

24/04/2019

Rapport d'activité 2018



Habiter

Guider



Soutenir

SERVICE DE GUIDANCE PSYCHO-SOCIALE À DOMICILE
FAMI-HOME ASBL

Quai du Hainaut 29 bte 7
1080 Molenbeek
T 02/512.06.73 – F 02/502.54.94
servicesocial@famihome.be
www.famihome.be

TABLE DES MATIÈRES

Introduction générale	7
1. La guidance à domicile.....	10
1.1 Qui sommes-nous ?.....	10
1.2 Éléments statistiques	13
1.2.1 Répartition du type de public	13
1.2.2 Nombre de dossiers au 31/12/2018.....	15
1.2.3 L'âge des adultes	16
1.2.4 Les types de revenus	18
1.2.5 L'origine de la demande	20
1.2.6 Répartition géographique sur le territoire de Bruxelles	24
1.2.7 Fréquence des rencontres et Répartition entre soutien et intensif.....	27
1.2.8 Durée et Fin de l'accompagnement	36
1.3 Nos dispositifs spécifiques	42
1.3.1 Le logement de transit « casa esperanza »	42
Situations durant cette année 2018	44
Conclusion.....	46
1.3.2 Le projet « GALO ».....	47
Conclusion.....	48
2. L'habitat solidaire	52
2.1 Les grandes étapes du projet	52
2.2 Les partenaires et leurs rôles	53
Fami-Home	53
Logement Pour Tous.....	53
Diogènes	53
Pierre d'Angle	54
Les occupants.....	54

2.3	Nos objectifs	55
	Un logement d'abord !.....	55
	Lutter contre l'isolement	55
	Permettre la construction d'un projet de vie durable.....	55
	Alternative à une approche sanctionnant les échecs	55
	S'appuyer sur ce qui existe	56
	Alternative aux embûches du marché locatif bruxellois actuel.....	56
2.4	La Procédure.....	57
2.5	Nos moyens	57
	L'encadrement	57
	Le logement AIS	58
	L'accompagnement collectif	59
	Un travail de médiation de groupe	59
	Une présence attentive et un relais.....	60
	L'équipement	60
2.6	Etat des lieux de l'accompagnement collectif.....	61
	Méthodologie.....	61
	Maison 1 :.....	63
	Maison 2 :.....	64
	Maison 3 :.....	65
	Maison 4 :.....	66
	Maison 5.....	67
2.7	Éléments statistiques pour l'ensemble des projets	69
2.8	Les perspectives.....	72
	Conclusion.....	73
3.	Le coût du logement pour nos usagers.....	76
4.	Le travail en réseau	82
4.1	Notre participation à des échanges de pratique	82
4.1.1	Clinique du quotidien.....	82

4.1.2	Réunions d'échange de pratique Services d'Habitat Accompagné	82
4.2	Notre participation en tant que membre d'un réseau	83
4.2.1	L'assemblée générale du RBDH	83
4.2.2	L'assemblée générale du Smes-B	84
4.2.3	Le conseil d'administration de la Fédé-Bico	84
4.2.4	Le comité de pilotage du projet « Cellule Capteur Logement » porté par l'Ilot. .	85
	Réalisations 2018 :	86
	Réalisations au bénéfice des usagers de Fami-Home:	86
5.	La composition du Conseil d'administration et de l'équipe au 31 décembre 2018.....	88
5.1	Le conseil d'administration	88
5.2	L'équipe	88
6.	Les formations de 2018	90
	Conclusion générale	96

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. Nous poursuivons avec la présentation de nos statistiques annuelles, de nos projets et du travail effectué avec le réseau.

Le second volet de ce rapport porte sur les projets d'habitats solidaires, que nous appelons aussi l'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.

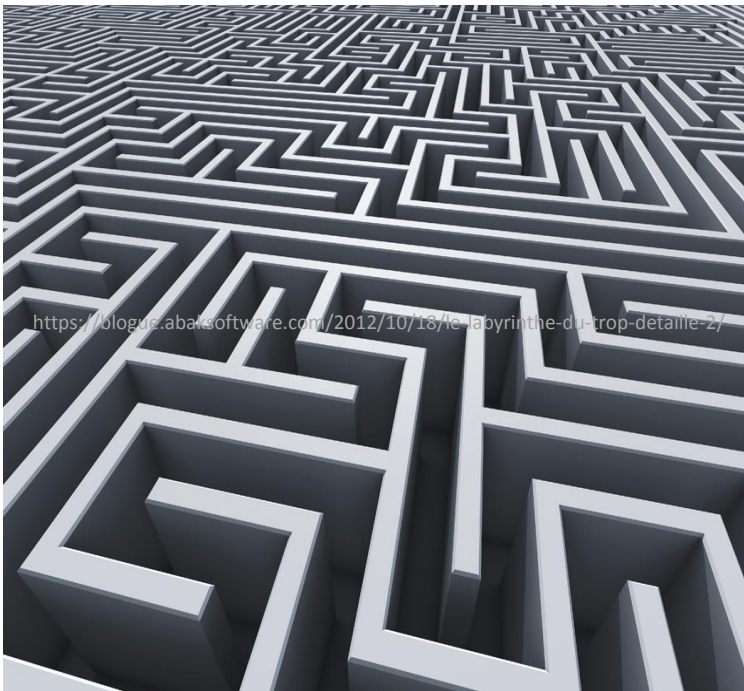
Tout au long de ce rapport, nous rendons compte de nos collaborations avec le réseau associatif bruxellois, tantôt faites de partenariats occasionnels lorsqu'il s'agit de travailler ensemble autour d'une situation bien précise, tantôt construites autour d'un besoin commun de réfléchir ensemble, d'échanger 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 nos missions.

Cette année aura été particulièrement marquée par la réforme de l'Ordonnance relative à l'aide urgente et à l'insertion des personnes sans abri initiée par les Ministres P. Smet et C. Frémault dans le courant 2016 et finalement votée le 25 mai 2018 par l'Assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune, après deux années de débats parfois tendus entre les Cabinets et le secteur associatif. Ce dernier reconnaissait la nécessité de cette réforme pour une meilleure réorganisation de notre secteur afin de mieux lutter contre le sans-abrisme, mais plaidait davantage pour une approche plus transversale visant la création et le développement de solutions structurelles, tant du point de vue des dispositifs de terrain que de celui des politiques. Il s'agit avant tout de travailler de concert avec les secteurs connexes au nôtre, tels que par exemple, le secteur de la santé ou du logement, plutôt que de se concentrer sur la gestion du parcours des personnes sans-abri dans un circuit en vase clos où l'accent reste mis sur l'aide urgente. Une chose semble certaine, le morcèlement des compétences politiques bruxelloises rend difficile l'articulation de dispositifs d'aide pourtant relevant du bon sens. Si pouvoir porter assistance à toute personne qui se retrouve en rue est une évidence, celle de pouvoir leur proposer un logement adéquat pour quitter la rue, l'est encore plus, et pourtant, on

en est encore loin. Tout au long de ce rapport, nous ne manquerons pas d'évoquer les bouleversements en cours et à venir et à émettre un avis critique, mais constructif sur cette réforme.

Bonne lecture.

PREMIÈRE PARTIE



La guidance à domicile

I. LA GUIDANCE À DOMICILE

1.1 QUI SOMMES-NOUS ?

Hajar Boukhari
Mallorie Van den Nyden

Asbl créée en 1993 et agréée par la Commission Communautaire Commune dans le cadre de l'aide aux personnes depuis 2002.

Fami-Home fut créée par la maison d'accueil Source¹ 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.

"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)

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.

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 dénommé « 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 portée 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, problèmes de santé, problèmes d'assuétude, problèmes 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 de 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 Provisoire de Biens...)

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 avec mise en place d'une aide familiale si nécessaire, dans l'organisation des achats ménagers, sensibilisation à l'hygiène de vie ou 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 suggestions. En cette matière, nous agissons donc davantage en tant que conseiller qu'en qualité de gestionnaire direct des ressources de nos usagers.

Notre service d'habitat accompagné se présente aujourd'hui comme un outil indispensable pour le 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 incertaine qu'il faut à tout prix éviter la descente aux enfers.

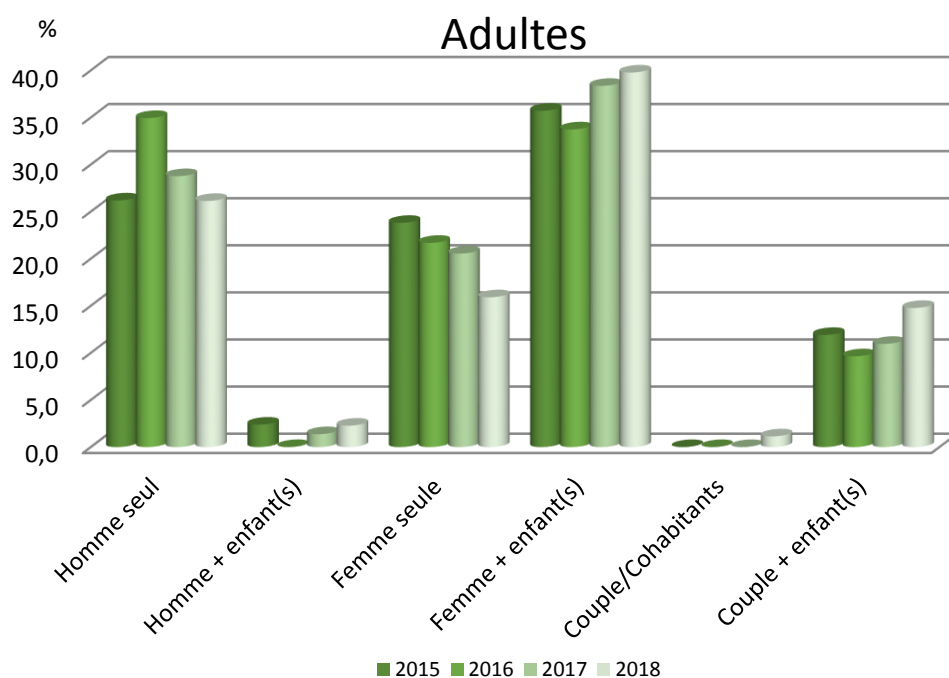
Depuis 2009, Fami-Home est également reconnue en tant qu'association œuvrant à l'insertion par le Logement

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.

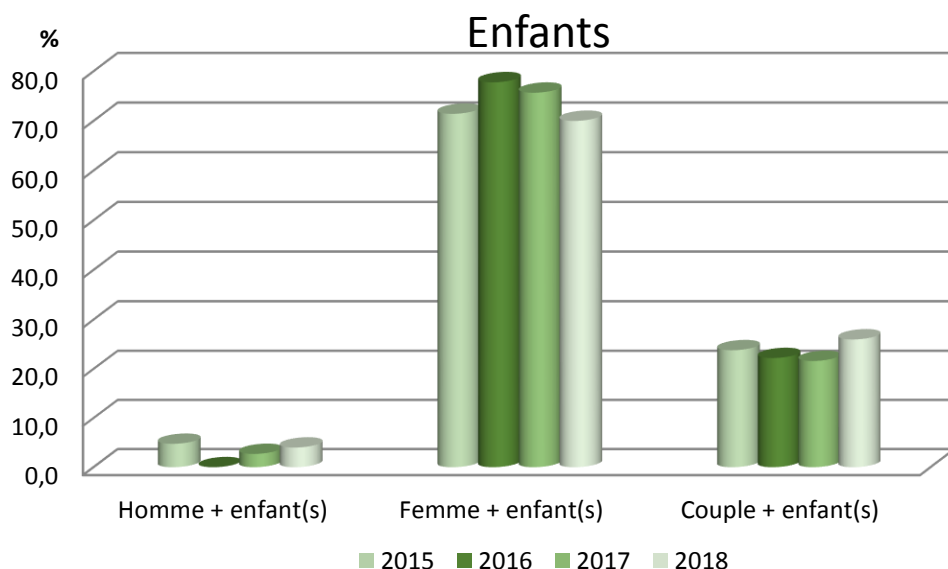
1.2 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

Aline Jacops,
Mallorie Van den Nyden

1.2.1 RÉPARTITION DU TYPE DE PUBLIC



	Adultes											
	2015			2016			2017			2018		
	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%
Homme seul	22	22	26,2	29	29	34,9	21	21	28,8	23	23	26,1
Homme + enfant(s)	2	2	2,4	0	0	0,0	1	1	1,4	2	2	2,3
Femme seule	20	20	23,8	18	18	21,7	15	15	20,5	14	14	15,9
Femme + enfant(s)	30	30	35,7	28	28	33,7	28	28	38,4	35	35	39,8
Couple/Cohabitants	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	2	1	1,1
Couple + enfant(s)	20	10	11,9	16	8	9,6	16	8	11,0	26	13	14,8
Nombre total de pers	94	84	100	91	83	100	81	73	100	102	88	100



	Enfants											
	2015			2016			2017			2018		
	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%
Homme + enfant(s)	5	2	4,8	0	0	0,0	14	1	2,7	3	2	4,0
Femme + enfant(s)	70	30	71,4	69	28	77,8	64	28	75,7	78	35	70,0
Couple + enfant(s)	25	10	23,8	21	8	22,2	25	8	21,6	31	13	26,0
Nombre total de pers.	100	42	100	90	36	100	103	37	100	112	50	100

Nous suivons un nombre important d'enfants, sachant que nos statistiques ne comptabilisent que les enfants domiciliés et vivant avec leur(s) parent(s) et non les enfants placés par le S.A.J. ou le S.P.J.² Autrement dit, certains dossiers sont considérés comme étant « isolés », alors que dans les faits, nous effectuons de nombreuses démarches par rapport aux enfants.

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 S.P.J., qui nous orientent de nombreuses situations (voir partie 1.2.4. L'origine de la demande)

² Service d'Aide à la Jeunesse et Service de Protection de la Jeunesse

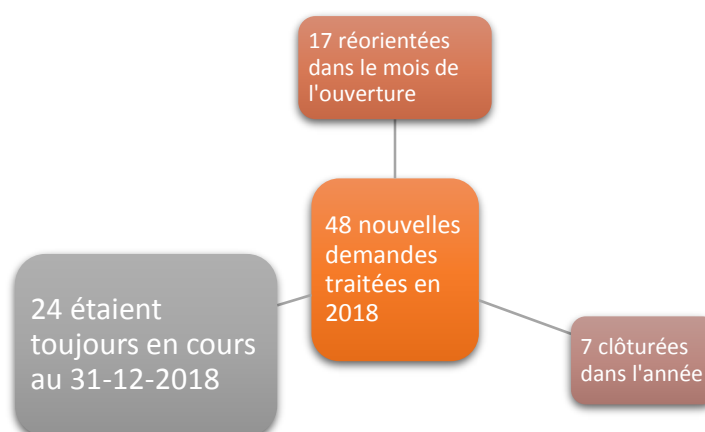
1.2.2 NOMBRE DE DOSSIERS AU 31/12/2018

Accompagnement individuel	Accompagnement collectif	84 demandes inscrites
• 214 personnes • 102 usagers signataires • 88 dossiers • 48 ouvertures • 35 fermetures	• 31 personnes • 5 maisons/dossiers • 11 entrées • 15 sorties	• 36 demandes non abouties * • 48 demandes traitées en permanence

* Demandes non abouties = Personnes mal orientées et redirigées directement vers un autre service et/ou personnes non venues au rendez-vous fixé en permanence.

En 2017 nous observions une diminution du nombre total de dossiers, avec 73 dossiers dans le volet individuel contre 83 en 2016. Nous avons indiqué que cette année avait souffert des changements de personnel au sein de l'équipe, précisant qu'il faut toujours un certain temps avant que les nouvelles recrues soient tout à fait opérationnelles. Cet état de fait, combiné à une

augmentation des demandes que nous avons dû réorienter vers des services plus adéquats, nous permettait de justifier pourquoi nous accusions une diminution du nombre total des dossiers actifs cette année.



Nous pouvons constater rapidement que nous avons retrouvé notre « quota » en atteignant le nombre de **88 dossiers (102 usagers signataires d'une convention) au 31/12/2018** et que, par conséquent, il s'agissait bien d'une période de flottement exceptionnelle.

A l'heure actuelle, nous sommes en pleine phase de transition et ne savons pas avec certitude ce que nos futurs arrêtés d'application nous imposeront pour déterminer notre cadre en personnel. Jusqu'à présent, il n'était tenu compte que d'un seul critère : le nombre de dossiers.

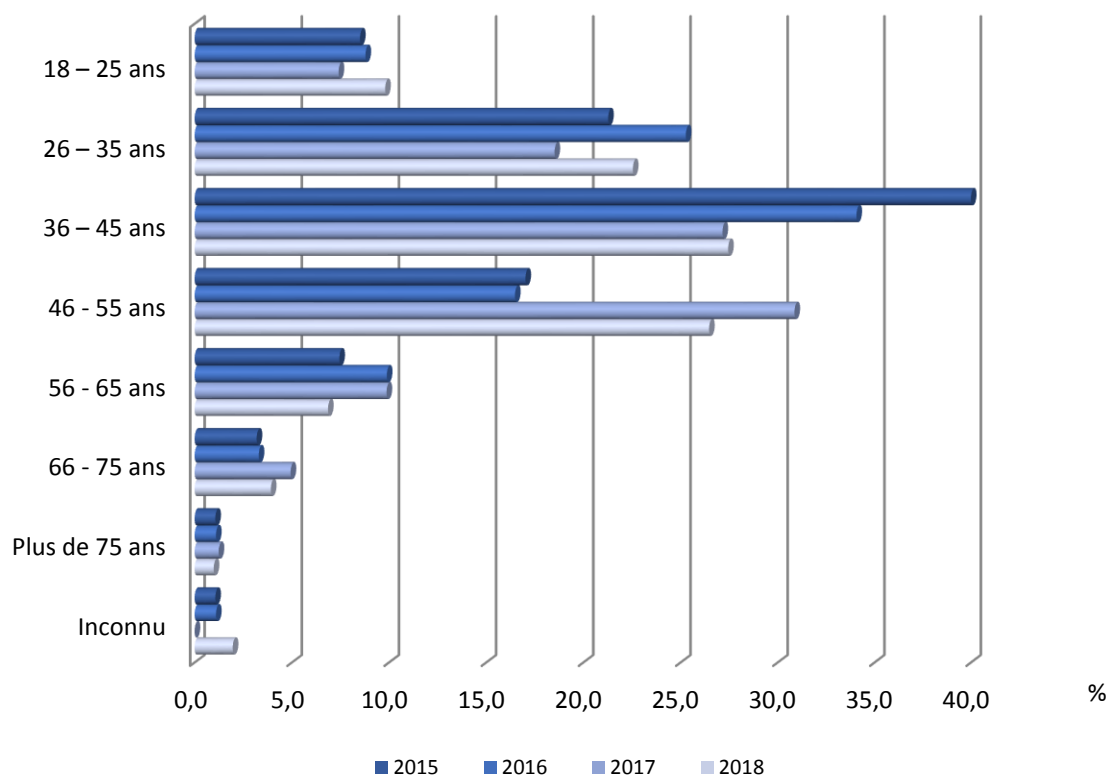
Ce seul critère ne suffit pas à déterminer valablement la masse de travail. C'est pourquoi, nos arrêtés nous imposent également d'avoir au moins 51% de dossiers dit « intensifs » (cf. 1.2.7). Cependant, ce deuxième critère n'intervient pas, jusqu'à présent, pour déterminer le cadre en personnel et il est donc nécessaire de revoir la manière dont nous déterminerons, dans les

futurs arrêtés, notre cadre en personnel. Nous y reviendrons plus en détail dans la partie « répartition intensif/soutien ».

*20 dossiers = 1 ETP (équivalent temps plein)
88 dossiers = 4,4 ETP dont 3,4 sont
subventionnés par la COCOM.*

1.2.3 L'ÂGE DES ADULTES

LA TRANCHE D'ÂGE DE NOS USAGERS DE 2015 À 2018



	2015		2016		2017		2018	
	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%
18 – 25 ans	8	8,5	8	8,8	6	7,4	10	9,8
26 – 35 ans	20	21,3	23	25,3	15	18,5	23	22,5
36 – 45 ans	38	40,4	31	34,1	22	27,2	28	27,5
46 – 55 ans	16	17,0	15	16,5	25	30,9	27	26,5
56 – 65 ans	7	7,4	9	9,9	8	9,9	7	6,9
66 – 75 ans	3	3,2	3	3,3	4	4,9	4	3,9
Plus de 75 ans	1	1,1	1	1,1	1	1,2	1	1,0
Inconnu	1	1,1	1	1,1	0	0,0	2	2,0
Nombre total de pers.	94	100	91	100	81	100	102	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.

