

24/03/2021

Rapport d'activité 2020



Dessin de Katrien Homan, sept 2019

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

Quai du Hainaut 29 bte 7
1080 Molenbeek-Saint-Jean
T: 02 512 06 73 | F: 02 502 54 94
servicesocial@famihome.be | <http://famihome.e-monsie.com/>
N°BCE : 0451615568 | N° agrément : CSAD/GAD/005



REGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



Fondation
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières.....	3
Introduction générale	7
I La guidance à domicile (GAD)	11
1.1 Qui sommes-nous ?	11
1.2 Éléments statistiques.....	14
Répartition du type de public	14
Nombre de dossiers au 31/12/2020.....	16
L'âge des adultes	17
Les types de revenus.....	19
L'origine de la demande	21
Répartition géographique sur le territoire de Bruxelles.....	25
Fréquence des rencontres et Répartition entre soutien et intensif.....	28
Durée et Fin de l'accompagnement	36
Problématiques rencontrées sur 93 dossiers en 2020	42
1.3 Nos projets d'aide à la remise en logement.....	44
Le logement de transit « Casa Esperanza »	44
Conclusion.....	46
Le projet « GALO ».....	47
Logements de transit de la M.A.I.S.....	49
Logements « Oasis »	49
Logement de transit « Trône 101/corhay ».....	49
Conclusion.....	52
II L'habitat solidaire	57
2.1 Les grandes étapes du projet.....	57
2.2 Les partenaires et leurs rôles.....	58
Fami-Home	58
Logement Pour Tous.....	58
Diogènes	58
Pierre d'Angle	59

Fami-Home asbl

L'Accueil Montfort	59
Le centre Ariane	59
Les occupants	59
2.3 Nos objectifs.....	60
Un logement d'abord !.....	60
Lutter contre l'isolement	60
Permettre la construction d'un projet de vie durable.....	60
Alternative à une approche sanctionnant les échecs	60
S'appuyer sur ce qui existe	61
Alternative aux embûches du marché locatif bruxellois actuel.....	61
2.4 La Procédure	62
2.5 Nos moyens.....	63
L'encadrement	63
Le logement AIS	63
L'accompagnement collectif	64
L'équipement	65
2.6 Etat des lieux de l'accompagnement collectif	66
Méthodologie.....	66
Maison 1 :.....	68
Maison 2 :.....	69
Maison 3 :.....	69
Maison 4 :.....	70
Maison 5.....	71
maison 6.....	72
2.7 Eléments statistiques pour l'ensemble des projets	74
2.8 Les perspectives	77
Conclusion.....	78
III Le coût du logement pour nos usagers.....	83
IV Le travail en réseau.....	91
4.1 Notre participation à des échanges de pratique	91

Clinique du quotidien	91
Réunions d'échange de pratique entre les Services d'Habitat Accompagné	91
4.2 Notre participation en tant que membre d'un réseau	92
L'assemblée générale du RBDH	92
L'Assemblée Générale du Norwest	93
L'assemblée générale du Smes-B	93
Le conseil d'administration de la Fédé-Bico	93
Le comité de pilotage du projet « Cellule Capteur Logement » porté par l'Ilot.	94
Réalizations au bénéfice des usagers de Fami-Home:	95
V La composition du Conseil d'administration et de l'équipe au 31 décembre 2020.....	99
5.1 Le conseil d'administration.....	99
5.2 L'équipe	99
VI Les formations en 2020	103
Conclusion générale	107

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.

Nous ne pourrions pas évoquer 2020 sans parler de cette fameuse crise sanitaire et de son impact sur notre travail et le quotidien de nos usagers. Il ne fut pas évident d'adapter notre méthodologie afin d'assurer la continuité des accompagnements et ne pas perdre le lien avec nos suivis. Nous travaillons de surcroît avec des personnes parfois très isolées pour lesquelles il s'avérait primordial de maintenir le lien pour les soutenir face à la détresse psychologique qui en a submergé plus d'un.

Nous présenterons nos activités telles qu'elles ont pu être maintenues en 2020 en sachant que nos chiffres seront forcément influencés par cette crise et que cela doit bien être interprété comme une situation particulière et exceptionnelle.

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.

