirons une à deux fois par an. C'est dans les institutions que se trouve l'expertise. La fédération Bico n'aura qu'un rôle de soutien. Il faut espérer que nous pourrions nous enrichir de l'expérience des autres. On décide de ne pas travailler directement avec une supervision externe. Les réunions sont bilingues, et donc, chacun parle sa propre langue. Le thème de la réunion est choisi par les participants. »

Lors de ces réunions, un ou des travailleurs de chaque équipe représente son institution. La discussion est alors articulée autour d'un thème, reflétant des questionnements et des pistes de réflexion rencontrées sur le terrain.

Au cours de l'année 2016, le groupe s'est réuni trois fois (dans les locaux de la Fédération Bico, du CPAS de Saint-Gilles et de l'Armée du Salut), autour des thèmes suivants⁶ :

- 1) La mise en place d'un administrateur provisoire de biens (Pour qui, quand et comment faire appel à l'administrateur de bien, quelle reconnaissance a l'assistant social face à l'administrateur de biens, la collaboration avec le client, les expériences positives ou négatives,...)
- 2) Règlement d'Ordre Intérieur, règles, contrats,... Quelle utilisation de ces outils dans l'accompagnement des usagers ?
- 3) Comment aborder la question de l'hygiène avec nos usagers? Cet échange s'est passé avec l'asbl Infirmiers de rue afin de pouvoir partager leurs expériences et leur expertise sur ce sujet.

En 2016 nous avons procédé à une évaluation de nos échanges de pratique : besoin, fréquence, thèmes, contenu, présentation des thèmes et accueil 2016,... À notre grande

⁶ Extrait du Rapport d'activité 2016 de la Fédé-Bico.

satisfaction, les réactions ont été largement positives, et il a encore été souligné l'importance de maintenir de tels échanges.

Ce groupe de travail n'est pas seulement destiné aux services de guidances à domicile membres de la Fédération Bico. Les deux services d'habitat accompagné des CPAS de Bruxelles et Saint-Gilles sont également invités.

5. LA COMPOSITION DU C.A. ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2016

5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Anne Desmarets, Présidente

Emmanuel Bouvin, Trésorier

Nathalie Delaleeuwe, Administratrice

Thierry Barbier, Administrateur

5.2 L'ÉQUIPE

Aline Jacops, Assistante Sociale, 1 ETP

Dominique Tricot, Assistante en Psychologie, 1 ETP dont 6RTT et 7,6 heures de crédit temps.

Hajar Boukhari, Assistante en Psychologie, ½ ETP

Mallorie Van Den Nyden, Assistante Sociale, Directrice, 1 ETP

Rose Neukermans, Assistante Sociale, ¾ ETP

Sandra De Groeve, Secrétaire, ½ ETP

Vanessa Verbinnen, Assistante Sociale, 1 ETP

Quentin Dardenne, Assistant Social, 1ETP

6. LES FORMATIONS / RÉSEAUX 2016

Sandra De Groeve

Nom travailleur	Formation suivie	Nombre de jour	in/out Fami-Home	Organisateur(s)
Rose Neukermans	Zorgzaam ongaan met rouwenden	5 j	out	Zorgzaam
	Présentation de la législation personnes handicapées	1 x ½ j	In	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
Mallorie Van den Nyden	Formation donnée par Mallorie Van den Nyden sur « la parentalité en souffrance quand le logement est précaire »	½ j	out	Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
	L'accompagnement de situation de violences conjugales et intrafamiliales	1 j	out	Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)
	Présentation de la législation personnes handicapées	2 x ½ j	In	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
Quentin DARDENNE	Supervision Individuelle	1h	out	Monsieur Jehan Dubus

	Formation : normale ou ordinaire, accomplie ou autonome ? La vie et ses formes pour les personnes souffrant d'un trouble mental chronique dans et après la psychiatrie	2 j	out	Université Saint-Louis
	Formation : « nos futurs » : A Bruxelles, un jeune sur trois subit la pauvreté	1 j	out	Le Forum – Bruxelles contre les inégalités
	« Co-Working : accompagner les publics les plus éloignés de l'aide et du soin »	½ j	out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
	Présentation de la législation personnes handicapées	2 x ½ j	In	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
Hajar Boukhari	Formation : « Normale ou ordinaire, accomplie ou autonome ? La vie et ses formes pour les personnes souffrant d'un trouble mental chronique dans et après la psychiatrie »	1 j	out	Université Saint-Louis
	Congrès Européen : Les débordements de la santé mentale	3 j	out	La Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale
	Présentation de la législation personnes handicapées	2 x ½ j	In	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)