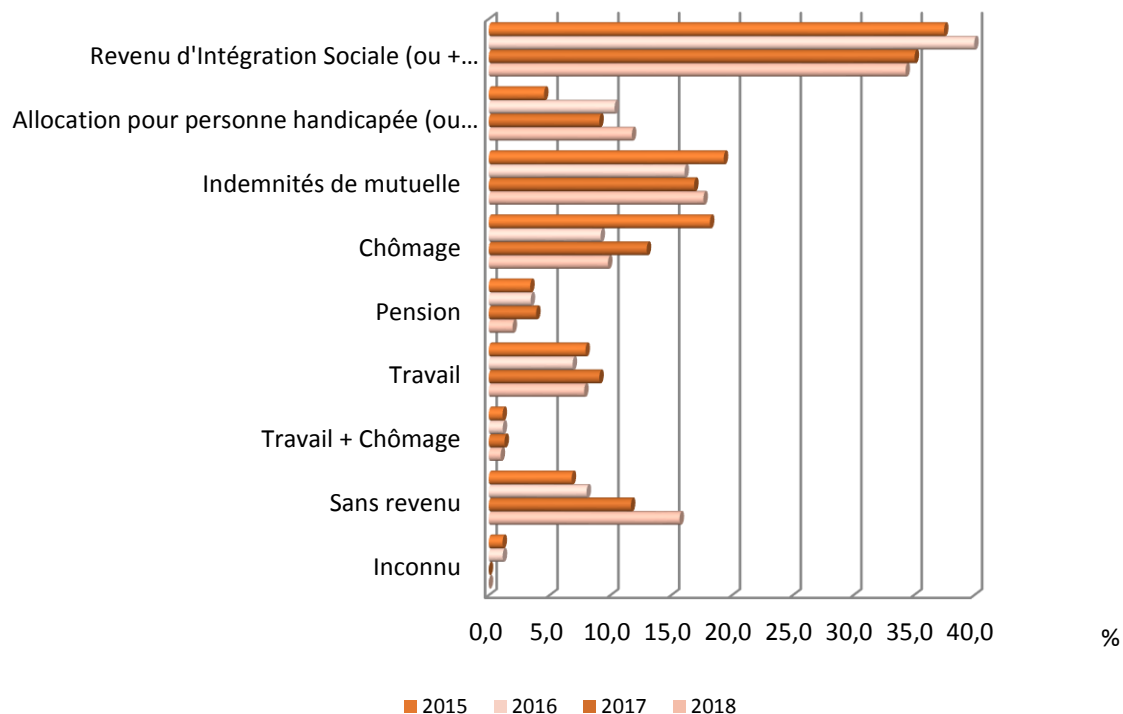
Toutefois, nous constatons qu'il manque réellement des dispositifs pour personnes âgées. Bien qu'il existe de nombreux services d'aide à domicile, ceux-ci s'axent quasi exclusivement sur la santé ou le bien-être physique (soins de santé, séances de kiné, ménage, coiffeur, etc.), mais pas du tout sur 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.

Peut-être est-il induit que les questions administratives doivent être portées par la famille de la personne âgée, ce qui a pour conséquence d'ignorer les personnes âgées n'ayant pas/plus de liens familiaux et qui se retrouvent dès lors grandement isolées.

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

1.2.4 LES TYPES DE REVENUS

LES REVENUS DE NOS USAGERS DE 2015 À 2018



	2015		2016		2017		2018	
	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%	N Pers.	%
Revenu d'Intégration Sociale (ou + complément C.P.A.S.)	33	37,5	38	43,7	27	35,1	35	34,3
Allocation pour personne handicapée (ou + complément Allocation pour personne handicapée)	4	4,5	9	10,3	7	9,1	12	11,8
Indemnités de mutuelle	17	19,3	14	16,1	13	16,9	18	17,6
Chômage	16	18,2	8	9,2	10	13,0	10	9,8
Pension	3	3,4	3	3,4	3	3,9	2	2,0
Travail	7	8,0	6	6,9	7	9,1	8	7,8
Travail + Chômage	1	1,1	1	1,1	1	1,3	1	1,0
Sans revenu	6	6,8	7	8,0	9	11,7	16	15,7
Inconnu	1	1,1	1	1,1	0	0,0	0	0,0
Nombre total de personnes	88	100	87	100	77	100	102	100

Ces statistiques traduisent seulement la réalité économique pendant l'accompagnement.

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

Nous observons une nouvelle diminution des personnes bénéficiant du RIS et a contrario, une augmentation de la catégorie « allocation pour personnes handicapées ». Notre échantillon n'est pas suffisamment représentatif pour pouvoir tirer des conclusions générales, mais nous pouvons tout de même souligner avoir remarqué une tendance à la hausse dans la politique des CPAS. En effet, ceux-ci renvoient plus fréquemment les personnes vers la DGPH³, conformément au caractère résiduaire de ce droit, le RIS n'étant octroyé qu'au demandeur qui ne peut bénéficier d'aucune autre allocation sociale.

Dans la catégorie « sans revenu », en forte augmentation cette année, nous pouvons distinguer trois types de profil :

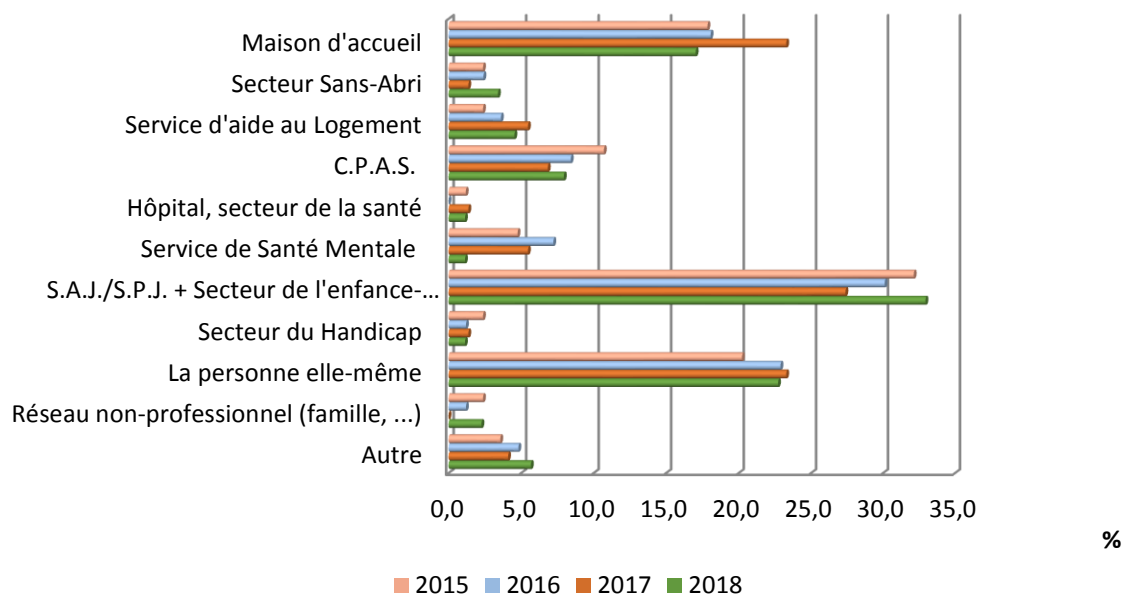
- Des personnes en situation illégale ;
- Des personnes qui ont perdu leurs droits en raison d'une désinscription administrative (généralement le cas au moment où l'on démarre l'accompagnement) ;
- Des personnes vivant en cohabitation, dont l'une d'elle perçoit des revenus trop élevés pour que l'autre puisse prétendre à l'ouverture d'un droit personnel.

La grande 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.

³ Direction Générale Personnes Handicapées. Autrement connue sous le nom de « Vierge Noire », issu de son ancienne situation à l'adresse du même nom. La DGPH appartient au SPF sécurité Sociale. <https://handicap.belgium.be/fr/>

1.2.5 L'ORIGINE DE LA DEMANDE

L'ORIGINE DE LA DEMANDE POUR LES DOSSIERS ACTIFS PAR ANNÉE



	2015		2016		2017		2018	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
Maison d'accueil	15	17,9	15	18,1	17	23,3	15	17,0
Secteur Sans-Abri	2	2,4	2	2,4	1	1,4	3	3,4
Service d'aide au Logement	2	2,4	3	3,6	4	5,5	4	4,5
C.P.A.S.	9	10,7	7	8,4	5	6,8	7	8,0
Hôpital, secteur de la santé	1	1,2	0	0,0	1	1,4	1	1,1
Service de Santé Mentale	4	4,8	6	7,2	4	5,5	1	1,1
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	27	32,1	25	30,1	20	27,4	29	33,0
Secteur du Handicap	2	2,4	1	1,2	1	1,4	1	1,1
La personne elle-même	17	20,2	19	22,9	17	23,3	20	22,7
Réseau non-professionnel (famille, ...)	2	2,4	1	1,2	0	0,0	2	2,3
Autre	3	3,6	4	4,8	3	4,1	5	5,7
Nombre total de dossiers	84	100	83	100	73	100	88	100

Les demandes orientées par le CPAS, proviennent pour la plupart du CPAS de Jette via le projet « Oasis » (logements de transit et logements Kangourou) où nous sommes partenaires.

Celles issues du secteur de l'aide au logement le sont via notre partenariat avec la cellule « Capteur de Logements » (voir point 4.2 : membre d'un réseau).

Les demandes émanant du S.A.J. 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 S.A.J. ou S.P.J. qui influent sur nos pratiques et nous confrontent à certains constats pas toujours évidents à traiter ou à relayer.

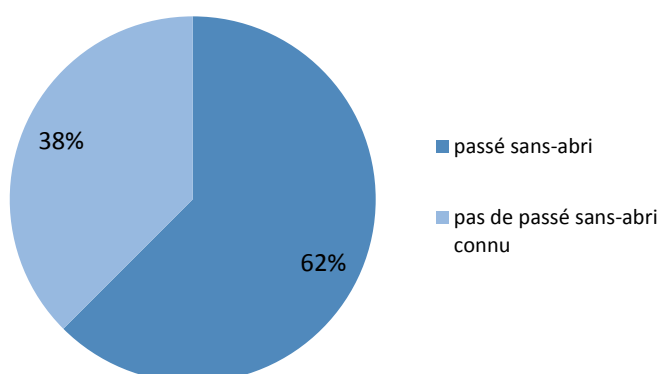
Pour rappel, nous avons répertorié ici uniquement les dossiers orientés chez nous par le secteur de la jeunesse. Si l'on tient compte de l'ensemble des dossiers actifs qui comportent un travail de collaboration, parfois très soutenu, avec ce secteur, nous arrivons à un total de **54% des dossiers familles en rapport avec le S.A.J., le S.P.J. ou un Juge de la jeunesse.**

Rappelons également que certains dossiers connaissent une ouverture d'un dossier au S.A.J. ou au S.P.J. 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. 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.

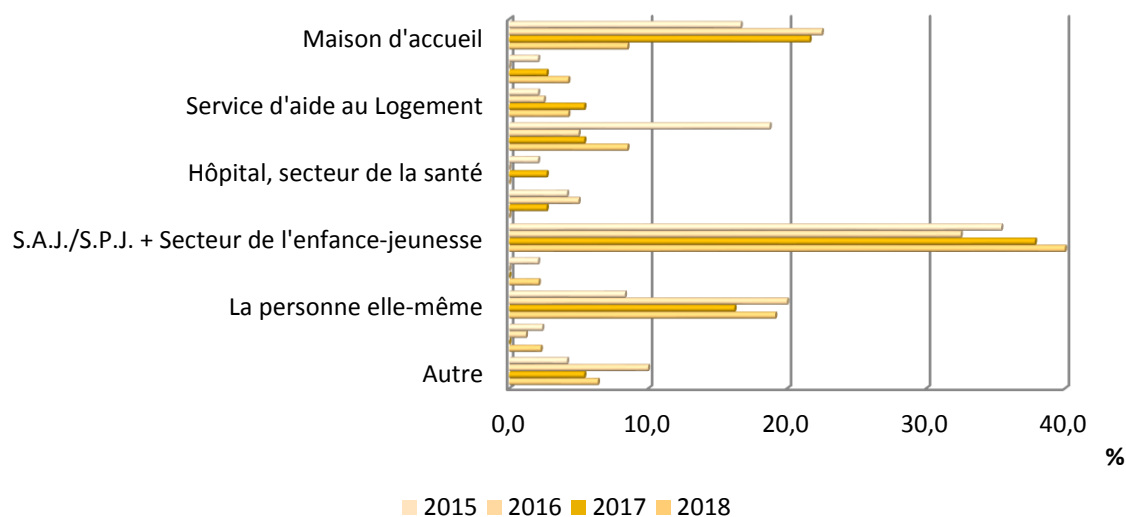
PERSONNES EN 2017 QUI ONT ÉTÉ À UN MOMENT DONNÉ SANS-ABRI :

Passé sans-abri



Cette année, **62 %** des personnes suivies à Fami-Home ont à un moment donné vécu en rue et/ou en maison d'accueil.

LES DOSSIERS OUVERTS DURANT L'ANNÉE EN COURS :



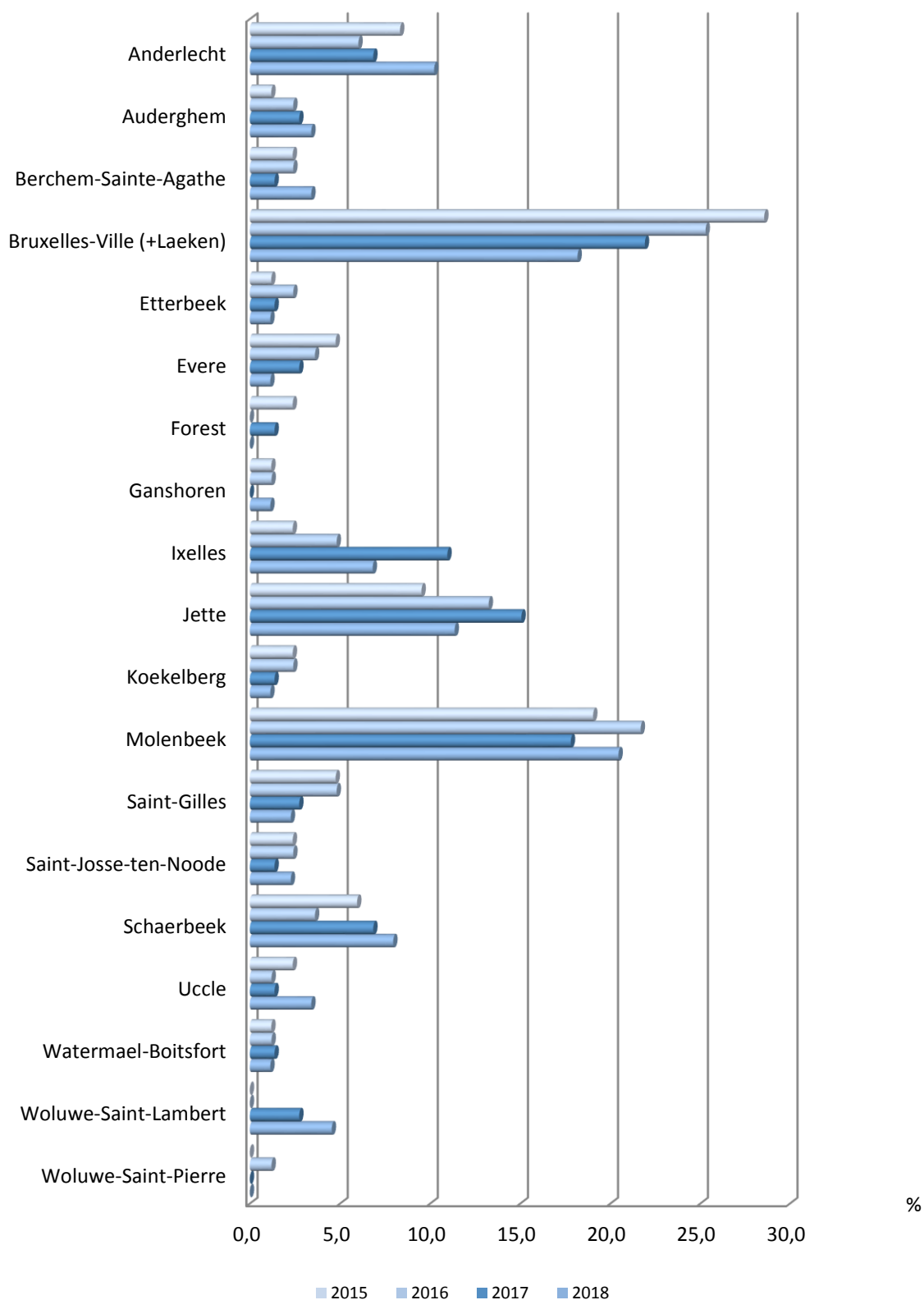
Se sont ouverts durant l'année	2015		2016		2017		2018	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
Maison d'accueil	8	16,7	9	22,5	8	21,6	4	8,5
Secteur Sans-Abri	1	2,1	0	0,0	1	2,7	2	4,3
Service d'aide au Logement	1	2,1	1	2,5	2	5,4	2	4,3
C.P.A.S.	9	18,8	2	5,0	2	5,4	4	8,5
Hôpital, secteur de la santé	1	2,1	0	0,0	1	2,7	0	0,0
Service de Santé Mentale	2	4,2	2	5,0	1	2,7	0	0,0
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	17	35,4	13	32,5	14	37,8	20	42,6
Secteur du Handicap	1	2,1	0	0,0	0	0,0	1	2,1
La personne elle-même	4	8,3	8	20,0	6	16,2	9	19,1
Réseau non-professionnel (famille, ...)	2	2,4	1	1,2	0	0,0	2	2,3
Autre	2	4,2	4	10,0	2	5,4	3	6,4
Nombre total de dossiers	48	98	40	99	37	100	47	98

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 s'explique par le fait qu'il s'agit bien d'un travail d'accompagnement spécifique et intensif pour lequel nous ne sommes pas outillés, sachant, en outre, que des services d'habitat accompagné pour des personnes handicapées existent. Le fait que ces services 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 !

En outre, 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 accessible. 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 la personne ou son 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. Et pour preuve, 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, même si elles ne nous ont pas été directement envoyées par ce secteur.

1.2.6 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE SUR LE TERRITOIRE DE BRUXELLES



	2015		2016		2017		2018	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
Anderlecht	7	8,3	5	6,0	5	6,8	9	10,2
Auderghem	1	1,2	2	2,4	2	2,7	3	3,4
Berchem-Sainte-Agathe	2	2,4	2	2,4	1	1,4	3	3,4
Bruxelles-Ville (+Laeken)	24	28,6	21	25,3	16	21,9	16	18,2
Etterbeek	1	1,2	2	2,4	1	1,4	1	1,1
Evere	4	4,8	3	3,6	2	2,7	1	1,1
Forest	2	2,4	0	0,0	1	1,4	0	0,0
Ganshoren	1	1,2	1	1,2	0	0,0	1	1,1
Ixelles	2	2,4	4	4,8	8	11,0	6	6,8
Jette	8	9,5	11	13,3	11	15,1	10	11,4
Koekelberg	2	2,4	2	2,4	1	1,4	1	1,1
Molenbeek	16	19,0	18	21,7	13	17,8	18	20,5
Saint-Gilles	4	4,8	4	4,8	2	2,7	2	2,3
Saint-Josse-ten-Noode	2	2,4	2	2,4	1	1,4	2	2,3
Schaerbeek	5	6,0	3	3,6	5	6,8	7	8,0
Uccle	2	2,4	1	1,2	1	1,4	3	3,4
Watermael-Boitsfort	1	1,2	1	1,2	1	1,4	1	1,1
Woluwe-Saint-Lambert	0	0,0	0	0,0	2	2,7	4	4,5
Woluwe-Saint-Pierre	0	0,0	1	1,2	0	0,0	0	0,0
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre Total de dossiers	84	100	83	100	73	100	88	100

Notre présence importante sur la commune de Jette est due au projet Oasis (anciennement « Magritte »), et sur Ixelles par une de nos maisons solidaires où nous accompagnons trois habitants sur six.

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.

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 Woluwe-Saint-Lambert. Il faut rappeler qu'il y a des logements sociaux dans toutes les communes et des personnes en difficulté partout. D'autre part, certaines communes disposent de moins de services d'aide sociale sur leur territoire que d'autres, ce qui explique aussi le besoin d'un service qui se déplace au domicile, et évite ainsi à la personne de devoir traverser la ville pour obtenir de l'aide.