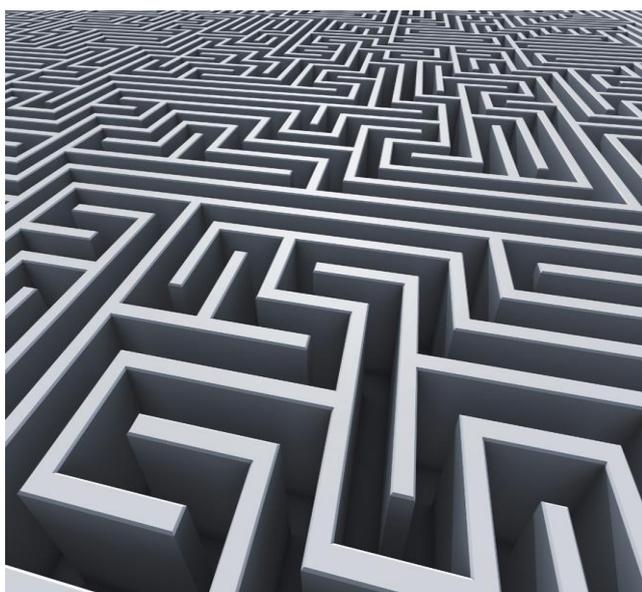
Pour rappel, le 9 mai 2019, l'Arrêté d'application fut publié dans un contexte électoral qui a précipité l'approbation de l'arrêté nonobstant les nombreuses remarques et demandes de modifications du secteur, dont les services de guidance à domicile qui ont tenté en vain de prévenir du caractère inachevé de cet arrêté, des aspects en contradictions avec l'ordonnance ou de mode de financement inadapté à nos réalités de terrain et nos besoins. En conclusion de ce rapport, nous ne manquerons pas d'évoquer une nouvelle fois les bouleversements en cours et à venir et à émettre un avis critique, mais constructif sur les effets de cette réforme. Nous espérons que 2021 verra apparaître les changements qu'il n'a pas été possible d'obtenir en 2020 en raison

Fami-Home asbl

du contexte sanitaire qui a gelé les négociations que nous avons entamées avec le Cabinet du Ministre Maron en début d'année

Bonne lecture.

PREMIÈRE PARTIE



<https://blogue.abaksoftware.com/2012/10/18/le-labyrinthe-du-trop-detaille-2/>

La guidance à domicile

I LA GUIDANCE À DOMICILE (GAD)

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.

"le service assurant le suivi psychosocial, budgétaire ou administratif, au domicile des personnes en besoin de guidance qui en font la demande jusqu'à ce que ces personnes puissent être autonomes".

(Ordonnance CCC, Moniteur Belge du 10/07/2018)

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.

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**

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.

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...)