Dominique Tricot	Clinique du quotidien	4 x ½ j	out	Ligue Wallonne pour la Santé Mentale
	Supervision individuelle	2 x 1h	out	Conseil Formation Coaching (C.F.C) sprl
	Présentation de la législation personnes handicapées	1 x ½ j	in	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
Aline Jacops	Présentation de la législation personnes handicapées	2 x ½ j	in	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)
	L'accès au logement des personnes handicapées	½ j	out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
	Les conflits locatifs : comment les résoudre	½ j	out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
	Les dispositifs d'accès au logement pour les plus précarisés	½ j	out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
	Echange de pratiques des travailleurs sociaux des Services de guidance à domicile : « La mise en place d'un administrateur provisoire de biens »	½ j	out	Fédé BICO
	Présentation de la législation personnes handicapées	2 x ½ j	in	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)

	Echange de pratiques des travailleurs sociaux des Services de guidance à domicile : «Règlement d'Ordre Intérieur, Règles, Contrats... Quelle utilisation de ces outils dans l'accompagnement des usagers?»	½ j	out	Fédé BICO
Vanessa VERBINNEN	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
Sandra De Groeve	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
Anissa El-Merabety	Intervisions	6 x ½ j	out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
	Présentation de la législation personnes handicapées	2 x ½ j	in	Direction Générale Personnes Handicapées (SPF Sécurité Sociale)

CONCLUSION GÉNÉRALE

Mallorie Van den Nyden

Les services de guidance à domicile restent indispensables pour le maintien en logement de publics particulièrement fragiles. Nous apportons une réponse adéquate à plusieurs niveaux : conservation de l'habitat et des droits sociaux, santé, budget, et amélioration du bien-être d'une façon générale. Nous constituons également un appui non négligeable dans toute tentative de réinsertion en logement après un vécu en rue ou en structure d'accueil pour sans-abri. Ces deux modes d'actions exigent un travail d'accompagnement généralement intensif, une flexibilité et disponibilité qui ne nous permettent pas toujours de répondre à l'énorme pression des nouvelles demandes d'accompagnement, bien que ces trois dernières années le délai d'attente a été nul. Mais ce phénomène est récent et lié à une réorganisation en interne, et notre équipe n'est pas à l'abri d'une nouvelle saturation, surtout en sachant que nous continuons à nous impliquer dans divers nouveaux projet d'insertion par le logement (espérance, Habitat solidaire, capteur logement, logements kangourous).

D'année en année, nos constats restent les mêmes. « L'absence de logement à un prix et dans des configurations acceptables rend particulièrement complexe l'accès au logement pour des personnes qui sont hébergées en maison d'accueil. La durée des périodes d'hébergement se prolonge, les places y sont saturées. Les personnes demandeuses d'un hébergement s'adressent à défaut aux centres d'accueil d'urgence, saturant les places disponibles qui deviennent de fait des places à long terme. La pression des demandes s'exerce donc sur l'urgence avec une tendance à augmenter les places de ce type pour répondre là où la pression s'exerce. Le tri entre les familles prioritaires et les personnes isolées laisse souvent ces derniers à la rue. Difficile de ne pas répondre là où les besoins sont identifiés, et tout aussi difficile de répondre par l'extension des places d'urgence là où se fait sentir un besoin de logements, sans parler de la problématique des sans-papiers qui, à défaut de lieux d'accueils, viennent engorger encore un peu plus les dispositifs d'urgence. » Il est affligent de constater que cet extrait de notre Rapport d'activité 2009 est encore bien d'actualité. Rien ne change et semble même s'empirer.

Face à ce constat, le travail en réseau était reconnu comme une évidence et faisait l'objet d'une volonté politique d'encourager et de soutenir l'articulation de pratiques et formes d'aides diversifiées, la concertation et la complémentarité entre actions plus préventives et aide « palliative », entre solutions durables et réponses temporaires.

Il y a en effet, des moments dans le parcours de réinsertion qui s'avèrent particulièrement sensibles et qui peuvent fragiliser considérablement les personnes. Ainsi, par exemple, la sortie d'institution telle que la maison d'accueil, ne se fait pas sans quelques difficultés. Il faut construire de nouveaux repères et faire toute une série de (ré)apprentissages, faire de nombreuses démarches administratives et parfois faire face à de vieilles dettes qui réapparaissent. L'idéal serait qu'un service d'accompagnement à domicile puisse démarrer un accompagnement juste avant l'entrée en logement afin d'aider la maison d'accueil dans la préparation de cette nouvelle étape. En d'autres termes, que les deux services puissent collaborer pendant le temps de cette transition entre la vie en institution et la vie en logement autonome. Cela semble si simple et si évident, et pourtant cela se pratique peu dans les faits ! Et pour cause, les maisons d'accueil comme les services de guidance à domicile fonctionnent tous deux en sous-effectif et ne parviennent pas à assurer correctement cette

transition. Il faudrait donc que chacun puisse jouir d'une augmentation de son effectif pour pouvoir effectuer les relais indispensables à la bonne continuité du parcours de réinsertion des individus.

Aujourd'hui, les maisons d'accueil revendiquent le travail de « post-hébergement » comme une pratique spécifique en sus de leur mission de base, et réclament une augmentation de moyens qu'ils ne peuvent revendiquer autrement vu leur mode de financement lié au nombre de lits et non à la charge réelle de leur travail d'accompagnement.