1.2.7 FRÉQUENCE DES RENCONTRES ET RÉPARTITION ENTRE SOUTIEN ET INTENSIF

ITEMS DÉFINIS PAR LA FÉDÉRATION BICO POUR DÉTERMINER LA FRÉQUENCE DES RENCONTRES

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 ou appel téléphonique avec l'utilisateur au bureau (« bureau individuel »)

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

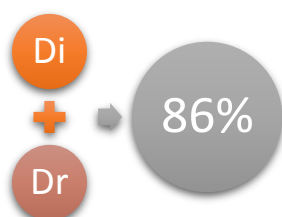
Suivi intensif → en moyenne une rencontre par semaine.

Suivi de soutien → en moyenne une rencontre par mois.

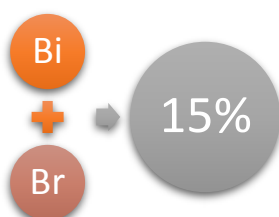
TOTAL DES RENCONTRES PAR ITEM EN 2018

Di	Dr	Bi	Br	Total
• 2646 • 68%	• 690 • 18%	• 263 • 7 %	• 309 • 8 %	• 3908 • 100%

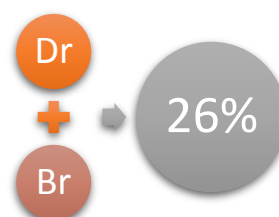
Rencontres extra-muros



Rencontres au bureau



Rencontres avec le réseau



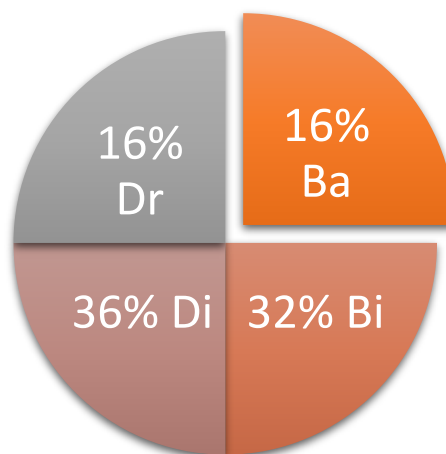
Les rencontres avec déplacements représentent toujours la grosse majorité de notre travail.

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. Ceci-dit, nous considérons que cela répond surtout à un besoin de notre public tout en faisant la spécificité de notre pratique. 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'adapter sur mesure.

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. Cependant, cela peut aussi devenir problématique lorsque nous avons le sentiment que la personne tente de nous exploiter comme du personnel à son service, et il nous appartient alors 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., au B.A.J.⁴ ...) ou dans le cadre du travail de réseau.

Nous souhaitons préciser que tout le temps de travail consacré aux démarches téléphoniques, aux courriers, aux e-mails au réseau, aux réunions d'équipe, à la rédaction de nos rapports... n'est pas comptabilisé dans ces statistiques. Pourtant, 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 (souvent, parce que la fréquence de ces rencontres est déjà très élevée). 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, surtout lorsqu'on sait que le calcul du financement du personnel



⁴ Bureau d'Aide Juridique

dépend du nombre de dossiers pris en charge⁵, lui-même entravé par la charge de travail que représente chaque dossier.

Aussi, nous souhaitons profiter des changements en cours à la Cocom au niveau de notre Ordonnance cadre et de nos arrêtés d'application pour soumettre de nouvelles propositions avant que les textes ne soient votés. A cet effet, nous avons travaillé en étroite collaboration avec tous les services GAD⁶ agréés par la Cocom et membres de la Fédération Bico pour nous mettre d'accord sur un système qui puisse satisfaire, tant les attentes des services respectifs que celles des Cabinets en charge de l'aide aux personnes à la Cocom et de son administration. L'objectif étant de mieux rendre compte de nos réalités de travail et du besoin en personnel. Nous avons pour ce faire, proposé une pondération entre le nombre de dossier (= nombre de personnes signataires d'une convention d'accompagnement) et la charge de travail de chaque dossier. Concrètement, cela se traduit comme suit :

Types de dossiers	Nbre de dossiers (moyenne sur l'année)	Pondération
Soutien (en moyenne 1/mois)	X1	*0,25
Intensifs (en moyenne 1/sem)	X2	*1
Intensifs + (en moyenne 2/sem)	X3	*2
Intensifs ++ (en moyenne 3/sem)	X4	*3
Total	X	Y

⁵20 dossiers = un équivalent temps-plein.

⁶ Guidance à domicile

Selon notre proposition, une fois cette pondération déterminée pour l'année en cours, Y est reporté sur le tableau suivant :

Nbre de dossiers moyens	Directeur	T.S. ⁷	Adm/tech ⁸	Total
10		1		1
20	0,5	2		2,5
30	1	3		4
40	1	4	0,5	5,5
50	1	4,5	0,5	6
60	1	5	1	7
70	1	5,5	1	7,5
80	1	6	1	8
90	1	6,5	1	8,5

Comme vous pouvez le constater, nous avons mieux défini l'Intensif/Soutien en le déclinant en Soutien/Intensif/intensif+/intensif++. Nous relevons ainsi pour chaque mois, le nombre de dossiers actifs et la catégorie de chaque dossier. Nous sommes dès lors en mesure de déterminer une moyenne mensuelle de dossiers. Nous proposons ensuite de pondérer ce nombre moyen en fonction de la charge réelle de travail pour chaque dossier (grâce aux catégories). Cela nous donne un coefficient qui sert ensuite à déterminer le cadre en personnel nécessaire. Nous sommes partis de nos réalités de terrain respectives (sur base des chiffres de 2017 et 2018) pour définir le palier de 10 à 20 dossiers pondérés par ETP avec une certaine marge pour prendre en compte l'évolution du public et des problématiques au fil du temps.⁹

En conclusion, ce système a le mérite de permettre une **meilleure visibilité de la masse réelle de travail et de la faire correspondre à un cadre en personnel plus adapté à cette réalité**. Elle nous semble ainsi répondre aux attentes de l'administration sans pour autant chambouler complètement notre mode de financement ou d'alourdir le travail des équipes de terrain puisque nous partons de données normalement déjà récoltées par toutes les institutions. Nous proposons finalement un outil fonctionnel et automatisé qui facilitera le travail de tous et ne demande aucun financement de la Cocom pour un logiciel quelconque auquel il faudrait encore former les équipes.¹⁰

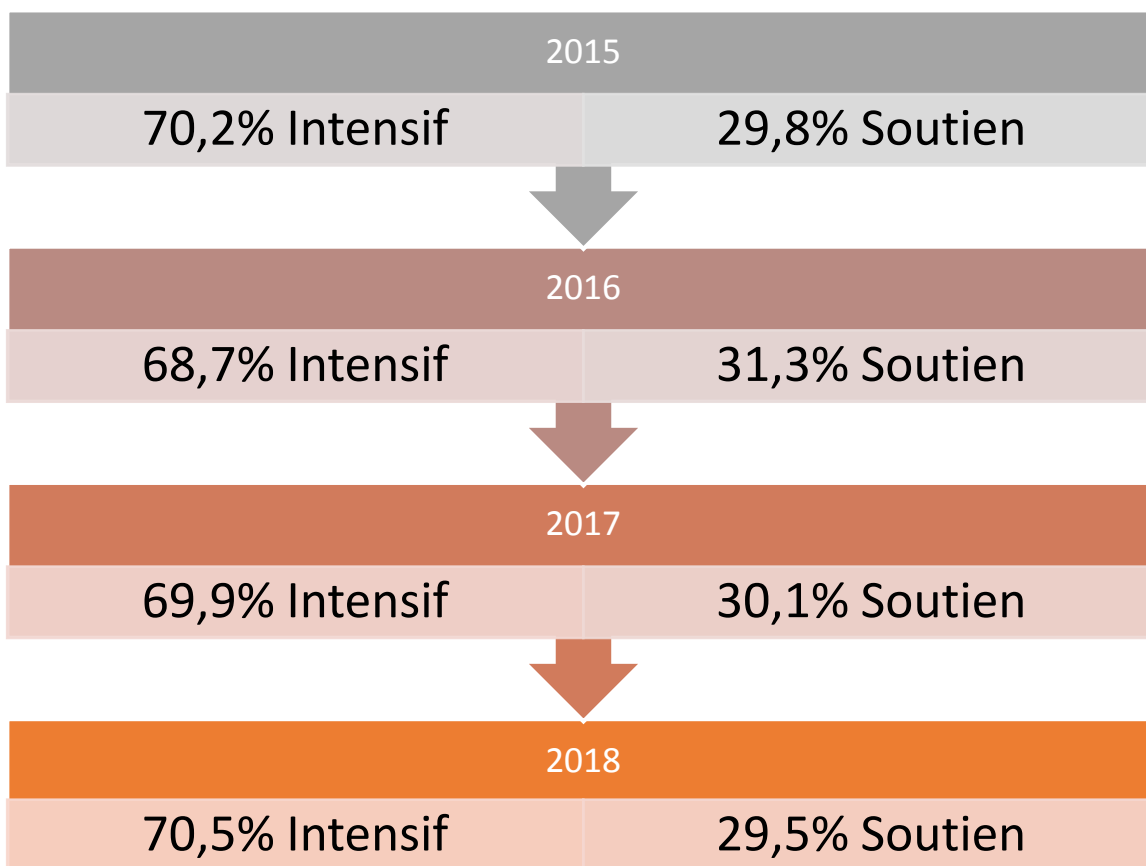
⁷ Travailleur social

⁸ Personnel administratif ou technique

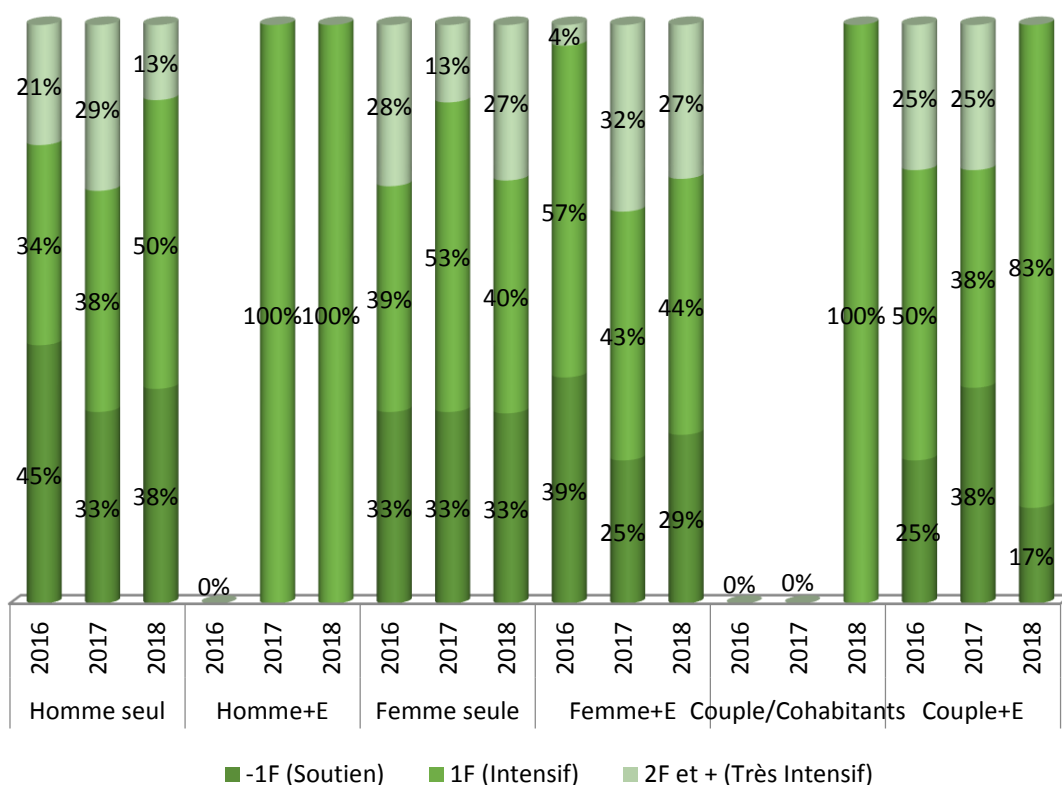
⁹ Extrait de la proposition adressée par la Fédé-Bico à l'administration de la Cocom en novembre 2018.

¹⁰ Idem note précédente.

PROPORTION INTENSIF/SOUTIEN DE 2015 À 2018

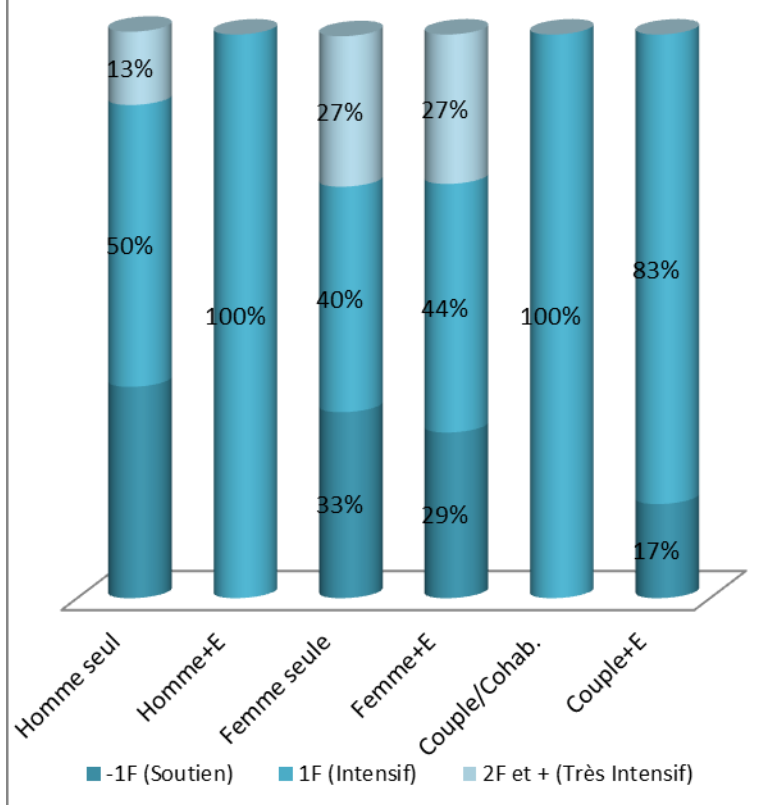


FRÉQUENCE PAR CATEGORIE



		Fréquence/sem 2016				Fréquence/sem 2017				Fréquence/sem 2018			
		-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	13	10	6	29	7	8	6	21	9	12	3	24
	%	44,8	34,5	20,7	100	33,3	38,1	28,6	100	37,5	50,0	12,5	100
Homme + enfant(s)	N Doss	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2
	%	0,0	0,0	0,0	0	0,0	100,0	0,0	100	0,0	100,0	0,0	100
Femme seule	N Doss	6	7	5	18	5	8	2	15	5	6	4	15
	%	33,3	38,9	27,8	100	33,3	53,3	13,3	100	33,3	40,0	26,7	100
Femme + enfant(s)	N Doss	11	16	1	28	7	12	9	28	10	15	9	34
	%	39,3	57,1	3,6	100	25,0	42,9	32,1	100	29,4	44,1	26,5	100
Couple/Cohabitants	N Doss	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	%	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	100,0	0,0	100
Couple + enfant(s)	N Doss	2	4	2	8	3	3	2	8	2	10	0	12
	%	25,0	50,0	25,0	100	37,5	37,5	25,0	100	16,7	83,3	0,0	100
Nombre total de pers.	N Doss	32	37	14	83	22	32	19	73	26	46	16	88
	%	43,8	50,7	19,2	113,7	30,1	43,8	26,0	100,0	35,6	63,0	21,9	120,5

Fréquence par catégorie en 2018



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, la relation parents/enfants, les limites, etc.

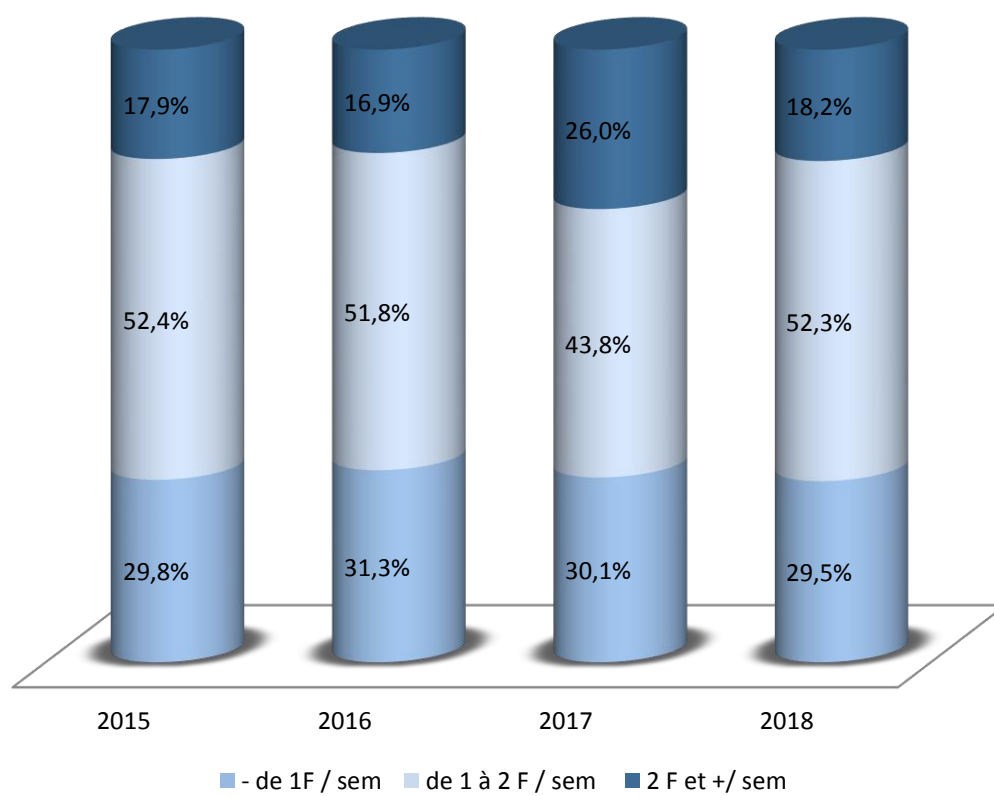
Autant d'aspects qui augmentent la charge de travail pour un même dossier et exigent de nous une qualité d'accompagnement qui se fait forcément au détriment d'un surcroît de dossiers.

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 et à

« Il est primordial de continuer à fonctionner sans limite de temps imposée et ce afin de garantir la continuité d'un travail sur mesure et visant la mise en autonomie suffisante. »

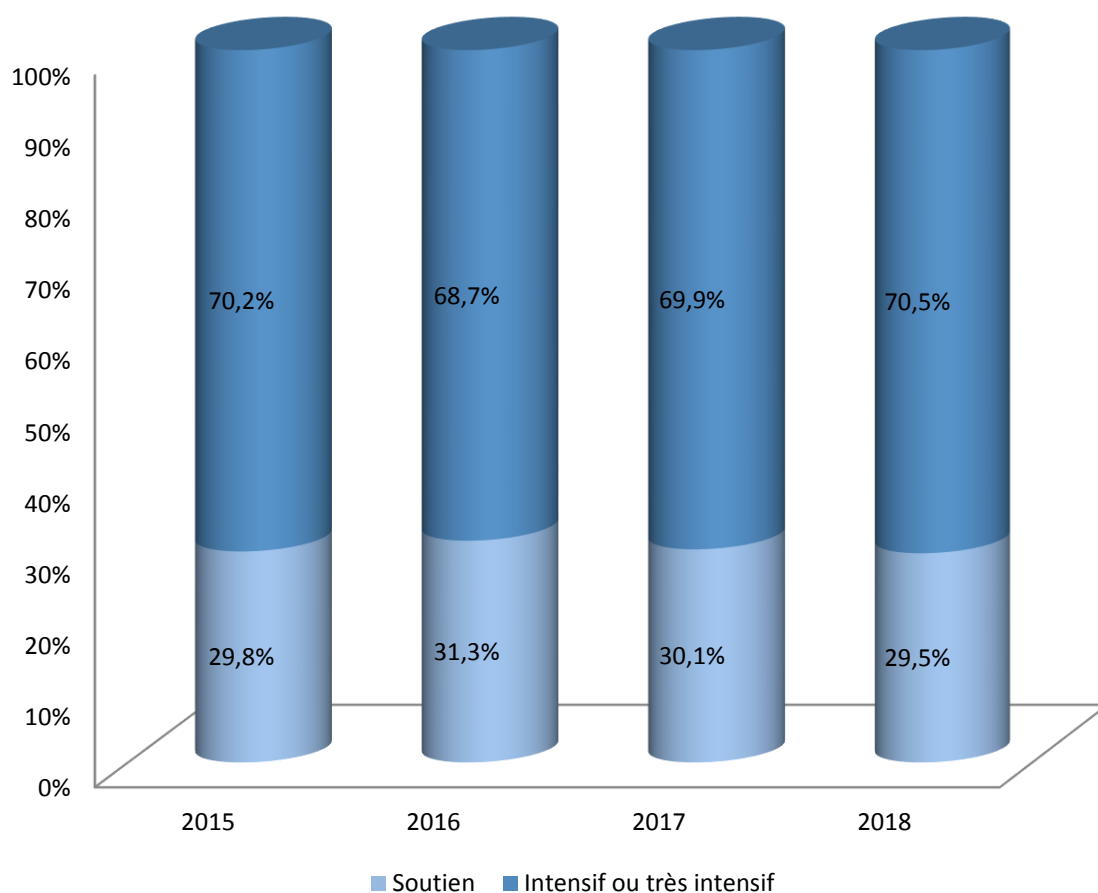
coup de tâtonnements parfois productifs, parfois non, d'espoirs et de découragements, d'avancées, puis de reculs francs... Bref, un long parcours du combattant autant pour la personne elle-même que pour les accompagnants que nous sommes !

RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF ET TRÈS INTENSIF



Fréquence hebdomadaire moyenne	2015		2016		2017		2018	
	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%	N Doss	%
- de 1F / sem	25	29,8	26	31,3	22	30,1	26	29,5
de 1 à 2 F / sem	44	52,4	43	51,8	32	43,8	46	52,3
2 F et + / sem	15	17,9	14	16,9	19	26,0	16	18,2
Nombre total de dossiers	84	100	83	100	73	100	88	100

RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF



Nous voyons une certaine stabilité dans la répartition « intensif/soutien » de nos dossiers. D’année en année, nous constatons le corollaire entre le caractère intensif des suivis et le nombre de dossiers pris en charge. Si l’on veut continuer à réaliser un travail de qualité, cela se fera forcément au détriment de la quantité de dossiers pris en charge, mais la qualité est et demeurera notre préoccupation première.

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, plannings familiaux, etc.) D’autre part, étant donné cette mission de viser l’autonomie suffisante des personnes, il est normal qu’au fil du temps certains dossiers passent d’un suivi intensif à un suivi de soutien avant de pouvoir être clôturés.

1.2.8 DURÉE ET FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

Données statistiques : Aline Jacops

Rédaction : Mallorie Van den Nyden

Depuis 2016, 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.

L'année passée, sur un total de **258 dossiers fermés**, nous comptabilisons **13%** de suivis qui **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 les objectifs fixés dans la convention étaient atteints et que l'autonomie était suffisante pour se maintenir en logement durablement.

9% avaient 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 efficace 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 situations 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 social 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 la sphère « 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% 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.

Enfin, **65%** des dossiers **se ferment pour cause de non-respect de la convention d'accompagnement**. La toute grande majorité (100 dossiers) ne donne tout simplement plus de

nouvelles malgré nos tentatives pour entrer en contact avec eux. On peut supposer que bon nombre d'entre eux avaient atteint leurs objectifs et une autonomie suffisante pour se passer de nos services, contrairement à ce qu'ils pensaient au départ. Il se peut aussi qu'ils 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'ils sont allés frapper à d'autres portes. Enfin, il arrive que les personnes ne soient pas encore prêtes à prendre leur situation en main et à 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. Dans ce cas, il est fort probable que ces personnes 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, bien souvent depuis l'enfance.

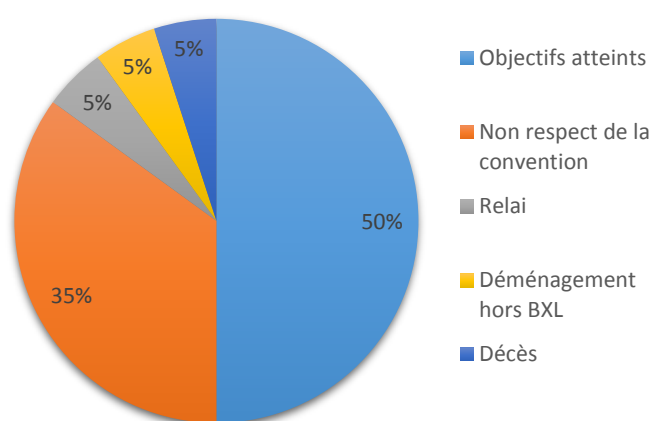
Dans les ruptures décidées par la personne, nous comptabilisons les suivis qui ont souhaité arrêter l'accompagnement, estimant qu'ils étaient arrivés au bout de ce que nous pouvions leur proposer, mais pour qui, selon nous, le travail aurait pu être poursuivi avec nous ou un autre service afin d'acquérir une autonomie suffisante. A 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 fassent la démarche quelques mois ou quelques années plus tard de venir frapper à notre porte pour refaire une demande d'accompagnement, admettant avoir pris une décision erronée, dans la précipitation ou par erreur de jugement. Dans pareil cas, 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 S.A.J., 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 d'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 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 par les deux parties. Mais on le comprend vite au regard de nos commentaires sur les situations rencontrées que ce chiffre de 13% ne reflète pas totalement la réalité ! Si nous devions faire une ré-estimation en tenant compte des autres suivis ayant atteint cet objectif, bien que ce ne fût pas la raison première de l'arrêt de l'accompagnement, nous arriverions à un pourcentage certainement plus élevé !

FIN D'ACCOMPAGNEMENT 2018



En tant que service d'aide à domicile avec une offre d'aide généraliste, nous recevons des demandes de tout type. Le premier entretien d'admission sert à identifier les demandes et besoins de la personne. En équipe, nous essayons ensuite de dégager les pistes de travail qui nous semblent les plus adéquates. Souvent, cela consiste à réorienter la demande vers un service qui nous apparaît plus indiqué, plus spécialisé dans les questions posées et les demandes à traiter. C'est pourquoi, nous avons

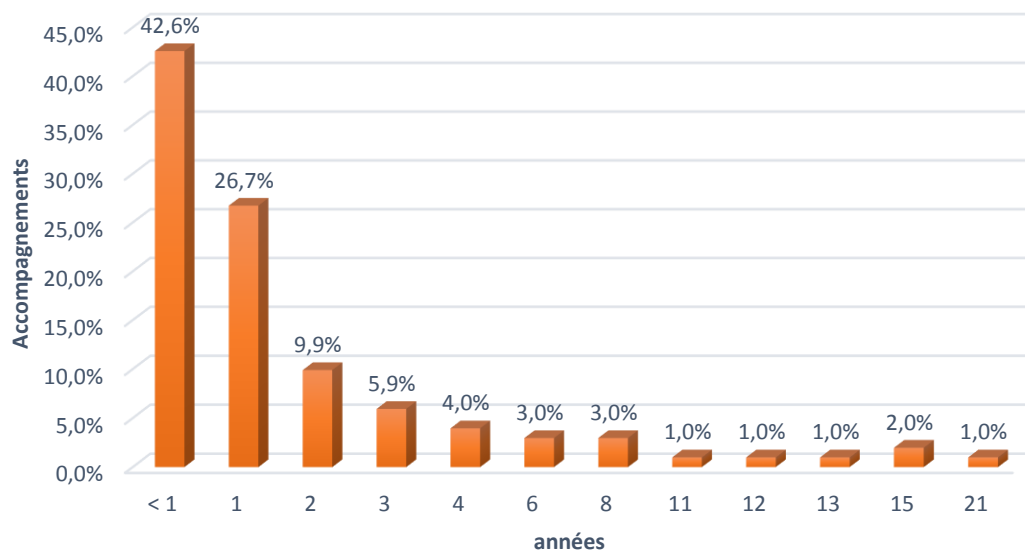
aussi des dossiers de très courte durée. Cependant, ceux-ci ont exigé un travail d'analyse et de recherche non négligeable qui fait aussi partie intégrante de nos missions, mais par souci de précision, nous n'avons pas comptabilisé ces dossiers ici.

Dans la grande majorité des fins d'accompagnement, il s'agit de personne qui ne souhaitent pas que l'on s'immisce dans leurs affaires, rendant ainsi l'accompagnement difficile, voire infaisable. Il arrive également que nous ne puissions cautionner un comportement, un choix, une décision et que cela soit interprété comme un manque de soutien. Il est parfois difficile pour certain de comprendre qu'apporter son aide ne signifie pas « abonder systématiquement dans leur sens.

Quoi qu'il en soit, nous soulignons toujours qu'une fin d'accompagnement n'est pas irréversible et que les personnes qui le souhaitent peuvent toujours refaire une demande chez nous qui sera alors réévaluée.

Ce qu'il faut retenir avant tout c'est qu'aujourd'hui **la moitié de nos accompagnements aboutissent positivement** et se clôturent par l'atteinte des objectifs et une autonomie suffisante pour poursuivre sans notre accompagnement. Si l'on prend en compte ceux qui ont déménagé hors de Bruxelles et poursuivent leur travail avec un autre service, et enfin ceux que nous avons orientés vers d'autres services plus adéquats qui ont pris le relais, nous pouvons rapporter ce pourcentage de réussite à **60%**. C'est selon nous un résultat très encourageant qui témoigne de notre pertinence et de l'efficacité de la guidance à domicile. Notre objectif est d'augmenter ce résultat. Pour ce faire, d'année en année, nous peaufinons notre pratique et améliorons notre organisation. Nous n'avons pas de prise sur la part de responsabilité de l'utilisateur dans l'accomplissement de ses démarches et l'aboutissement de ses objectifs et ne pouvons dès lors être tenus pour responsables et garants des résultats, mais nous avons néanmoins une obligation de moyens à mettre en œuvre pour l'aider à y parvenir.

DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT 2018



C'est la première année que nous faisons cet exercice de relater la durée des accompagnements. Non pas qu'il s'agisse d'une négligence de notre part jusqu'ici, mais parce que cette donnée ne nous paraissait pas pertinente. En effet, la durée d'un accompagnement ne témoigne en rien de son « efficacité ». Un accompagnement se construit sur mesure, en collaboration avec l'utilisateur et en tenant compte de ses ressources, de ses difficultés et de son rythme. Chaque individu est différent et nous prenons le temps qu'il faut pour l'aider à atteindre ses objectifs. Ce critère temporel n'a, pour nous, aucune importance et n'est pas un indicateur significatif pour évaluer notre « efficacité ».

Cependant, vu la tendance actuelle (réforme de l'ordonnance, réorganisation du secteur, contrôles renforcés, exigence d'évaluation qualitative, etc.) et la volonté politique de plus en plus pressante de pouvoir mesurer la « rentabilité » des services d'aide aux personnes, rendant notre secteur de moins en moins « non-marchand », il nous est apparu nécessaire de nous prêter à l'exercice afin de prouver notre bonne foi et apporter un certain éclairage aux questions qui nous sont posées sur nos activités. Nous reconnaissons d'ailleurs qu'il fût tout à fait intéressant de nous rendre compte que la **durée moyenne d'accompagnement est de 2 ans** et s'avère inférieure à ce que nous pensions. Que peut-on en retirer comme conclusion ? Pas grand-chose ! Un accompagnement de courte durée est le plus souvent dû à une réorientation rapide, un accompagnement de longue durée signifie souvent que la personne a besoin de plus de temps pour acquérir une autonomie suffisante ou qu'elle rencontre une situation multi-problématique. Les quelques **accompagnements de plus de 5 ans (15%)** sont pour une partie composés de personnes qui n'atteindront peut-être jamais l'autonomie suffisante et qui auront toujours besoin d'un filet de sécurité. Nous parlons ici de personnes fort limitées, mais pas suffisamment pour être reconnues par le secteur de l'aide aux personnes avec un handicap. Pour les cas où notre travail aboutit à cette reconnaissance, cela a souvent pris tellement de temps, qu'il semble ensuite aberrant de rompre le lien de confiance établi et qui permet le bon

fonctionnement de l'accompagnement. Nous estimons qu'il est primordial de poursuivre celui-ci dans l'idée de garantir la continuité de l'aide apportée. Il est important pour nous de conserver une totale liberté sur la durée de l'accompagnement. Celle-ci ne peut être déterminée que par le travail de co-construction entre le bénéficiaire et le service accompagnateur et ne devrait absolument pas appartenir à une décision politique totalement arbitraire qui définirait une durée au terme de laquelle toute personne doit atteindre l'objectif d'autonomie indépendamment de sa situation, des problématiques qu'elle rencontre et des ressources dont elle dispose. Cela n'aurait vraiment aucun sens.

1.3 NOS DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

1.3.1 LE LOGEMENT DE TRANSIT « CASA ESPERANZA »

Mallorie Van den Nyden

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 personnes isolées 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 de jeunes, un service d'accompagnement de 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 logées dans un délai raisonnable par la mise en place d'un accompagnement social adapté.

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 matière de nombre de personnes aidées, puisque cela implique un turn-over plus faible.

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 avait 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, etc.) 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.

Après une première évaluation du projet avec l'ensemble des partenaires, nous avons pu trouver un compromis entre bail de transit et bail glissant, en prolongeant le délai de l'occupation à un maximum de trois ans pour les situations les plus complexes, ce qui permet un meilleur ancrage dans le projet, mais offre surtout un délai plus réaliste pour se reconstruire avant de rebondir vers un logement durable.

LA SITUATION AU 31/12/2018

Composition familiale	Durée d'occupation	Destination après départ
Homme seul	10 mois	Logement individuel
Femme seule	18 mois	Toujours en cours
Femme + 2 enfants	21 mois	Toujours en cours

Dans les faits, et jusqu'à présent, les personnes quittent le transit avant l'expiration de ce délai de trois ans, hormis une famille en 2017. Il faut souligner que ce n'est pas toujours pour une issue positive. En effet, les personnes retrouvent parfois un logement de qualité nettement inférieure, voir totalement insalubre et exigü et ce pour un loyer souvent supérieur. Nous restons donc très mitigés quant à la formule du transit, même si cette durée d'occupation maximum de trois ans semble convenir pour le moment puisque nous avons une ***durée d'occupation moyenne de 25 mois en 2017 et de 16 mois en 2018***. Il faudrait tout de même envisager de prolonger ce délai sur base d'une dérogation délivrée après exposition de motifs défendables¹¹, et donc à évaluer au cas par cas.

Il est important de préciser que nous manquons encore un peu de recul pour tirer des conclusions définitives. En effet, d'une part notre échantillon est faible, et d'autre part nous procédons à un « tri » qui évince d'emblée les ménages qui nous sembleraient avoir besoin de plus de temps. Il ne faut donc pas écarter trop rapidement la question du bail glissant¹² qui permettrait de nous adresser à un plus large panel, et par conséquent, à ceux qui en ont le plus besoin et qui en sont actuellement exclus.

¹¹ Notons que des critères objectifs n'ont pas été définis à ce jour et que pour l'instant c'est la déclaration sur l'honneur du service accompagnateur qui fait foi de la bonne collaboration de la personne dans une recherche active de logement.

¹² Nous parlons ici de la notion de bail glissant telle que pratiquée par les AIS, à savoir le fait de permettre à un locataire de conclure un bail classique après l'échéance du contrat d'occupation de transit. Il existe depuis le 1^{er} janvier 2018 une nouvelle disposition appelée également « bail glissant » dans le cadre de la nouvelle ordonnance bruxelloise sur le bail d'habitation, mais qui détermine plutôt les règles de la sous-location pour des associations agréées à ce titre.

Enfin, si le promoteur du projet tient à conserver le principe du transit, pourquoi ne pas envisager de permettre de rester dans le logement jusqu'à obtention d'un logement social, ou similaire ? La question sera posée lors de la prochaine réunion avec ce dernier.

SITUATIONS DURANT CETTE ANNÉE 2018

Situation 1 :

Anissa El-Merabety

Monsieur H. est accompagné par Fami-Home depuis 2014. Il vivait à cette époque chez sa mère et a toujours émis le souhait de vivre seul. Il a eu la possibilité d'intégrer le projet Esperanza en 2016. L'expérience n'a pas été positive notamment dû au fait que Monsieur avait énormément de mal avec la gestion des démarches administratives. Après 4 mois dans le logement, Monsieur a dû le quitter, suite à défaut de paiement de loyer.

Retourné vivre chez sa mère, Monsieur a introduit une demande pour une mise sous Administration Provisoire de Biens. Lorsque la situation administrative de Monsieur a été régularisée, ce dernier est revenu avec son souhait de vivre seul. La possibilité de réintégrer Esperanza est apparue en janvier 2018 et Monsieur a tout de suite accepté. Cette nouvelle expérience a été très positive. Après 11 mois dans le logement, Monsieur s'est vu proposé un logement individuel géré par une Agence Immobilière Sociale. Il y est encore actuellement et y est très épanoui.

Cette situation nous démontre que, même lorsqu'une personne intègre le projet et qu'elle se voit dans l'obligation de le quitter car elle n'a pas respecté les termes de la convention, la possibilité de le réintégrer n'est pas fermée. Cette première expérience a permis à Monsieur de se rendre compte de sa difficulté à gérer l'aspect financier et administratif. Lui qui était réfractaire à l'idée d'avoir un avocat qui gère ses biens, est demandeur aujourd'hui que ce dernier continue à l'accompagner.

Situation 2 :

Dominique Tricot

Madame B a intégré le projet Esperanza en avril 2017. Elle occupait avec son petit garçon de 2 ans un logement très peu adapté et présentant des problèmes d'humidité.

Enceinte, il nous était difficile d'imaginer qu'elle puisse vivre avec un nouveau-né dans de telles conditions, et quand un appartement deux chambres s'est libéré à Esperanza, nous avons directement pensé à cette jeune femme.

Après un parcours assez chaotique, elle peut maintenant se poser et surtout stabiliser sa situation administrative, ainsi que commencer à faire des projets à moyen terme, notamment la reprise d'une formation.

Situation 3 :

Quentin Dardenne

Madame C a intégré le projet Esperanza au début du mois d'août 2017, ce qui constitue sa première expérience en logement individuel. Elle est arrivée en Belgique en tant que MENA il y a 7 ans et a obtenu son statut de réfugié après un long parcours du combattant.

Au vu du profil particulièrement précaire et des diverses difficultés qu'elle cumule, l'objectif était de mieux évaluer ses compétences et son autonomie, identifier ses points forts et faibles et l'aider, *in fine*, à mettre des choses en place pour poursuivre son intégration en Belgique.

Depuis qu'elle a intégré Esperanzah, Madame C a mis tout en place pour être en ordre administrativement et elle a d'ailleurs toujours été en ordre au niveau du paiement de son loyer. Elle est tout aussi régulière pour rembourser la garantie locative que Fami Home lui a avancée.

Cette période nous a permis de mettre en exergue une déficience intellectuelle de Madame C. que nous avons alors orientée vers un service d'accompagnement spécifique à cette problématique. Ce service l'a accompagnée à identifier un projet professionnel adéquat. Elle a ainsi pu avoir une première expérience de travail dans un restaurant.

Nous avons aidé Madame C à faire le nécessaire pour être inscrite en tant que demandeuse pour un logement social et un logement AIS. En parallèle, nous avons soutenu Madame dans une recherche d'un logement individuel privé. Mais, la réalité du marché locatif privé est tel qu'il est très difficile de trouver un bien qui corresponde à ses critères, et cela prend nécessairement du temps. De plus, il y a tout un travail de coaching à réaliser pour lui permettre d'apprendre à se « vendre » auprès des propriétaires. Cette recherche n'a donc pour l'instant pas encore porté ses fruits mais nous ne nous décourageons pas et poursuivons nos efforts.

Nous espérons qu'une demande de dérogation sera acceptée par le propriétaire afin qu'elle puisse bénéficier d'une prolongation de son contrat pour nous donner le temps nécessaire pour qu'une solution de logement pérenne soit trouvée.

CONCLUSION

Pourquoi ne pas envisager de permettre aux personnes les plus vulnérables face au marché locatif de rester dans le logement Esperanza jusqu'à obtention d'un logement social, ou tout autre solution de logement durable ? La personne s'engagerait à tout mettre en œuvre pour mener à bien un projet de relogement avec l'aide de son SSC (Service Social Accompagnateur), mais ne serait plus mise sous pression ou sanctionnée en cas d'échec.