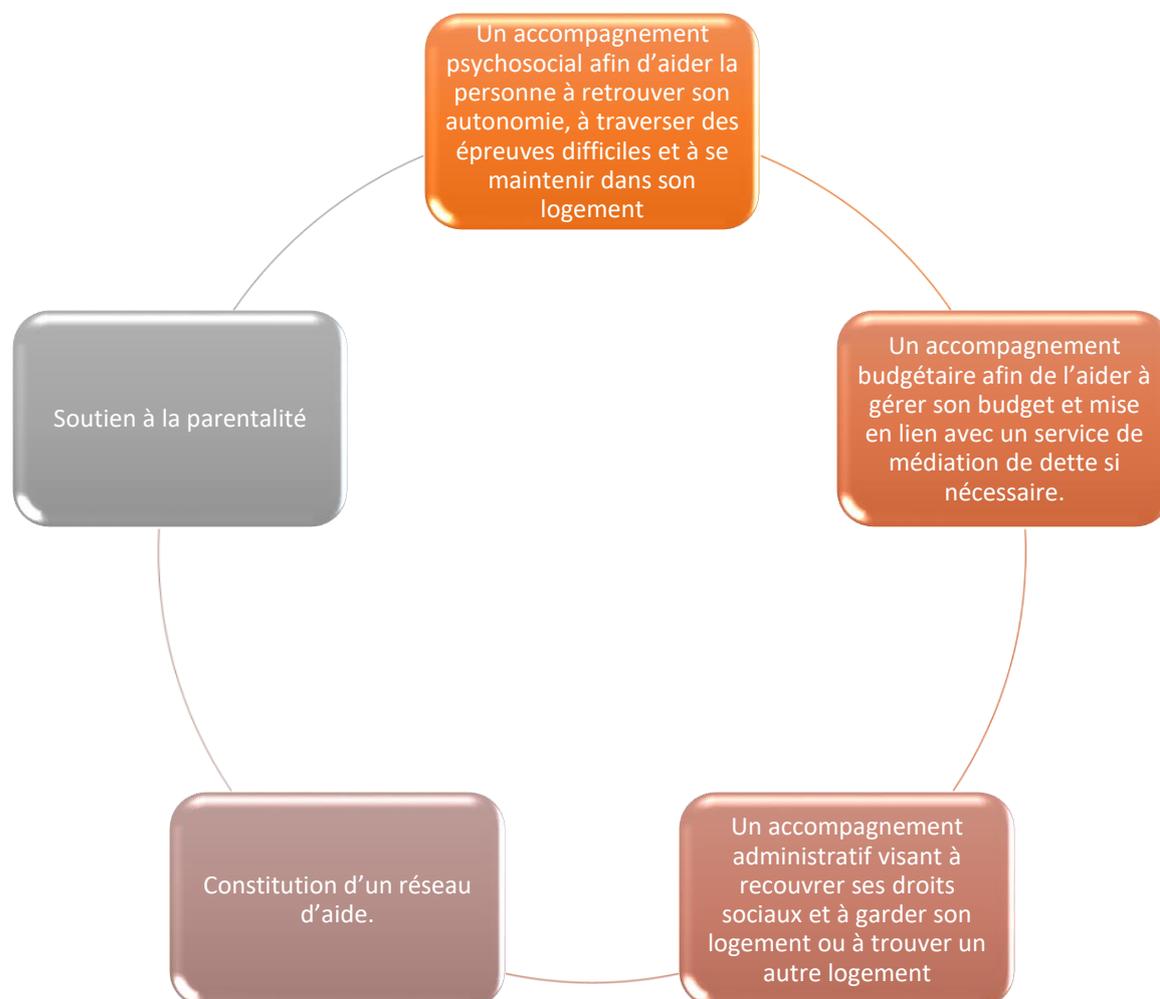
Nous accompagnons enfin la personne dans toutes les difficultés qu'elle rencontre et qui sont liées, de près ou de loin, à la gestion de son logement (gestion budgétaire et attention particulière pour le paiement du loyer, aide et conseil dans l'entretien du logement avec mise en place d'une aide familiale 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.

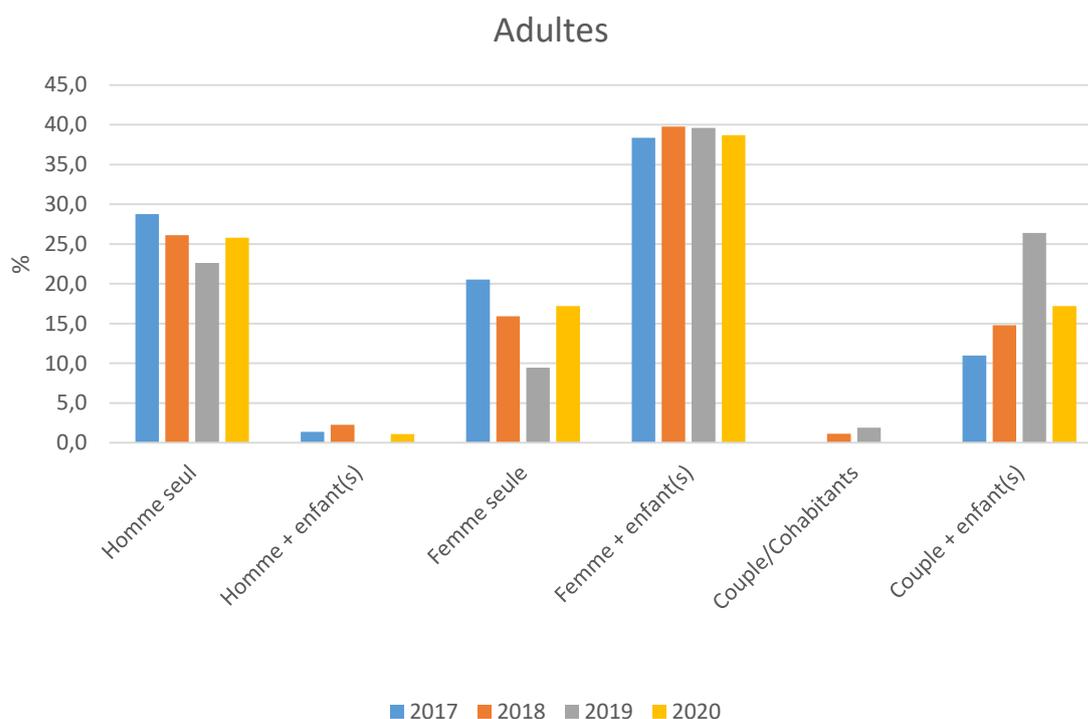
EN RÉSUMÉ, LA GAD C'EST :