Nous voyons alors apparaître une situation bien cocasse lorsque l'on se souvient que les services d'accompagnement à domicile, nés il y a plus de 20 ans pour certains, ont été créés exactement pour cette raison ! En d'autres termes, nous sommes les anciens services post-hébergement créés à l'initiative de maisons d'accueil pour les mêmes motifs que ceux évoqués aujourd'hui. Pour rappel, ces services se sont émancipés afin de pouvoir réellement remplir leurs missions d'accompagnement extra-muros, ce qui ne fut pas toujours possible tant qu'ils étaient rattachés à leur maison d'accueil mère où le travail était assumé par le même personnel interne. L'agrément de la Cocom établi en 2002 a permis cette émancipation et le développement que nous connaissons aujourd'hui.

La question qui se pose donc est : pourquoi les maisons d'accueil, qui reviennent avec la notion de « post-hébergement », ne développent-elles pas leurs propres services d'accompagnement à domicile en allant chercher l'agrément et le subventionnement propres à cette activité ?

La réponse pourrait-être parce que notre secteur est lui-même sous financé. Certains des services les plus récents n'ont d'ailleurs toujours pas reçu le financement de leur effectif tel que prévu par l'ordonnance cadre et ce malgré que la FEDE BICO ne cesse de le réclamer depuis des années.

On réalise bien le paradoxe dans lequel on se trouve aujourd'hui. La demande de subsides supplémentaires est plus que légitime vu la quantité de travail autour de situations de plus en plus complexes, mais le modus operandi pour tenter d'obtenir cette augmentation nous questionne et nous inquiète. En effet, la confusion entre le « post-hébergement »⁷ et notre activité est permise et cela pourrait nous porter préjudice. Le vrai problème, selon nous, est l'indécente inégalité dans la répartition du budget de l'aide aux personnes dont une très grande partie est octroyée à l'urgence sociale. Par exemple, pour 2016 : 14 millions d'euro rien que pour le SAMU social contre 1.753.000 euro pour l'ensemble des services d'accompagnement à domicile, et il faut savoir que le montant pour notre secteur a de surcroit été diminué par rapport à 2015 qui totalisait 1.931.000€.

Proposer des places d'accueil d'urgence est une nécessité que nous ne remettons pas en question, mais le faire sans soutenir aussi et surtout de réelles solutions de sortie de la rue n'a aucune pertinence. Selon nous, cette disproportion dans la répartition du budget provoque cette situation absurde.

En outre, que penser d'une distribution des moyens qui ne soutient plus l'existence d'un ensemble, d'une somme d'actions menées, mais choisit de favoriser une forme d'aide au détriment d'autres ?

Il est temps d'admettre que chaque association ne peut pas grand-chose seule dans son coin, même en tentant d'assoier un certain monopole, et que c'est bien l'articulation des pratiques et des formes

⁷ Notion qui n'a toujours pas été définie clairement, notamment en raison d'un désaccord entre les maisons d'accueil.

d'aides diverses apportées par chacun qui forme une réponse efficiente. Toutes sont utiles si elles œuvrent ensemble, aucune n'a de sens prise isolément.

Enfin, proposer un accès au logement durable est et reste une solution à promouvoir et sur laquelle il faudrait concentrer plus de moyen. Encore faut-il accepter de renforcer tout dispositif qui vise à aider les personnes à investir et se maintenir en logement si l'on veut réellement que cela porte ses fruits. Et pour ça, il reste encore des choix budgétaires à faire...

Alors quelle ne fut pas notre immense déception en découvrant fin 2016 le projet de réforme de l'ordonnance Cocom présentée par les Ministre P. SMET et C. FREMAULT qui en substance, met l'accent sur la gestion et la coordination des dispositifs d'accueil d'urgence et de réinsertion plutôt que sur leur articulation pour le développement de porte de sortie en collaboration avec d'autres secteurs connexes, comme le secteur logement ou celui de la santé mentale. L'intérêt principal semble se porter sur la manière de dispatcher les personnes dans le circuit fermé de l'aide aux sans-abri et non de les en faire sortir une bonne fois pour toute. L'ensemble du secteur est unanime, nous ne sommes pas d'accord avec ce projet d'ordonnance et nous l'avons formulé dans une lettre commune (voir annexe).



Avec le soutien de la Commission Communautaire Commune la Région de Bruxelles-capitale
Ainsi que le Cabinet de la Secrétaire d'État chargé du logement pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Le Fonds Maribel Social pour les associations bicommunautaires CP 319



Nos projets d'habitats solidaires sont réalisés avec le soutien du Fonds Baronne Monique Van
Oldeneel tot Oldenzeel, géré par la Fondation Roi Baudouin

Merci à toute l'équipe de Fami-home pour sa participation à l'élaboration du présent rapport et son
travail tout au long de l'année.