Il est en effet injuste et terriblement réducteur de ramener la responsabilité du relogement uniquement à la charge de l'individu et éventuellement de son assistant social, niant dès lors, tout le contexte économique et social dans lequel nous évoluons et duquel certains sont exclus sans qu'ils n'aient aucune maîtrise sur cette situation. Pourquoi dès lors leur attribuer la faute de ne pas avoir trouvé un logement, comme s'ils avaient un pouvoir de faire baisser les loyers ou augmenter les revenus. La toute grande majorité souhaite réellement trouver un logement et éviter de demeurer dans une situation précaire. Rares sont celles les personnes qui restent dans l'inaction totale en se moquant des conséquences, encore moins lorsqu'elles sont accompagnées, soutenues et encouragées. Chaque situation est singulière et rencontre des difficultés particulières qui exigent des rythmes différents. Notre rôle est d'accompagner ces rythmes, pas de mettre une pression sur nos usagers pour qu'ils respectent à tout prix des rythmes que nous voudrions leur imposer, des rythmes qui répondent d'avantage aux exigences des structures, du système, et des rouages institutionnels pas toujours très cohérents d'ailleurs puisqu'on ne tient pas compte des premiers concernés. N'est-ce pas interpellant ? Voilà pourquoi, nous continuons de plaider en faveur du bail glissant !

« Notre rôle est d'accompagner ces rythmes, pas de mettre une pression sur nos usagers pour qu'ils respectent à tout prix des rythmes que nous voudrions leur imposer ».

1.3.2 LE PROJET « GALO »

Mallorie Van den Nyden

L'objectif du projet vise à donner un coup de pouce aux personnes et familles que nous accompagnons en facilitant leur accès au logement par le biais d'une garantie locative constituée en une seule fois, pour ceux qui n'en disposent pas par d'autres moyens, ou en lieu et place de la simple lettre de garantie proposée par les CPAS. Ce prêt d'une garantie locative permettrait, en outre, aux ménages de se rendre plus compétitifs face à un marché locatif féroce et dans lequel il devient de plus en plus difficile de convaincre un propriétaire.

En 2017, nous avons procédé à un prêt pour une jeune femme isolée qui devait quitter son logement rapidement (résiliation de bail par le propriétaire). Elle ne disposait pas de la garantie locative, et son ancienne garantie appartenait au CPAS et ne pouvait pas être libérée rapidement sans le consentement du propriétaire. Lorsqu'elle a trouvé un logement dans ses moyens, elle a dû consacrer ses maigres économies pour avancer le premier loyer. Nous l'avons donc aidée dans sa négociation avec le nouveau propriétaire en lui avançant les deux mois de garantie locative. Nous avons établi ensemble un plan de remboursement qui tient compte de sa réalité financière.

Le fonds de Garanties locatives

Il s'agit d'un tout nouveau projet qui s'est réalisé en mai 2017 *avec le soutien du Fonds Christiane Stroobants, géré par la Fondation Roi Baudouin*. Ce que nous appelons GALO est un Fonds de **7500€** mis à notre disposition afin de nous permettre d'avancer des garanties locatives pour notre public.

Cette année, deux personnes supplémentaires ont bénéficié de ce fonds. Il s'agit de deux hommes isolés. Le premier quittait la rue pour intégrer l'un de nos logements solidaires (cf.p.50) et le deuxième quittait un logement solidaire pour intégrer un logement individuel et poursuivre son envol vers plus d'autonomie.

Un tel fonds ne devrait pas être nécessaire, mais nous savons que, pour une personne sans-abri vivant en rue, les démarches qu'il doit effectuer pour obtenir une garantie locative s'avèrent tout simplement titanesques. Découragée d'avance, la personne ne prend même pas la peine de les entamer, ce qui la condamne à rester dans cette situation.

UTILISATION DU FONDS GALO

	Montants prêtés	Durée du remboursement	mensualités	Date du prêt	Montant remboursé au 31/12/2018
	€ 827,58	33mois	€ 25,00	27-06-17	€ 325,00
	€ 657,94	13mois	€ 50,00	26-03-18	€ 100,00
	€ 277,26	19mois	€ 15,00	20-09-18	€ 0,00
Totaux	€ 1.762,78				€ 525,00

Concernant la viabilité de ce projet à plus long terme, il apparaît évident que cela dépendra directement du taux de remboursement des débiteurs. Compte tenu de leur capacité de remboursement généralement très faible, il nous faut parfois accepter des échelonnements sur plusieurs années, voir attendre la fin du bail et la libération de la garantie locative pour récupérer le solde restant dû. Dès lors, la reconstitution du fonds sera probablement plus lente que son utilisation. Heureusement, nous avons bénéficié cette année de dons privés relativement importants qui vont nous permettre, entre autre, d'alimenter ce fonds et d'assurer la continuité de ce projet sur un plus long terme. A ce propos, *nous souhaitons remercier l'entreprise MACQ pour sa généreuse contribution.*

CONCLUSION

Mallorie Van den Nyden

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

63% de notre public a un vécu de rue ou de maison d'accueil. Or seuls *17%* des demandes émanent d'une maison d'accueil et *3,4%* du secteur de l'aide urgente. 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. Cependant, 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, ne cessent d'augmenter.*

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'aides temporaires en jouant d'allers-retours successifs à défaut de pouvoir en sortir. Pour preuve, chaque année nous sommes 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 apportées par le monde politique.

Ce qui nous semble par contre pertinent est de *soutenir des initiatives comme « capteurs de logement »*, qui se donne pour mission de démarcher des propriétaires privés afin de les sensibiliser et de 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 par entretenir la dépendance à leur service. Rappelons que la mission des maisons d'accueil est d'éviter aux personnes de demeurer en rue, mais avant tout d'y échouer en intervenant dans une situation de crise, en urgence et pour un temps le plus limité possible. Il faut donc impérativement développer d'autres alternatives complémentaires qui proposent de placer **le logement comme outils 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 via 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 ajustable à 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 précipitées 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 faits au départ d'une maison d'accueil (malgré les limites institutionnelles parfois infantilisantes), ne disparaissent pas avec le simple fait d'avoir un toit au-dessus de sa tête.

C'est ici qu'apparaît **l'accompagnement à domicile comme appui 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 allant 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. Il serait regrettable qu'en raison d'un manque de renforcement de notre effectif, nous devions décliner les propositions de collaboration.

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 pour aider les personnes sans-abri à circuler dans le réseau des dispositifs d'aide qui leur sont déjà destinés, et sans proposer de réelles portes pour en sortir ?

Au regard de tout ceci, il est important de rappeler que nous bénéficions jusqu'à présent de 3,4 équivalents temps plein (**2,9 ETP travailleurs sociaux** et 0,5 ETP direction) de la COCOM **pour l'encadrement de 68 dossiers par an**. 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.

Nous défendons notre spécificité de service à domicile et c'est pourquoi nous effectuons **68%** de nos entretiens à domicile et au moins **86% de nos visites hors de nos murs**. Nous travaillons aussi avec un public très précaire qui a généralement besoin d'un accompagnement intensif et nous privilégions donc la qualité plutôt que la quantité. Dès lors, il devient difficile d'atteindre l'exigence de 20 dossiers par ETP si l'on considère qu'il s'agit de 20 dossiers en moyenne par mois. D'après nos réalités de terrain, nous avons calculé qu'un équivalent temps plein pouvait assumer un maximum de 12 dossiers simultanément, et ce d'autant plus lorsqu'on sait que **70 %** de nos dossiers sont des dossiers « intensifs », dont **26%** « très intensifs ».

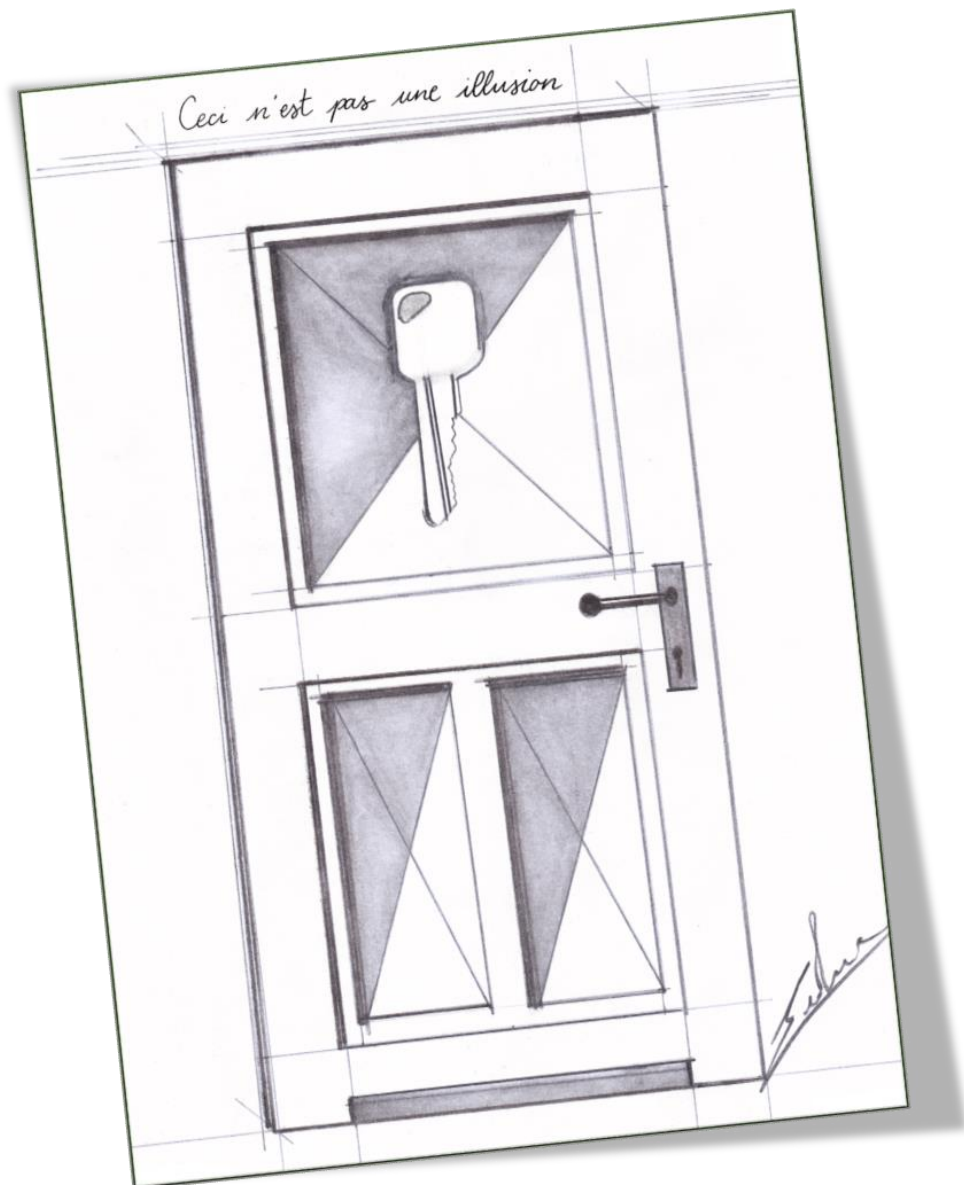
Il arrive qu'une seule démarche prenne plusieurs heures lorsqu'il faut accompagner une personne au CPAS ou au Bureau d'Aide Juridique par exemple. Certains trajets pour arriver jusqu'au domicile de nos suivis prennent deux heures aller-retour ! On comprend dès lors aisément qu'il est impossible de faire plus sans que ce soit au détriment de la qualité de l'accompagnement.

Par ailleurs, nos deux Ministres de tutelle ont travaillé d'arrache-pied cette année pour mettre au point notre nouvelle ordonnance et ses arrêtés d'application. Nous suivons leurs travaux de près et y collaborons via divers canaux (Fédération Bico, groupe de travail du Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes, rencontre avec les Cabinets et l'administration, rencontres et échanges avec les divers acteurs associatifs concernés, etc.) Nous avons eu l'occasion d'exprimer nos remarques et revendications par rapport aux différents projets d'ordonnance, et bien que les négociations ne fussent pas toujours évidentes, nous avons bon espoir de voir aboutir le résultat d'un travail de concertation qui aura su tenir compte autant des exigences politiques que des réalités de terrain et du public.

La nouvelle Ordonnance sera finalement votée le 25 mai 2018 par l'Assemblée Réunie de la Commission Communautaire Commune. Si nous avons obtenu satisfaction autour de certains points, comme la définition de nos missions, nous restons mitigés sur d'autres, comme la mise en place de l'organe de coordination « Bruss'help », et enfin totalement opposés à la mise en place du système de dossier social centralisé qui nous impose un partage de données que nous continuons de dénoncer comme étant une entrave à notre secret professionnel.

L'année prochaine, nous devons poursuivre avec la mise en place des arrêtés d'applications relatifs à cette Ordonnance et nous espérons vivement qu'ils « collent » avec nos réalités de terrain afin que nous puissions répondre au mieux aux besoins de nos usagers.

DEUXIÈME PARTIE



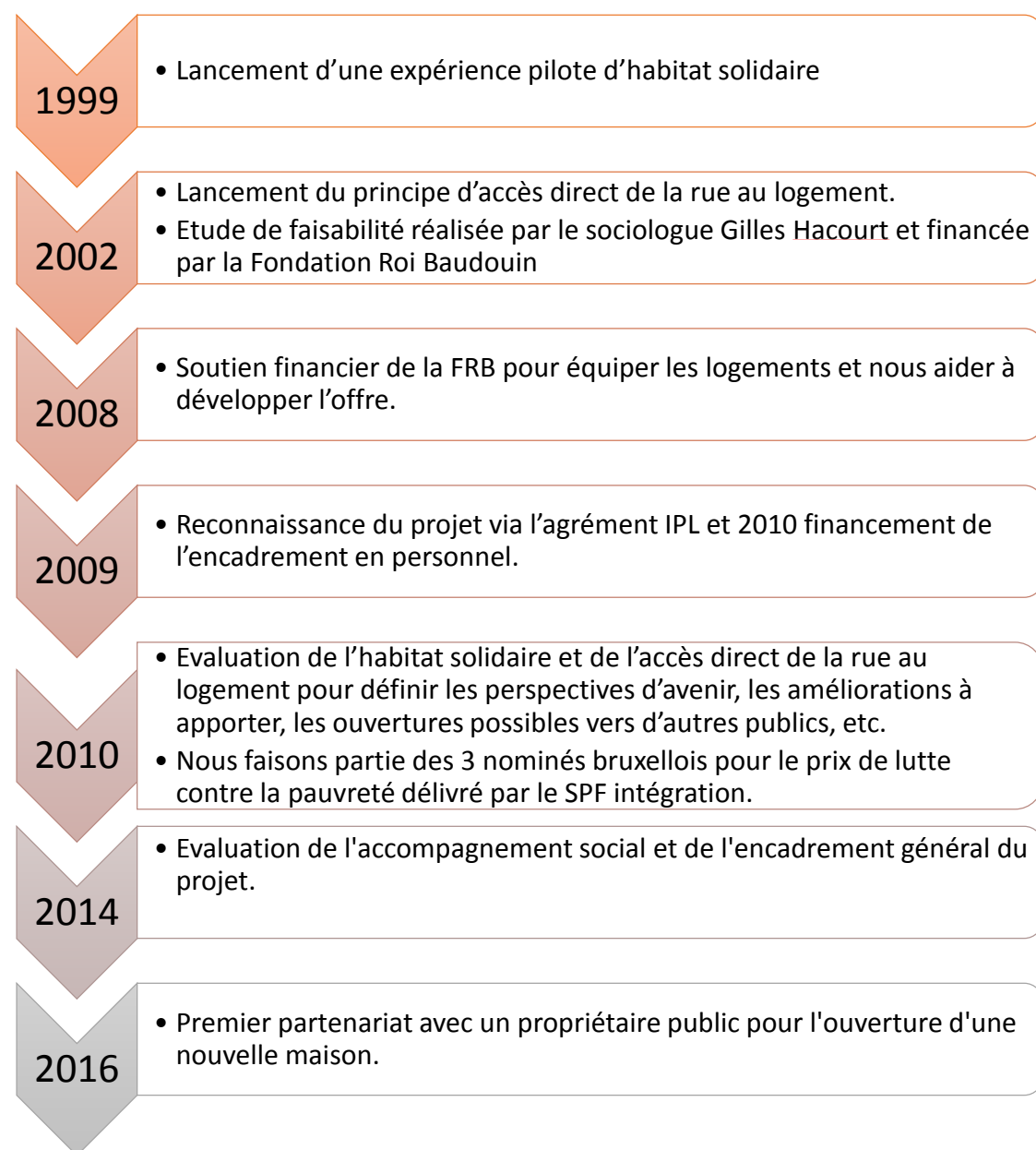
L'habitat solidaire

2. L'HABITAT SOLIDAIRE

Mallorie Van den Nyden

Il s'agit de proposer un accès direct de la rue au logement pour des personnes sans-abri qui éprouvent des difficultés à trouver un logement et qui préfèrent, pour un laps de temps, ou de manière définitive, vivre en cohabitation.

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 accompagnement 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 envahissent 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 n'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.

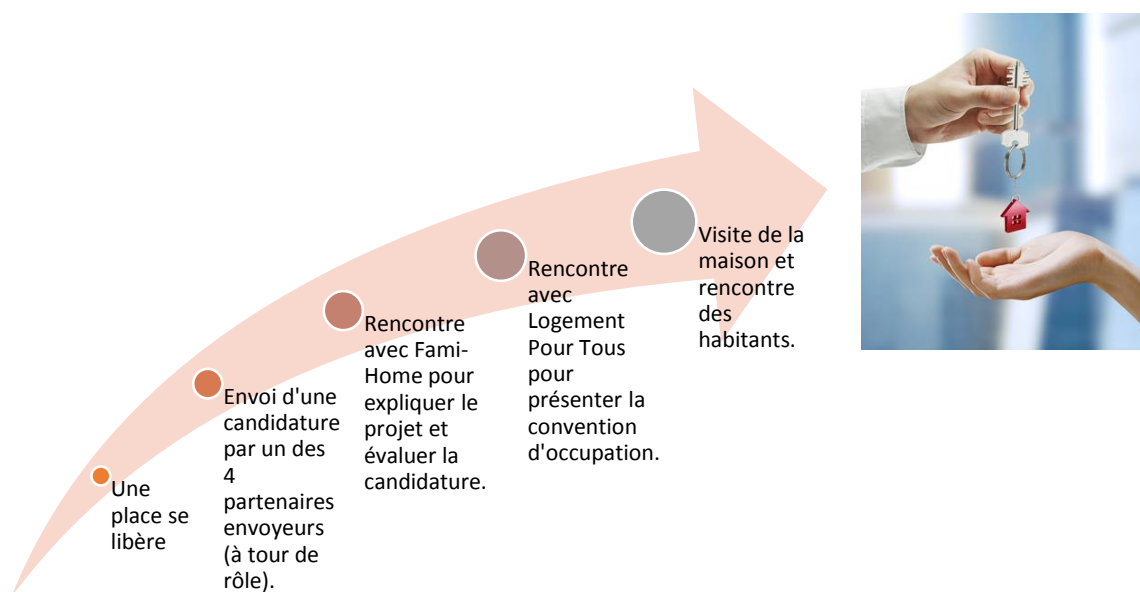
Le travail en réseau vise au développement des complémentarités entre les services. Chaque institution ajuste ses pratiques pour s'adapter au mieux au projet.

ALTERNATIVE AUX EMBÛCHES DU MARCHÉ LOCATIF BRUXELLOIS ACTUEL

L'habitat solidaire propose un loyer bien plus abordable que celui d'un logement individuel (entre 266 € et 429 € pour le loyer, la consommation de gaz et 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



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.

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 mensuel d'un décompte des charges, 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 disposition 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'A.I.S. concernant la présentation du projet, le suivi de l'entretien de la maison, l'accompagnement des entrées et sorties, l'engagement à assumer du vide locatif. Cependant, cette collaboration prit fin en novembre 2018 à leur initiative. En résumé, ils ont considéré que les locataires y causaient trop de dégâts depuis quelques mois et ils n'ont pas souhaité poursuivre le projet avec d'autres locataires pour autant. Leur décision fût motivée, entre autre, par le fait que la maison en question était trop vétuste et qu'ils ne souhaitaient dès lors pas poursuivre leur mandat de gestion auprès du propriétaire. Nous restons tributaires du bon vouloir des AIS et de la part d'investissement qu'elles sont prêtes à y consacrer. Nous reconnaissons que ce n'est pas négligeable, surtout en terme de temps de travail pour les gestionnaires locatifs et espérons néanmoins pouvoir encore poursuivre de tels partenariats à l'avenir, tant avec Logement Pour Tous qu'avec d'autres AIS.

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 longue durée.