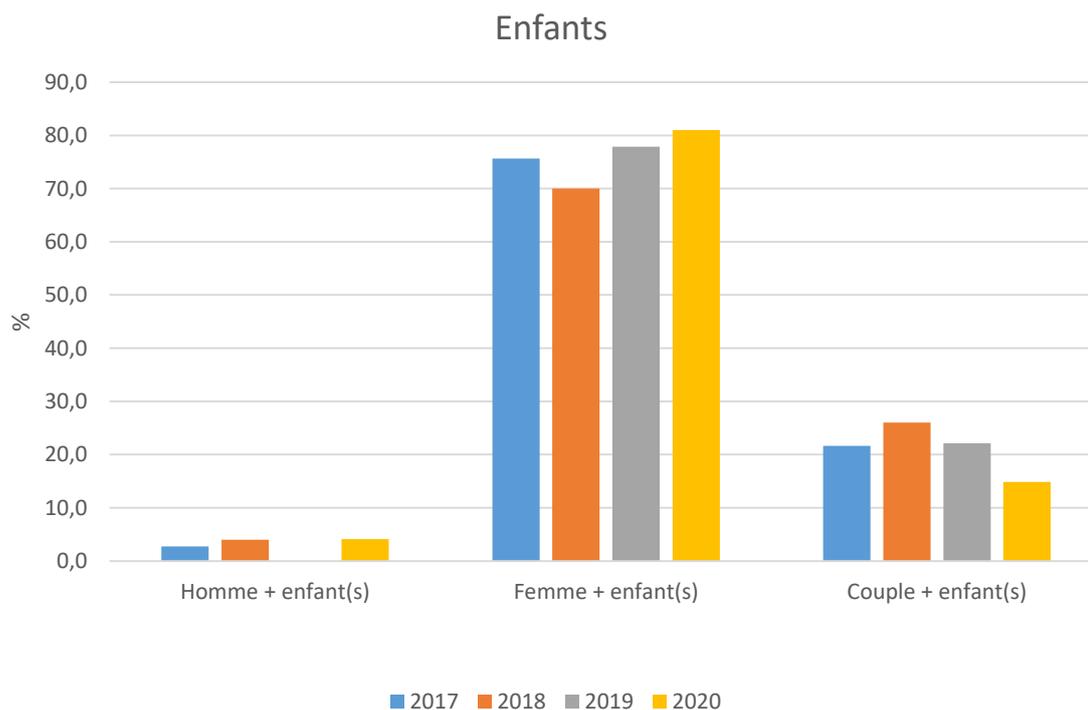
1.2 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

Aline Jacobs,
Mallorie Van den Nyden

RÉPARTITION DU TYPE DE PUBLIC



	Adultes									
	2017			2018			2019		2020	
	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Homme seul	21	21	28,8	23	23	26,1	24	22,6	24	25,8
Homme + enfant(s)	1	1	1,4	2	2	2,3	0	0,0	1	1,1
Femme seule	15	15	20,5	14	14	15,9	10	9,4	16	17,2
Femme + enfant(s)	28	28	38,4	35	35	39,8	42	39,6	36	38,7
Couple/Cohabitants	0	0	0,0	2	1	1,1	2	1,9	0	0,0
Couple + enfant(s)	16	8	11,0	26	13	14,8	28	26,4	16	17,2
Nombre total de pers	81	73	100	102	88	100	106	100	93	100



	Enfants									
	2017			2018			2019		2020	
	N Pers.	N Doss.	%	N Pers.	N Doss.	%	N Enfts	%	N Enfts	%
Homme + enfant(s)	14	1	2,7	3	2	4,0	0	0,0	5	4,1
Femme + enfant(s)	64	28	75,7	78	35	70,0	116	77,9	98	81,0
Couple + enfant(s)	25	8	21,6	31	13	26,0	33	22,1	18	14,9
Nombre total de pers.	103	37	100	112	50	100	149	100	121	100

Nous comptabilisons toujours un nombre important d'enfants, sachant que nos statistiques ne reprennent 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 et participons aux formalisations du SAJ/SPJ.