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 pour l'engagement de 2,5 ETP (équivalents 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 qui finance aujourd'hui 1,9 temps plein supplémentaires ainsi que la part des rémunérations non couvertes par le fonds Maribel.

Concrètement, en quoi consiste l'accompagnement collectif et pourquoi se démarque-t-il significativement de l'accompagnement communautaire proposé en milieux 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 de la distribution des rôles et tâches, tout en leur apprenant à gérer l'impact de ce qu'ils ont mis en place ou non.

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 de 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'un 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 des 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 RELAIS

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 mobilier 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 relais 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'a 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 mobilier 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 financiers d'aménager 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 droite et à gauche.

Nous leur permettons en outre d'acheter à prix coûtant un « kit d'entrée » composé du matelas, de la literie, d'une serviette de bain et d'un 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 modes 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.

MÉTHODOLOGIE

A 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 tout leur potentiel. 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 et nous oblige de procéder à une remise en question perpétuelle.

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 de 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 du modèle institutionnel.

Au terme d'une discussion avec nos partenaires, 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 réagirons 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 nous placent inévitablement dans un rôle de « gendarmes » et non plus seulement de médiateurs, alors que l'absence de règles génère de l'insécurité. Notre repère étant de veiller, tant que faire se peut, à obtenir l'adhésion des individus et surtout leur collaboration pour atteindre leurs objectifs, et non ceux que nous aurions projetés pour eux.

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.

MAISON 1 :

Anissa El-Merabety

Lors du début de l'année 2018, les habitants n'étaient plus que deux, le troisième étant parti en novembre 2017.



L'ambiance entre les deux habitants restants était assez tendue. Les réunions étaient généralement centrées sur les problèmes interpersonnels. Nous avons établi une charte de vie mais elle n'a été respectée par aucun d'eux, notamment sur le point concernant le ménage. C'est dans ce contexte tendu qu'une troisième personne a intégré le logement. Son arrivée a permis de détendre pendant un temps l'ambiance, mais les conflits sont vite réapparus. Il y aurait eu des agressions physiques et des vols de la part d'un des habitants, mais les victimes présumées n'ont jamais voulu porter plainte. L'atmosphère changeait d'une semaine à une autre, tantôt ils étaient tous amis, tantôt tous ennemis. Il était compliqué

pour nous d'établir une certaine entente étant donné que chacun restait campé sur sa position et ne se remettait pas en question.

Quelques mois après son arrivée, le dernier habitant s'est fait hospitalisé. Par la suite, il n'a été que peu présent dans la maison et, de ce fait, aux réunions. Fami-Home a pris la décision de ne pas prolonger sa convention. Peu après cela, l'AIS Baita a décrété qu'il y avait trop de dégâts locatifs et ont jugé unilatéralement que le projet ne fonctionnait pas. Nous avons bien tenté d'expliquer qu'une mauvaise expérience avec un groupe ne devrait pas remettre tout le projet en question et qu'il ne faut pas jeter le bébé avec l'eau du bain, mais l'AIS a malgré tout décidé de ne pas renouveler son mandat de gestion et a mis fin précipitamment à l'occupation des trois habitants, moyennant un court délai afin qu'ils trouvent une solution. La maison a été fermée le 22/10/18.

Au moment de leurs départs, aucun d'eux n'avait de solution de logement. L'un d'entre eux est retourné en rue et les deux autres ont été hébergés chez des amis.

Nous regrettons la manière dont les choses se sont déroulées. Si l'AIS reste un partenaire incontournable pour mener à bien ce type de projet, il est tout aussi indispensable de travailler en étroite collaboration en se concertant et en procédant à des évaluations régulières en commun. Il est également important de se respecter et se faire confiance dans la gestion de ce qui incombe à l'autre. Il n'appartient dès lors pas à l'AIS d'évaluer le projet de vie communautaire des habitants, tout comme il n'appartient pas à Fami-Home d'évaluer l'occupation « en bon père de famille » des locataires.

MAISON 2 :

Quentin Dardenne

Au cours de l'année 2018, des tensions sont apparues entre certains locataires. Malgré le rappel des règles de manière collective et individuelle, le non-respect de celles-ci et les comportements

En résumé

- 4 chambres
- 5 sorties :
 - 2 vers du logement individuel après 2 ans d'occupation
 - 3 retours en rue
- 3 nouvelles entrées
- Bonne dynamique et bonne ambiance. Maison très bien entretenue. Organisation d'activités en commun.

agressifs et inadéquats de certains locataires nous ont poussés à ne pas renouveler le contrat d'occupation de trois habitants.

Deux autres habitants ont quitté le logement au cours de l'année, chacun ayant pu trouver une solution de logement individuel. Ces deux habitants seront restés plus ou moins deux ans au sein du projet.

Suite à l'arrivée de trois nouveaux candidats, une nouvelle dynamique de groupe a pu s'installer et chacun a pu trouver progressivement ses repères au sein du logement et au sein du groupe. Nous avons alors pu retravailler sur l'élaboration d'une charte et sur des règles qui réunissent un consensus entre les habitants.

L'état du logement a toujours été impeccable, chacun respectant ses engagements par rapport aux tâches ménagères, et respectant le travail des

autres. Cet état du logement reflète selon nous l'harmonie et l'état du groupe.

L'ambiance calme et sereine entre les habitants nous a amené à organiser certaines activités plus informelles (repas à l'extérieur, jeux de société...) afin qu'ils puissent se rencontrer autrement et plus amplement.

Au cours de l'année, une rencontre a été organisée avec tous les habitants de l'immeuble afin de faire connaissance, d'apaiser certaines tensions, et de combattre certains préjugés.

Une réflexion a également été menée avec l'ensemble des partenaires du projet par rapport à la première rencontre entre les habitants, la façon dont le nouvel habitant doit ou pas se présenter, la façon dont il est reçu et accueilli par les autres, le temps d'adaptation nécessaire pour investir le logement, et la vie de groupe. Cette prise de recul sur notre pratique a été très bénéfique.

Une sensibilisation par rapport à la consommation d'énergie a été organisée avec un travailleur de Logement pour Tous. Divers conseils pour limiter leur consommation ont été promulgués et ont été reçus très positivement par les locataires.

De manière générale, les habitants ont toujours interpellé l'accompagnant collectif lorsque des tensions commençaient à apparaître et ont utilisé les réunions collectives pour en discuter, en débattre, et tenter de trouver ensemble des tentatives de solutions et d'apaisement. En cela, l'année 2018 a été très positive au sein de ce logement.

MAISON 3 :

Thibault Collignon

L'année 2018 a été marquée par le départ difficile d'un habitant dont les relations avec les trois autres habitants étaient houleuses. Cette personne souffrait de paranoïa et consommait beaucoup d'alcool. Cela générait des conflits fréquents au sein de la maison. Deux personnes avaient quitté la maison suite à ces conflits. Monsieur a quitté la maison fin mars.

Ce départ nous a confortés dans l'idée que la présence de personnes souffrant de paranoïa dans un habitat solidaire est très compliquée, autant pour la personne elle-même que pour les autres habitants.



Un nouvel habitant est entré fin mai. La relation entre les quatre habitants s'est ensuite nettement améliorée. Un barbecue a été organisé à leur initiative et ceux-ci sont demandeurs de réitérer ce type d'activité.

Un des habitants qui a vécu longtemps dans la rue a des problèmes d'hygiène, ce qui dérange plus ou moins fortement les autres habitants. Ce sujet est souvent présent lors des réunions avec ceux-ci. Un travail autour de cette question d'hygiène a démarré à la fin de l'année avec l'ensemble des habitants. Un effort a été effectué par l'habitant et un travail d'acceptation des difficultés que peut rencontrer une personne a été entamé en réunion.

MAISON 4 :

Thibault Collignon



L'année 2018 a été marquée par de nombreux événements au sein de la maison.

Un des habitants, présent depuis 2010 dans la maison, est parti en maison de repos fin mars. Il était devenu extrêmement difficile pour lui et pour les autres de vivre encore dans l'habitat solidaire. Monsieur, souffrant d'un handicap physique, s'affaiblissait et ne sortait plus que rarement de sa chambre. Sa consommation d'alcool était devenue très problématique. Il ne prenait plus soin de lui. Les autres habitants l'ont aidé pour ses repas, pour nettoyer sa chambre et ses vêtements, pour faire ses courses mais cela devenait trop lourd pour tout le monde. Ce fut très difficile de le convaincre d'aller en maison de repos car sa représentation de ce type d'établissement

était très mauvaise. Néanmoins, une fois installé dans cette maison de repos, Monsieur a de nouveau pris soin de lui. Il a retrouvé une bonne santé. Sa consommation d'alcool a diminué fortement. Il a repris contact avec sa famille et s'est créé de nouvelles relations au sein de la maison de repos.

En mai, un habitant présent depuis 2015 a décidé de s'installer dans un logement individuel et de prendre son autonomie.

Début septembre, un autre habitant présent depuis 2013, est parti vers un logement individuel géré par l'AIS Logement Pour Tous. Nous continuons à le suivre individuellement.

Fin septembre, un habitant présent depuis 2008 est malheureusement décédé dans la maison en présence de deux autres habitants. Ce fut évidemment un grand choc pour tout le monde. Monsieur consommait beaucoup d'alcool. Il a essayé plusieurs cures, mais a chaque fois rechuté. Nous avons organisé les funérailles avec sa famille et le soutien du collectif des morts de la rue.

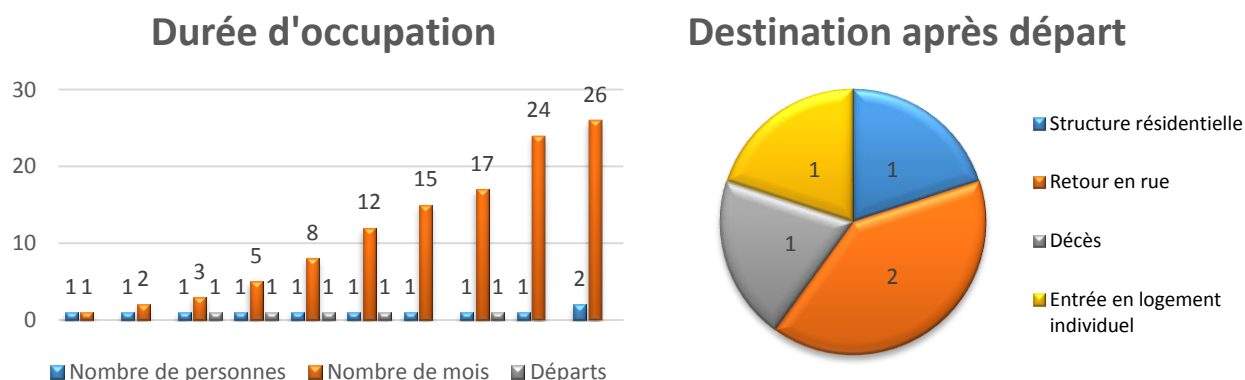
Trois nouveaux habitants sont entrés en juin, juillet et octobre. Les relations entre eux sont excellentes. Les chambres, le hall d'entrée, le salon et la cuisine ont été rafraîchis. Les anciens meubles ont été remplacés. Un véritable renouveau s'est installé dans la maison.

Enfin, un dernier habitant est parti en 2018. Il s'agit d'une chienne qui a appartenu à un habitant décédé en 2013 qui avait été « léguée » à l'habitant qui est décédé en 2018. Nous avons confié la chienne à un refuge qui lui a trouvé une famille. Elle aura vécu 9 ans dans la maison.

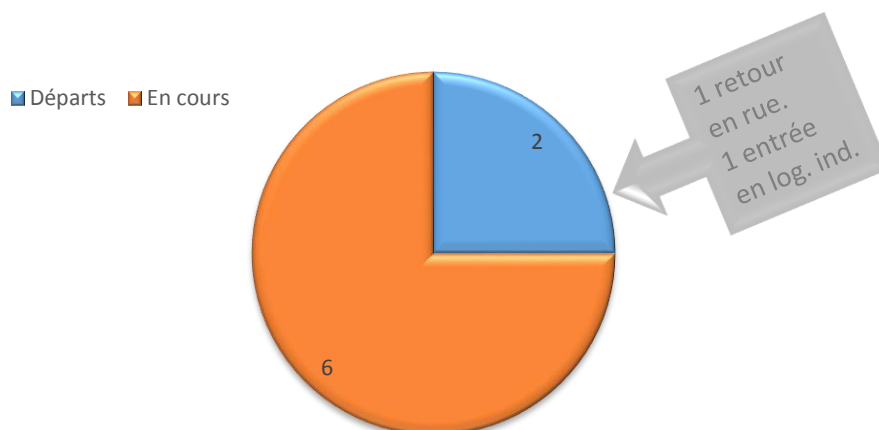
MAISON 5

Anissa El-Merabety
Mallorie Van den Nyden

Dans cette maison, les habitants participent régulièrement aux réunions hebdomadaires et sont parvenus à établir une charte de vie. Même si l'entente entre eux n'est pas toujours au beau fixe, c'est un groupe où chacun parvient à s'exprimer et où ils essaient de se comprendre pour arriver à composer ensemble leur mode de vie et d'occupation des lieux. La difficulté majeure est d'arriver à concilier des points de vue parfois fort différents entre des personnes très à cheval sur l'hygiène, et d'autres pour qui ce n'est clairement pas une priorité.



OCCUPATION DEPUIS L'OUVERTURE (11 OCCUPATIONS)

DÉPARTS ET DESTINATIONS EN 2018

Parmis les départs, nous avons Monsieur J qui, après une occupation de 17 mois a quitté le projet pour intégrer un logement individuel, plus conforme à ses besoins. Malheureusement, Mr décédera quelques semaines après son départ en raison de graves soucis de santé.

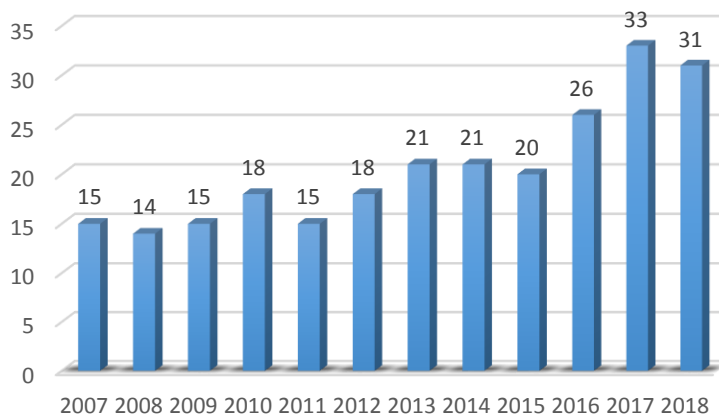
Le deuxième locataire a dû quitter le logement après un an d'occupation parce que la vie en cohabitation ne lui convenait pas du tout. Il ne respectait pas les autres habitants, ni les règles établies par le groupe et mettait à mal le projet et ses bénéficiaires. Après maintes tentatives pour le faire participer aux réunions et le motiver à prendre part à la vie du groupe et en respecter ses membres, nous avons dû nous résoudre à lui demander de partir.

Bien que nous ayons toujours à regretter les départs précipités sans une véritable solution durable à la clef, nous nous réjouissons néanmoins du taux de stabilité dans cette maison que nous considérons comme un indicateur positif en terme de réinsertion et nous espérons que cela continue sur cette belle lancée.

2.7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS

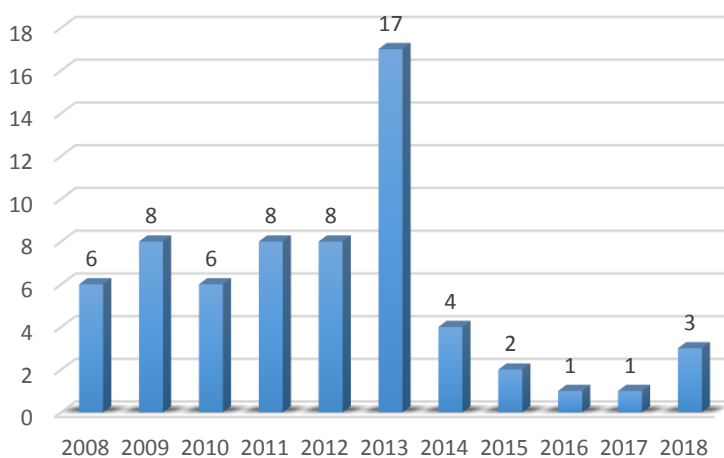
NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS

En 2018, 31 personnes ont occupé un habitat solidaire. Pour rappel, nous disposons de cinq logements pour un total de 21 places.

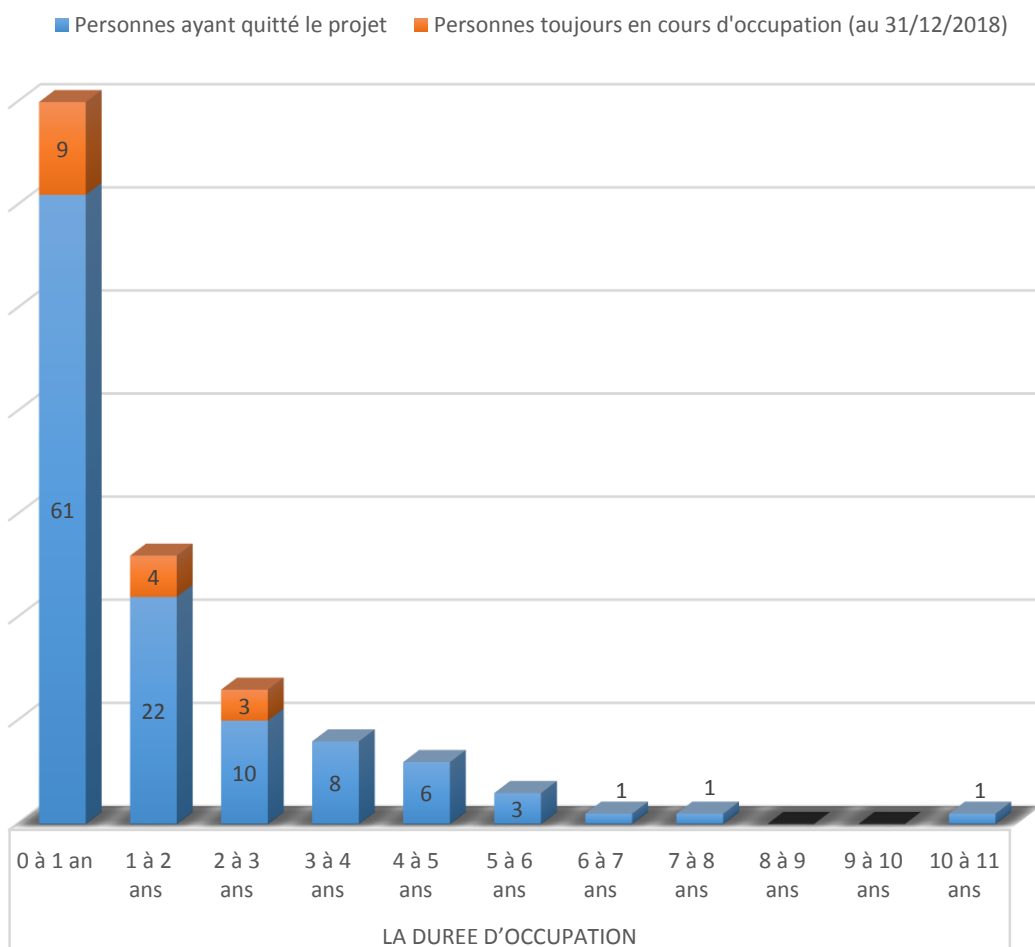


LE DÉLAI D'ATTENTE

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.



LA DUREE D'OCCUPATION TOTALE DU PROJET

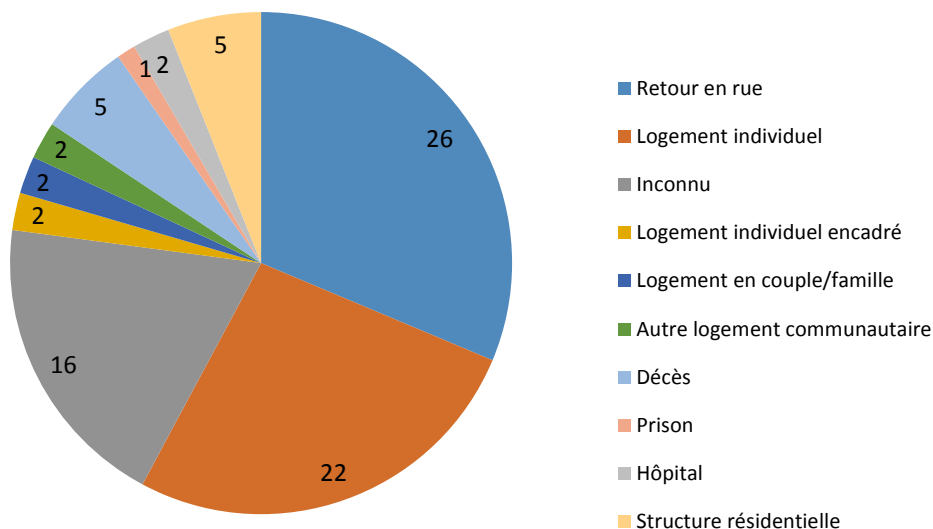


Sur un total de 129 personnes, 54 % sont restées moins d'un an en logement et environ 20 % des personnes sont restées entre un et deux ans. Les 26 % restants s'installent à plus long terme dans le dispositif, et parfois jusqu'à leur fin de vie.