Nous avons de plus en plus de familles et des familles 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.

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

Fami-Home asbl

Les familles monoparentales composées de la maman, sont nettement majoritaires, comme de coutume.

NOMBRE DE DOSSIERS AU 31/12/2020

Accompagnement individuel	105 demandes inscrites	Accompagnement collectif
<ul style="list-style-type: none">• 214 personnes (adultes+Enfants)• 93 usagers signataires• 38 ouvertures• 40 clôtures	<ul style="list-style-type: none">• 55 demandes non abouties *• 45 demandes traitées• 12 demandes en attente au 31/12/20.	<ul style="list-style-type: none">• 29 personnes• 6 maisons/dossiers• 8 entrées• 7 sorties

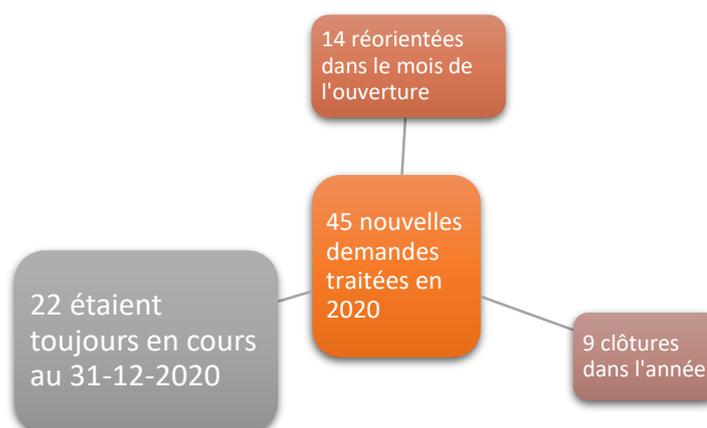
* Demandes non abouties = Personnes mal orientées et redirigées directement vers un autre service et/ou personnes non venues au rendez-vous fixé en permanence.

Nous atteignons cette année le nombre de **93 accompagnements**. Sur les 5 dernières années, nous réalisons une moyenne de **95 accompagnements par an**.

A l'heure actuelle, et ce depuis 2019, nous sommes en pleine phase de transition et ne savons pas avec certitude ce que nos futurs arrêtés d'applications nous imposeront pour déterminer notre cadre en personnel.

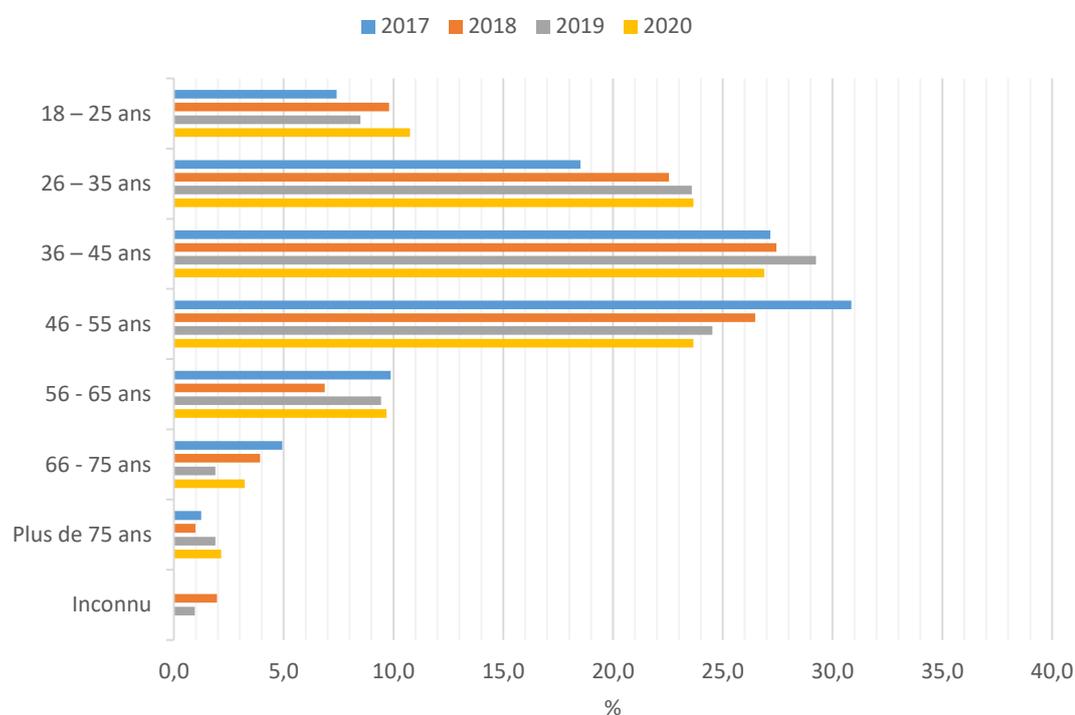
Jusqu'à présent, il n'était tenu compte que d'un seul critère : le nombre total de dossiers sur l'année.

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 ». Cependant, ce deuxième critère n'intervient pas, jusqu'à présent, pour déterminer le cadre en personnel et il est donc nécessaire de corriger cela dans les futurs arrêtés. Nous y reviendrons plus en détail dans la partie « répartition intensif/soutien ».



L'ÂGE DES ADULTES

LA TRANCHE D'ÂGE DE NOS USAGERS DE 2017 À 2020



	2017		2018		2019		2020	
	N Pers.	%	N Pers.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
18 – 25 ans	6	7,4	10	9,8	9	8,5	10	10,8
26 – 35 ans	15	18,5	23	22,5	25	23,6	22	23,7
36 – 45 ans	22	27,2	28	27,5	31	29,2	25	26,9
46 - 55 ans	25	30,9	27	26,5	26	24,5	22	23,7
56 - 65 ans	8	9,9	7	6,9	10	9,4	9	9,7
66 - 75 ans	4	4,9	4	3,9	2	1,9	3	3,2
Plus de 75 ans	1	1,2	1	1,0	2	1,9	2	2,2
Inconnu	0	0,0	2	2,0	1	0,9	0	0,0
Nombre total de pers.	81	100	102	100	106	100	93	100

La tranche d'âge la plus représentée va de 26 à 55 ans. Au-delà, nous observons une diminution graduelle. En effet, nous ne sommes pas un service de maintien à domicile. Dès lors, les suivis de

Fami-Home asbl

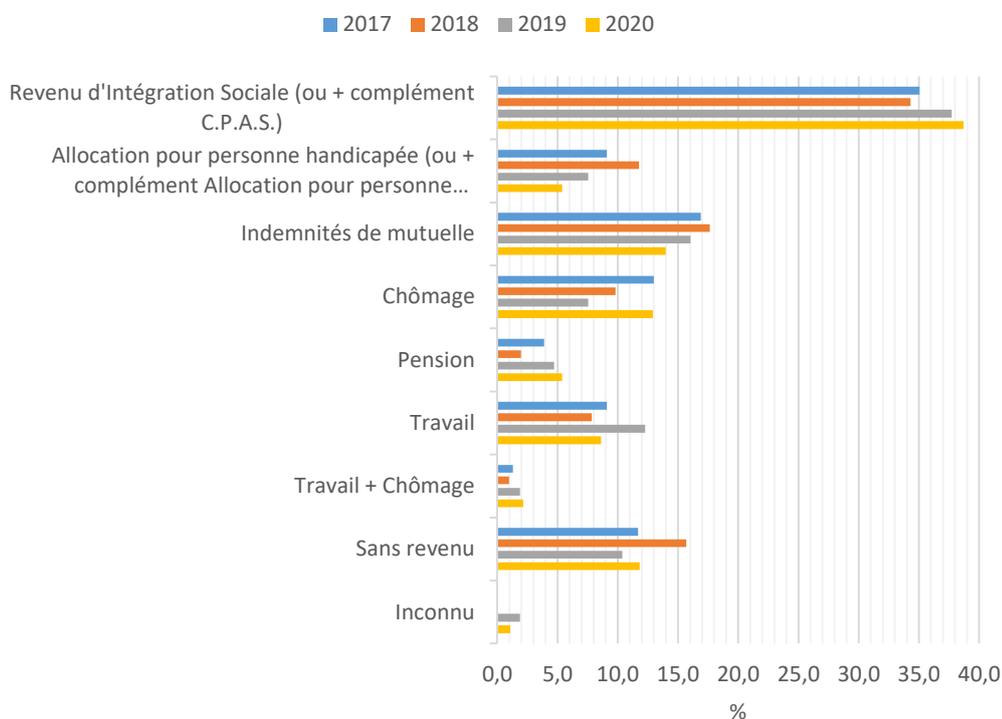
personnes de plus de 65 ans sont soit des dossiers ouverts de longue date, soit des dossiers dans le cadre du projet « Oasis/Kangourou » en collaboration avec la commune de Jette.