LA DURÉE MOYENNE D'OCCUPATION EST DE
2,7 ANS

DESTINATIONS APRÈS DÉPART

(83 départs de 2007 à 2018)



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 peuvent être des retours en rue non avoués. Nous pouvons au moins déterminer que le projet a permis à 38 personnes sur 68 de quitter durablement leur situation de sans-abri, soit 56% des bénéficiaires.

Concernant les deux situations dans « hôpital », il s'agit de deux personnes qui devaient quitter le projet pour non-respect des conditions et qui ont profité de ce départ forcé pour entamer une cure en milieu hospitalier. Il s'agit donc bien de leur destination après départ et non du motif de leur départ.

En 2018, 15 personnes ont quitté le projet.

2.8 LES PERSPECTIVES

Pour rappel, à l'heure actuelle il n'existe toujours pas de cadre spécifique pour les habitats solidaires. En effet, mis à part dans le code du logement bruxellois, il n'existe nul part ailleurs de réglementation en la matière. Depuis l'origine du projet, nous utilisons des logements de type unifamiliaux pour héberger des habitats solidaires, ce qui n'est pas un problème en soit puisque rien ne nous l'interdit, mais cela pose un souci du point de vue de l'inscription des personnes au registre de la population qui va généralement considérer les locataires comme constituant un seul et même ménage. Ceci pose un souci majeur pour les allocataires sociaux, comme les chômeurs, les personnes émargeant au CPAS, les pensionnés ou ceux qui dépendent de la mutuelle, car le calcul de leurs revenus s'effectue généralement sur base de la composition de ménage. Nous devons dès lors tenter de trouver un accord avec les Communes pour que nos locataires soient enregistrés comme isolés. Jusqu'à présent, nous sommes toujours parvenus à un accord, mais dernièrement, la Commune d'Evere, nous a renvoyés vers l'urbanisme en exigeant que nous demandions une modification de l'affectation du bien unifamiliale en « logement collectif ».

Notre partenaire, « Logement Pour Tous », a donc fait cette démarche auprès de l'urbanisme, qui, faute de cadre en la matière, s'est retrouvé un peu perdu devant notre demande. Le service SIAMU, en charge de vérifier le respect des normes de sécurité, fut tout aussi dépourvu face à cette demande de permis, et n'a pas bien saisi la différence entre un habitat solidaire et une division de logement unifamilial en plusieurs logements. Ces derniers ont donc établi leur avis, d'une part en se basant sur l'arrêté de l'Exécutif du 24 décembre 1990 relatif aux établissements d'hébergement pour fixer les normes de sécurité en matière de protection incendie, et d'autre part en partant du principe que le logement serait divisé en quatre logements. Or, il s'agit bien toujours d'une même unité de logement qui est partagée par quatre ménages. Tant que nous n'aurons pas un label définissant clairement ce qu'est un habitat solidaire, nous n'aurons de poids pour obtenir une dérogation auprès du pouvoir fédéral pour que ce type de structure permette l'octroi du statut isolé, de la même manière que pour les maisons de repos par exemple.

Pour 2019, outre la poursuite de notre combat pour une meilleure reconnaissance de l'habitat solidaire, nous devrions développer un nouveau partenariat avec la maison d'accueil Montfort¹³ à Jette qui a sollicité notre aide pour encadrer leur projet d'habitat solidaire pour des femmes issues de leur structure. Les accords de principe avec l'administration communale de Jette ainsi que le CPAS sont déjà en place et les travaux dans la maison qui servira au projet sont en cours.

¹³ L'ASBL est destinée à héberger et soutenir, pour une période maximale de 2 ans, 33 femmes, de 18 à 50 ans, afin qu'elles puissent surmonter les situations de précarité et d'exclusion qu'elles vivent et (re)construire, petit à petit, un projet afin de (re)devenir actrices de leur vie. (<http://www.amontfort.be/>)

Les premières entrées sont prévues pour la fin de l'été 2019 et nous devrions y assumer tant l'accompagnement collectif que l'accompagnement individuel des locataires. Vu qu'il ne s'agit pas d'un accès direct de la rue au logement à proprement parlé, ce projet ne fera pas partie intégrante de notre partenariat d'origine, mais il nous paraît légitime de l'évoquer ici et nous ne manquerons pas de le présenter plus en détail dans notre prochain rapport d'activité dans le cadre d'un nouveau partenariat.

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, le mode de vie en cohabitation représente une vraie alternative aux embûches du marché locatif. 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 du 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 20 ans, de considérer **le logement comme un point de départ** dans le parcours de réinsertion des personnes sans-abri et non comme l'aboutissement de ce parcours. Un logement d'abord et avant tout !

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**. 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 RIS¹⁴, 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 ?

¹⁴ Revenus d'Intégration Sociale, délivré par le CPAS.

Jusqu'à présent, nous sommes parvenus à obtenir la reconnaissance du statut isolé pour les locataires de l'habitat solidaire, mais ceci uniquement sur base de collaborations particulières avec les CPAS et/ou les services de population des administrations communales 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 est qu'il semblerait qu'aucune norme n'ait été réellement définie et les services de l'urbanisme ne semblent pas savoir sur quoi ils peuvent s'appuyer pour déterminer si un logement peut bénéficier de ce label.

Le concours des AIS reste aussi un élément important et indispensable pour la poursuite et le maintien de ce dispositif. Or, nous constatons avec les années que ces dernières commencent à souffrir de leur succès. Plusieurs d'entre elles voient leur parc s'agrandir à vue d'œil, les confrontant à une surcharge de travail que leurs équipes ne sont pas toujours à même d'absorber, du moins, le temps d'adapter leur cadre en personnel. Leur mode de financement établi sur base de l'exercice de l'année précédente les oblige à attendre l'année suivante avant de pouvoir augmenter leur personnel en conséquence. Notre partenaire, Logement Pour Tous, nous a déjà exprimé ne plus être en mesure de prendre de nouveaux projets en gestion et nous craignons avoir de plus en plus de difficulté à trouver d'autres AIS capables de s'investir dans ce type de projet qui, il faut le reconnaître, s'avère plus chronophage que la prise en gestion d'une habitation classique.

TROISIEME PARTIE



Le coût du logement pour nos usagers

3. LE COÛT DU LOGEMENT POUR NOS USAGERS

Aline Jacobs
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.

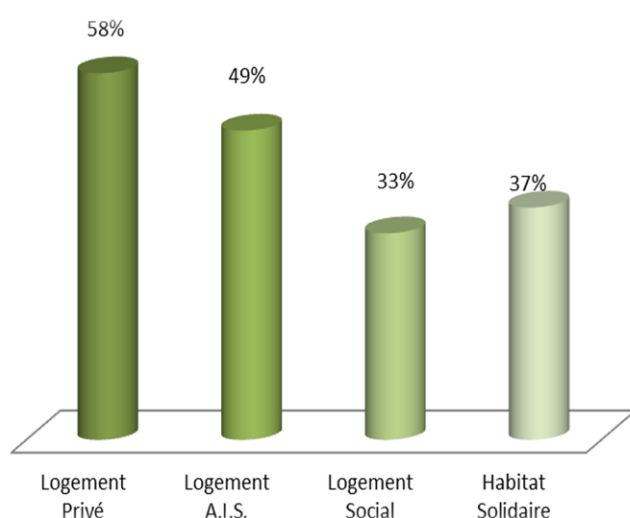
Nous avons fusionné ces deux types de dépenses, cela se justifiant aussi en raison des modes de calcul souvent très différents selon le type de logement (logement social, A.I.S. ou privé) où une partie des charges peut ou non être comprise dans le loyer.

Nous avons, pour 84 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.

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



Pour la deuxième fois depuis que nous faisons cet exercice statistique sur le coût du logement, l'habitat solidaire n'apparaît pas comme la formule la plus intéressante économiquement parlant. Cette année encore, c'est le logement social qui passe en tête.

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

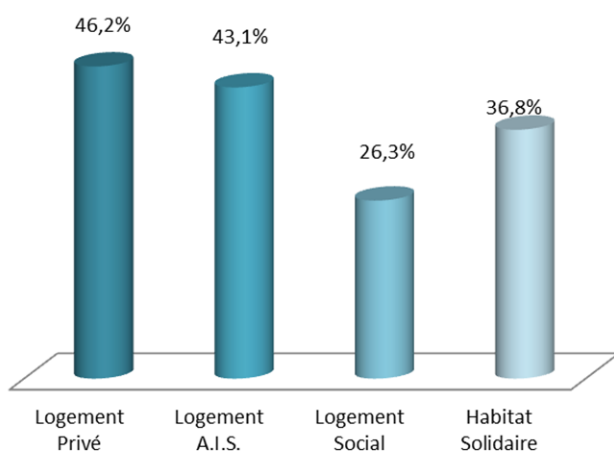
Dans la réalité, les choses ne sont pas toujours aussi tranchées et cela peut s'expliquer par le calcul du loyer.

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'*a contrario* une personne avec un revenu un peu supérieur pourrait être pénalisée en logement social, mais pas en logement AIS.

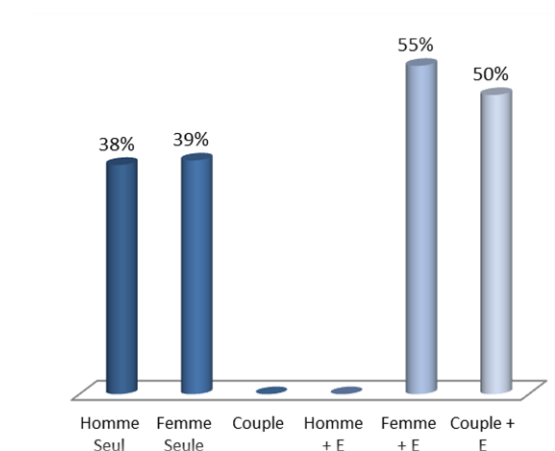
On peut voir, par exemple, dans nos rapports d'activité en 2010 et 2009 que le logement AIS apparaissait comme meilleur marché par rapport au logement social aussi parce que les personnes que nous suivions à cette période payaient des montants de charges astronomiques qui équivalaient parfois au montant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

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

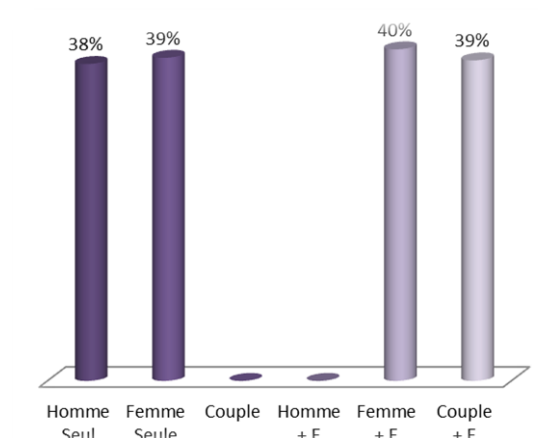


Nous voyons clairement une diminution de la part réservée au coût du logement pour l'ensemble des catégories une fois que nous tenons compte des allocations familiales (hormis pour l'habitat solidaire qui ne concerne que des personnes isolées).

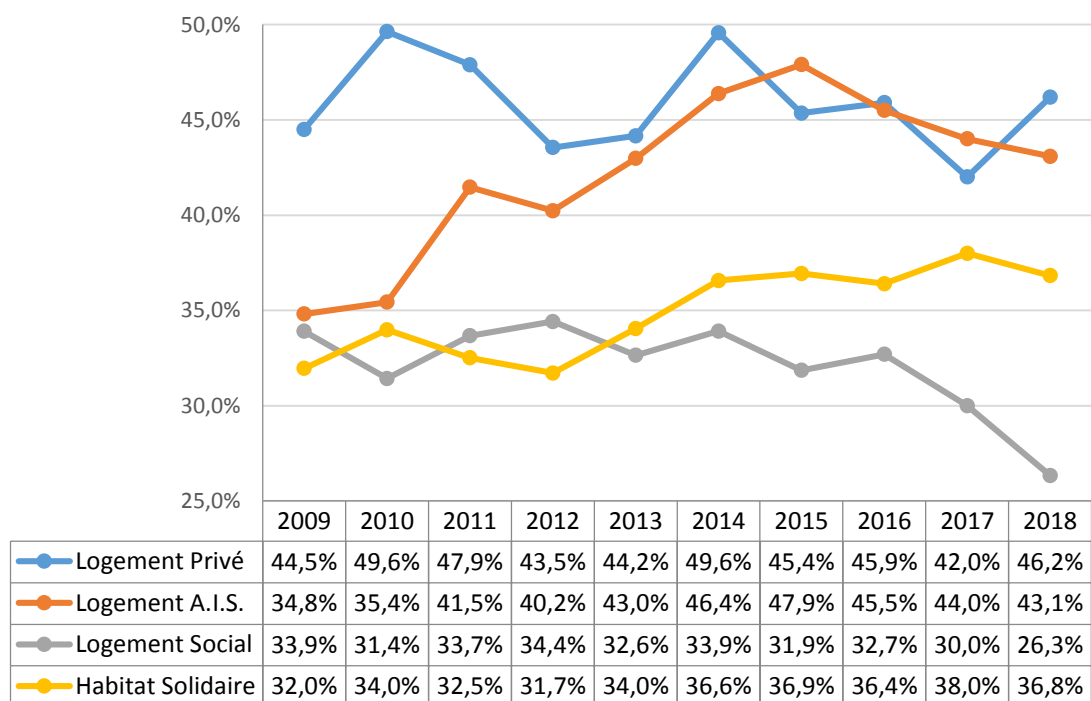
LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



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



EVOLUTION DE LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES ENTRE 2009 ET 2018, SELON LE TYPE DE LOGEMENT.



PART DU REVENU APRÈS DÉDUCTION DES FRAIS LIÉS AU LOGEMENT

Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer- Charges // Revenus
Couple+E	AIS	Travail+Chômage	€ 2.157	€ 824	€ 1.333	38,2%
Couple+E	privé	RIS	€ 1.371	€ 660	€ 711	48,1%
Couple+E	Privé	Mutuelle	€ 2.061	€ 610	€ 1.451	29,6%
Couple+E	Privé	Sans revenu	€ 1.840	€ 860	€ 980	46,7%
Couple+E	Social	Chômage+C.P.A.S.	€ 2.204	€ 487	€ 1.718	22,1%
Couple+E	Privé	Travail	€ 1.700	€ 1.000	€ 700	58,8%
Couple+E	Social	Alloc handicap	€ 1.925	€ 288	€ 1.637	15,0%
Couple+E	Privé	Chômage+C.P.A.S.	€ 1.700	€ 745	€ 955	43,8%
Couple+E	Privé	Sans revenu	€ 1.785	€ 805	€ 980	45,1%
Femme	Social	Mutuelle	€ 1.191	€ 280	€ 911	23,5%
Femme	social	Chômage	€ 1.069	€ 505	€ 564	47,2%
Femme	"Privé" (communal)	Pension	€ 1.455	€ 521	€ 934	35,8%
Femme	"Privé" (communal)	Pension	€ 1.160	€ 489	€ 671	42,2%
Femme	AIS (Transit)	RIS	€ 910	€ 448	€ 462	49,2%
Femme	social	Alloc handicap	€ 929	€ 259	€ 670	27,9%
Femme	AIS	Travail	€ 1.400	€ 789	€ 611	56,4%
Femme	social	mutuelle	€ 1.223	€ 385	€ 838	31,5%
Femme	AIS (transit)	Sans revenu	€ 911	€ 292	€ 619	32,1%
Femme	Privé	Mutuelle	€ 1.150	€ 500	€ 650	43,5%
Femme+E	Privé	Chômage	€ 1.050	€ 450	€ 600	42,9%
Femme+E	social	RIS	€ 1.644	€ 550	€ 1.094	33,5%
Femme+E	social	Travail	€ 1.031	€ 358	€ 673	34,7%
Femme+E	social	RIS	€ 1.755	€ 466	€ 1.289	26,6%
Femme+E	Privé	RIS	€ 1.683	€ 515	€ 1.168	30,6%
Femme+E	AIS	Mutuelle	€ 1.100	€ 646	€ 454	58,8%
Femme+E	AIS	Chômage	€ 1.239	€ 523	€ 716	42,2%
Femme+E	privé	Travail	€ 2.186	€ 1.010	€ 1.176	46,2%
Femme+E	AIS (Transit)	RIS	€ 1.393	€ 650	€ 743	46,7%
Femme+E	social	RIS	€ 2.255	€ 390	€ 1.865	17,3%
Femme+E	Social	RIS	€ 1.757	€ 414	€ 1.343	23,6%
Femme+E	"Privé" (communal)	Mutuelle	€ 1.500	€ 696	€ 804	46,4%
Femme+E	"Privé" (communal)	Mutuelle	€ 1.730	€ 700	€ 1.030	40,5%
Femme+E	social	Mutuelle	€ 1.708	€ 354	€ 1.354	20,7%
Femme+E	AIS	RIS	€ 2.225	€ 758	€ 1.467	34,1%
Femme+E	Privé	RIS	€ 1.381	€ 760	€ 621	55,0%
Femme+E	AIS (transit)	Travail	€ 2.460	€ 550	€ 1.910	22,4%
Femme+E	Privé (Fonds du Logement)	RIS	€ 1.455	€ 915	€ 540	62,9%
Femme+E	Privé	Mutuelle	€ 2.150	€ 1.000	€ 1.150	46,5%
Femme+E	Social	RIS	€ 2.555	€ 500	€ 2.055	19,6%
Femme+E	Privé	Mutuelle	€ 1.374	€ 759	€ 615	55,2%
Femme+E	Privé	Pension+C.P.A.S.	€ 2.424	€ 800	€ 1.624	33,0%
Femme+E	Privé	RIS	€ 1.429	€ 695	€ 734	48,6%
Femme+E	AIS (transit)	Mutuelle	€ 1.235	€ 645	€ 590	52,2%
Femme+E	Privé	RIS	€ 2.206	€ 1.100	€ 1.106	49,9%
Femme+E	AIS (transit)	RIS	€ 1.051	€ 512	€ 539	48,7%

Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer- Charges // Revenus
Homme	AIS	Mutuelle	€ 1.020	€ 372	€ 648	36,5%
Homme	social	Pension+Alloc. Hand	€ 1.525	€ 375	€ 1.150	24,6%
Homme	AIS	RIS	€ 910	€ 430	€ 480	47,2%
Homme	AIS (transit)	Mutuelle	€ 1.200	€ 442	€ 758	36,8%
Homme	privé	RIS	€ 910	€ 410	€ 500	45,1%
Homme	AIS	RIS	€ 910	€ 409	€ 501	45,0%
Homme	Privé	RIS	€ 910	€ 530	€ 380	58,2%
Homme	privé	RIS	€ 910	€ 555	€ 355	61,0%
Homme	Privé	Travail	€ 1.700	€ 665	€ 1.035	39,1%
Homme	Social	RIS	€ 910	€ 250	€ 660	27,5%
Homme	Habitat Solidaire	chômage	€ 970	€ 342	€ 628	35,3%
Homme	Habitat Solidaire	Alloc Handicap	€ 1.435	€ 363	€ 1.072	25,3%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 325	€ 585	35,7%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 407	€ 503	44,7%
Homme	Habitat Solidaire	pension	€ 900	€ 342	€ 558	38,0%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 311	€ 599	34,1%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 313	€ 597	34,4%
Homme	Habitat Solidaire	Mutuelle	€ 900	€ 354	€ 546	39,4%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 266	€ 644	29,2%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 359	€ 551	39,5%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 348	€ 562	38,2%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 354	€ 556	38,9%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 359	€ 551	39,5%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 359	€ 551	39,5%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 314	€ 596	34,5%
Homme	Habitat Solidaire	mutuelle	€ 1.190	€ 419	€ 771	35,2%
Homme	Habitat Solidaire	chômage	€ 701	€ 338	€ 363	48,2%
Homme	Habitat Solidaire	Pension	€ 867	€ 362	€ 505	41,7%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 370	€ 540	40,6%
Homme	Habitat Solidaire	Chômage	€ 1.000	€ 314	€ 686	31,4%
Homme	Habitat Solidaire	Mutuelle	€ 900	€ 454	€ 446	50,4%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 316	€ 594	34,7%
Homme	Habitat Solidaire	Mutuelle	€ 1.100	€ 358	€ 742	32,5%
Homme	Habitat Solidaire	CPAS+Chômage	€ 910	€ 346	€ 564	38,0%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 316	€ 594	34,8%
Homme	Habitat Solidaire	Chômage	€ 1.000	€ 381	€ 619	38,1%
Homme	Habitat Solidaire	RIS	€ 910	€ 319	€ 591	35,1%
Homme	Habitat Solidaire	Mutuelle	€ 1.000	€ 324	€ 676	32,4%
Homme	Habitat Solidaire	Chômage	€ 1.000	€ 286	€ 714	28,6%

QUATRIEME PARTIE



<https://www.dossierfamilial.com/emploi/recrutement/developpeur-et-cultiver-son-reseau-85877>

Le travail en réseau

4. LE TRAVAIL EN RÉSEAU

4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUE

4.1.1 CLINIQUE DU QUOTIDIEN

Dominique Tricot

Les participants issus du champ psychosocial (tous types d'institutions confondues) sont invités à présenter des situations concrètes 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 deux 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 de réflexion préalables.

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

4.1.2 RÉUNIONS D'ÉCHANGE DE PRATIQUE ENTRE LES 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 réunissons 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.

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.

Cette année les thèmes abordés étaient :

- Comment s'élabore un dossier ?
- Nouvelle ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri

4.2 NOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE MEMBRE D'UN RÉSEAU

4.2.1 L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU RBDH

13 AG

L'asbl Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH) est un regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur leur terrain, 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 à 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.¹⁵

4.2.2 L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU SMES-B

1 AG

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 ».

Cette AG a lieu une fois par an minimum.

4.2.3 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FÉDÉ-BICO

5 AG

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.

6 CA

Nous participons aux CA où la directrice de Fami-Home y siège comme vice-Présidente, ainsi qu'aux AG, et nous avons collaboré aux groupes de travail suivants :

4 bureaux

¹⁵ Extrait du site internet du RBDH : <http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr> rubrique « Qui sommes-nous ? »

service de guidance à domicile	CP 319	Mémoire
• Définition d'un dossier (question de l'inspection) • Système d'enregistrement • Répartition du subside supplémentaire. • Cadre en personnel • Post-hébergement et guidance à domicile? • Diff. entre les services de guidance à domicile privés et ceux du CPAS. • Ordonnance • Arrêtés d'applications (contre-proposition).	• CCT • Effectif existant > < Effectif annoncé • Frais de personnel	• Contenu

4.2.4 LE COMITÉ DE PILOTAGE DU PROJET « CELLULE CAPTEUR LOGEMENT » PORTÉ PAR L'ILOT.

« Ce projet a pour objectif de développer des solutions de logement en Région bruxelloise accessibles aux personnes sans abri. La cellule a été créée en avril 2015 à la suite d'une recherche action de 4 mois qui s'est déroulée durant l'hiver 2014-2015. Ce projet a été soutenu par un grand nombre de services du secteur de l'aide aux personnes sans abri (services envoyeurs et services experts¹⁶). Le projet est hébergé depuis ses débuts au sein de l'asbl L'Ilot. Il est principalement financé par la COCOM (Aide aux Personnes) et la Région de Bruxelles-Capitale (Logement). ».

« En initiant ce projet, L'Ilot a souhaité rendre possible le développement d'un outil pour servir les intérêts des personnes sans abri ou sans logement (13 catégories ETHOS), peu importe le service à qui elles ont demandé de l'aide. Le concept final qui a été mis en place devrait permettre à CCL de travailler avec les différents types de structures du secteur. ¹⁷

« Pour créer des solutions logements, CCL s'est au départ constitué autour de 2 axes de travail :

¹⁶ Les fédérations AMA et Bico, la STRADA, le RBDH et le Forum Bruxellois contre les inégalités sont partenaires de la cellule.

¹⁷ Plan stratégique cellule Régionale Capteur et Créateur logements (CCL), document élaboré par l'ensemble des partenaires CCL, rédigé par Gilles Poupart, Muriel Vanderghinst, David Desmedt, le 08/03/2018, p. 4 (objectifs et contexte de la CCL).

- 1) *La captation directe : Aider les personnes qui recherchent un logement sur le marché bruxellois via un coaching logement et une prospection auprès de simples et multipropriétaires ;*
- 2) *Le montage de projets : recherche de partenaires associatifs et d'investisseurs sociaux en vue de faire du montage de projets immobiliers « sur mesure ». Cela va de l'accompagnement d'un projet depuis la prospection immobilière (recherche du bâtiment) jusqu'à la mise à disposition des logements pour notre public via l'intermédiaire d'une Agence Immobilière Sociale ».*¹⁸

RÉALISATIONS 2018 :

- *18 coachings avec 61 % de mise en logement*
- *2,6 mois en moyenne de coaching*
- *9 unités de logement créées via projets immobiliers donc 4 occupés.*
- *20 personnes relogées au total*

RÉALISATIONS AU BÉNÉFICE DES USAGERS DE FAMI-HOME:

- *Une dame bénéficie d'un coaching qui a débuté en 2017*
- *Un homme seul a bénéficié en novembre 2018 d'un logement capté par la cellule.*

Dans ce dispositif, Fami-Home n'est pas qu'un partenaire « envoyeur » puisque nous mettons aussi à disposition des autres partenaires notre service de guidance à domicile pour leurs candidats en besoin d'un tel accompagnement. Cependant, nous n'avons reçu aucune demande de ce type jusqu'à ce jour. Il semblerait que le service de guidance à domicile « SACADO » soit plus systématiquement sollicité. Il est probable que ce soit en raison du fait que SACADO soit aussi un service appartenant à l'asbl L'Ilot.

Nous sommes ravis de participer à l'élaboration de cette cellule car nous sommes convaincus qu'un tel dispositif sur la Région de Bruxelles-Capital a tout son sens et qu'il est essentiel de participer au développement de solutions innovantes en matière de captation et création de logement vu le manque cruel de logements adaptés et accessibles pour les plus précaires. On ne peut pas se contenter d'espérer qu'il y ait plus de logements sociaux, même si c'est bien là que se situe une des plus grandes brèches de la problématique logement.

¹⁸ Idem, p 4 (explication sur le dispositif)

CINQUIEME PARTIE



La composition du Conseil d'Administration et de l'équipe

5. LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2018

5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Anne Desmarets, Présidente.
- Emmanuel Bouvin, Trésorier.
- Thierry Barbier, Administrateur.

5.2 L'ÉQUIPE

- Aline Jacops, Assistante Sociale, 1 ETP.
- Dominique Tricot, Assistante en Psychologie, 1 ETP dont 6 heures de RTT¹⁹ et 7,6 heures de crédit temps.
- Hajar Boukhari, Assistante en Psychologie, ½ ETP.
- Mallorie Van Den Nyden, Assistante Sociale, Directrice, 1 ETP.
- Sandra De Groeve, Secrétaire, ½ ETP dont 1heure de RTT.
- Vanessa Verbinnen, Assistante Sociale, 1 ETP en pause carrière, remplacée par Anissa El-Merabety, Assistante Sociale, 1 ETP.
- Quentin Dardenne, Assistant Social, 1ETP, dont 7,6 heures de crédit temps.
- Thibauld Collignon, Assistant Social, 1 ETP, dont 2 heures de RTT.
- Katrien Homan, Psychologue, 1 ETP.

¹⁹ RTT = Réduction de temps de travail accordée dans le cadre d'une convention collective de travail de notre commission partiaire 319.

SIXIEME PARTIE



Les formations de 2018

6. LES FORMATIONS DE 2018

Sandra De Groeve

Nom travailleur	Formations suivies en 2018	Durée	in/out	Organisateur(s)
Mallorie Van den Nyden	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	RGPD	2h30	Out	Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, La STRADA
	Formation sur les marchés publics + cahier des charges	1h30	IN	ASBLissimo
	Formation donnée : Famille en souffrance et précarité en logement	½ j	Out	Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
	Les 20 ans des Agences Immobilières Sociales (AIS)	1j	Out	Fédération des Agences Immobilières Sociales de la région bruxelloise (FEDEAIS)°
	Formation virtuelle (Webinar) : « Réforme des associations. Quels seront les impacts fiscaux »	1h30	In	ASBLissimo
	La place de l'utilisateur, la mobilité des travailleurs, l'intersectorialité	1j	Out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
	Réseau psy 107	4h30	Out	Norwest
	Formation permanente sur les allocations de relogement / loyer, contrôle de conformité, lutte contre les logements vides	½ j	Out	Ministère de la région de Bruxelles-Capitale (MRBC)- Bruxelles Logement
	Projet d'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion	½ j	Out	La fédération BICO
Quentin Dardenne	Colloque : Vigilance et bienveillance autour du syndrome Diogène. Présentations d'outils du	½ j	Out	Centre Public d'Action Sociale (CPAS) de Forest

	Groupe de Travail Diogène de la coordination sociale de Forest			
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	Groupe de travail « logement – santé »	½ j	Out	Service communal de Médiation locale de Molenbeek-Saint-Jean
	L'accompagnement à l'autonomie des Mineurs Etrangers Non Accompagnés au sein des CPAS : un tremplin pour le futur	1 j	Out	Fédération des CPAS
	De la gestion budgétaire à la guidance budgétaire	½ j	Out	Fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abri. (A.M.A)
	Supervision individuelle	1h	Out	Centre pour la formation et l'intervention psychologique (CFIP)
	Projet d'ordonnance relative à l'aie d'urgence et à l'insertion	½ j	Out	La fédération BICO
Katrien Homan	Omgaan met diversiteit in de zorg : wat betekent het om	1 j	Out	Association de Fonds Fédéraux et Bicommunautaires (asbl FE.BI)
	Sociaal werk en Beroepsgeheim	½ j	Out	Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw)
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	Omgaan met diversiteit in de zorg : wat betekent het om	1 j	Out	Association de Fonds Fédéraux et Bicommunautaires (asbl FE.BI)
	Sociaal werk en Beroepsgeheim	½ j	Out	Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw)
Hajar Boukhari	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	Colloque "Ce qui fait et défait l'humain"	½ j	Out	Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale

Dominique Tricot	Clinique du quotidien	4 x ½ j	out	Ligue Wallonne pour la Santé Mentale
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	Supervision individuelle	4h	out	C.F.C sprl
Aline Jacops	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	« Le droit du bail suite à la régionalisation de la Loi sur les baux »	5h	Out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)
	Le respect des normes de qualité du code du logement : la visite d'un logement	½ j	Out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)
	Contrôle de la conformité des logements – Lutte contre les logements inoccupés, aide locative	½ j	Out	Bruxelles Logement (Service Public Régional Bruxelles)
	Formation permanente sur les allocations de relogement / loyer, contrôle de conformité, lutte contre les logements vides	½ j	Out	Ministère de la région de Bruxelles-Capitale (MRBC)- Bruxelles Logement
Anissa El-Merabety	Projet d'ordonnance relative à l'aie d'urgence et à l'insertion	½ j	Out	La fédération BICO
	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique
	Groupe de travail « logement – santé »	½ j	Out	Service communal de Médiation locale de Molenbeek-Saint-Jean
	Endettement et logement	½ j	Out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)
	Pauvrophobie	1 j	Out	Le Forum – Bruxelles contre les inégalités
	L'acquisition de logement pour les ménages à revenu modeste : bilan et perspectives	½ j	Out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)
Thibault Collignon	Recyclage de secourisme	4h	In	Croix Rouge de Belgique

	Au-delà du statut cohabitant	5h	Out	Service de lutte contre la pauvreté
	Réseau psy 107	4h30	Out	Norwest asbl
	Visite institution	2h	Out	Visite Club Norwest asbl
	Groupe de travail Fonction 3, Niveau Régional	3h	Out	Norwest asbl
	Assemblée Générale + Conseil d'administration	26h	Out	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)

Conclusion générale

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.

D'année en année, nos constats restent les mêmes :

« L'absence de logement à des 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,aturent 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 laissent souvent ces dernières 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'accueil, viennent engorger encore un peu plus les dispositifs d'urgence. »

Il est affligeant de constater que cet extrait de notre Rapport d'activité 2009 est encore bien d'actualité.

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 curative, 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 individus. 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, souffrent d'un manque d'effectifs et ne parviennent pas à assurer correctement cette transition. ***Il faudrait donc que chacun puisse jouir d'une augmentation de moyens pour pouvoir effectuer les relais indispensables à la bonne continuité du parcours de réinsertion des individus.***

« Il n'y a pas assez de moyen financier », nous répond souvent la Cocom. Possible, mais une grande partie du 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 2018 : un peu plus de 16 millions ont été engagés pour l'ensemble des services d'accueil d'urgence et d'hébergement temporaire. A contrario, l'ensemble des services d'accompagnement à domicile, publics et privés représentent une enveloppe de 3.378.000 euros alors que nous œuvrons aussi pour éviter que des personnes n'échouent dans le circuit de l'aide urgente.

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, ainsi que des services d'aide pour prévenir la perte de logement, n'a aucun sens.

Il est temps d'admettre que chaque association ne peut pas grand-chose seule dans son coin, même en tentant d'asseoir un certain monopole, et que c'est bien l'articulation des pratiques et des formes d'aides diverses apportées par chacun qui forme une réponse efficace. 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 moyens.* Encore faut-il accepter de renforcer tout dispositif qui vise à aider les personnes à investir son logement et à s'y maintenir si l'on veut réellement que cela porte ses fruits. Et pour cela, il reste encore des choix budgétaires à faire.

Concrètement, l'ordonnance impose à chaque service reconnu, quel que soit le type de service (donc également à l'accueil inconditionnel de jour ou de nuit à bas seuil), la création d'un dossier social pour chaque usager, dont les données pourront être partagées avec tous les autres services auxquels l'utilisateur fera appel. Ces e-dossiers individuels seront gérés de manière centralisée par Bruss'Help pour le suivi des parcours des personnes sans abri [...]. Mais qu'en est-il des personnes sans abri sans statut de séjour légal ou avec statut précaire, ou des citoyens de l'UE qui n'ont pas accès à la sécurité sociale belge ?

Quant à la nouvelle ordonnance votée en mai 2018, nous restons fort critiques à l'égard de certains aspects, comme le dossier social partagé :

Le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri est réticent face à cet outil. Travailler avec ce public requiert une approche sur mesure ayant pour objectif de construire une relation de confiance dans un paysage administratif complexe et qui mène de plus en plus souvent au non-recours aux droits sociaux et à une plus grande précarisation encore de la situation.

Notre intervention a toujours été axée sur l'accompagnement de nos usagers dans l'ouverture de leurs droits et obligations, et sur le renforcement de leur intégration dans la société, et ce de toutes les manières possibles. Cela passe principalement par l'investissement de temps dans l'écoute des besoins des personnes qui se sentent/sont souvent exclues sur de nombreux plans. Nous créons pas à pas le lien avec des services qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils évitent en raison de leur seuil trop élevé, ou à cause d'expériences négatives. En prenant le temps de peser les avantages et les désavantages, nous allons ensemble ouvrir des droits qui paraissaient jusqu'alors inaccessibles.

Il n'est fait aucune mention d'une estimation des coûts de développement de ce nouveau système (informaticiens, expertise du secteur) et de son installation (serveurs, ordinateurs), du rôle du CIRB, du suivi et de l'appui des informaticiens, de l'évaluation et du pilotage par le secteur et le politique. (Extrait du courrier du 28/04/18 aux membres de la Commission des Affaires sociales au nom de la Fédé Bico, de l'AMA et de Regio-Overleg.)

Pour les recherches sur base de

Un dossier social électronique partagé éloigne le travailleur social et le demandeur d'aide. Le risque existe que les travailleurs sociaux se basent sur les informations partagées pour apporter des solutions standardisées. C'est le principal danger d'une porte d'accès centrale et de l'orientation comme mentionné dans les missions de Bruss'Help.

Un dossier social supplémentaire augmente la charge de travail des travailleurs sociaux, du temps qui ne peut pas être investi pour le demandeur d'aide. Nous ignorons dans quelle mesure ce système central imposé s'inscrit dans le fonctionnement journalier, les méthodes de travail, et les contacts individuels avec les usagers.

données statistiques, le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri dispose, avec le « Recueil central », depuis déjà dix ans d'un outil développé en étroite collaboration avec les maisons d'accueil, les centres d'accueil d'urgence et les fédérations du secteur. Des données sont ainsi collectées de manière anonyme auprès des centres bruxellois d'hébergement pour personnes sans abri, qui sont reconnus par la COCOM, la COCOF et la Communauté Flamande. L'enregistrement centralisé fournit des informations sur les caractéristiques des personnes sans abri accueillies et quelques caractéristiques sociodémographiques de ce groupe-cible. Cela permet d'objectiver certaines réalités de terrain et de contribuer à la

recherche de solutions structurelles adaptées²⁰.

La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), le réseau électronique du secteur social (public) pour la collecte de données relatives à la pension, aux congés, au crédit-temps et à l'interruption de carrière, au handicap et à l'invalidité, à la santé, à la famille, à l'aide et aux CPAS, à l'emploi et au chômage, à l'incapacité de travail et aux maladies professionnelles, a été créé en 1990 afin de partager les informations concernant les assurés sociaux et les employeurs de manière « sécurisée »²¹.

« L'objectif recherché était une simplification administrative de la sécurité sociale tout en respectant la vie privée »²².

Nous constatons qu'après 28 ans ce réseau électronique ne parvient toujours pas à ouvrir des droits pour les bénéficiaires. De plus, l'outil est ressenti comme un système de contrôle servant principalement à éviter les doubles demandes envers la sécurité sociale. La simplification administrative n'a pas non plus été concrétisée. Une personne faisant une demande auprès d'un CPAS doit toujours entrer les documents suivants (en version papier) : composition de ménage, preuve de revenus (allocation de chômage, allocations pour handicapés, pension alimentaire, allocations familiales, vignettes de mutuelle, etc.) Alors que le CPAS a besoin des versions papiers de ces documents pour contrôler les données enregistrées dans la BCSS. Le contrôle prime donc sur la simplification administrative. Le secteur n'est par conséquent pas convaincu de l'impact d'un réseau électronique sur le renforcement de l'accès aux droits sociaux. [...]»²³

Les dossiers électroniques partagés n'offrent aucune garantie quant à l'ouverture des droits. Bien au contraire ! Avec un public qui est déjà bien souvent victime de la fracture numérique, seule la défiance va augmenter. Pour les travailleurs sociaux qui restaurent la confiance sur base de méthodes relationnelles, un dossier social imposé n'apporte aucune valeur ajoutée.

20 La Strada, DE WITTE Jasper, *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale : données relatives à l'hébergement de personnes sans abri durant la période 2010-2014*, Bruxelles : la Strada, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 2016.

21 Website BCSS: <https://www.ksz-bcss.fgov.be/fr/services-et-support/services-de-base/portail-de-la-securite-sociale>.

25 et 26 Website BCSS: <https://www.ksz-bcss.fgov.be/fr/services-et-support/services-de-base/portail-de-la-securite-sociale>.

Nous espérons vivement que les Cabinets laisseront les négociations ouvertes pour travailler en collaboration autour des Arrêtés d'applications et apporter ainsi les modalités pratiques les plus appropriées à nos réalités de fonctionnement et aux besoins de nos usagers.



REGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Avec le soutien de la Commission
Communautaire Commune la Région de
Bruxelles-capitale

Ainsi que le Cabinet de la Secrétaire
d'Etat chargé du logement pour la
Région de Bruxelles-Capitale.



Le Fonds Maribel Social pour les associations bicommunautaires CP 319



Fondation
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

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

Notre fonds GALO pour le prêt de garanties locatives est
soutenu par le Fonds Christiane Stroobants, géré par la
Fondation Roi Baudouin.

Merci à la société



*(<https://www.macq.eu>) pour son généreux don au
bénéfice de nos projets « habitats solidaires » et « Galo »*

Merci à toute

*L'équipe de
Famí-Home*

pour sa participation à l'élaboration de ce

rapport et son travail tout au long de l'année.

FAMI-HOME ASBL
Quai du Hainaut 29 bte 7
1080 Molenbeek
T 02/512.06.73 – F 02/502.54.94
servicesocial@famihome.be
www.famihome.be