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.

LES TYPES DE REVENUS

LES REVENUS DE NOS USAGERS DE 2017 À 2020



	2017		2018		2019		2020	
	N Pers.	%	N Pers.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Revenu d'Intégration Sociale (ou + complément C.P.A.S.)	27	35,1	35	34,3	40	37,7	36	38,7
Allocation pour personne handicapée (ou + complément Allocation pour personne handicapée)	7	9,1	12	11,8	8	7,5	5	5,4
Indemnités de mutuelle	13	16,9	18	17,6	17	16,0	13	14,0
Chômage	10	13,0	10	9,8	8	7,5	12	12,9
Pension	3	3,9	2	2,0	5	4,7	5	5,4
Travail	7	9,1	8	7,8	13	12,3	8	8,6
Travail + Chômage	1	1,3	1	1,0	2	1,9	2	2,2
Sans revenu	9	11,7	16	15,7	11	10,4	11	11,8
Inconnu	0	0,0	0	0,0	2	1,9	1	1,1
Nombre total de personnes	77	100	102	100	106	100	93	100

Fami-Home asbl

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.

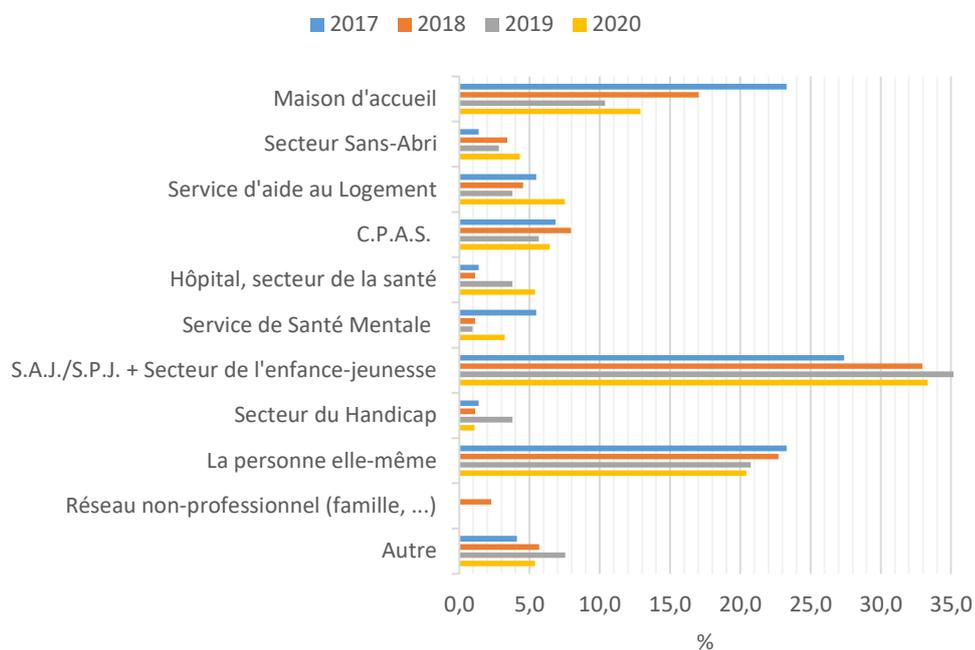
Sans surprise, notre public est en grande partie constitué d'allocataires sociaux percevant le RIS (presque 39%).

Dans la catégorie « sans revenu », 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'elles perçoit des revenus trop élevés pour que l'autre puisse prétendre à l'ouverture d'un droit personnel.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE

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



	2017		2018		2019		2020	
	N Doss	%	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Maison d'accueil	17	23,3	15	17,0	11	10,4	12	12,9
Secteur Sans-Abri	1	1,4	3	3,4	3	2,8	4	4,3
Service d'aide au Logement	4	5,5	4	4,5	4	3,8	7	7,5
C.P.A.S.	5	6,8	7	8,0	6	5,7	6	6,5
Hôpital, secteur de la santé	1	1,4	1	1,1	4	3,8	5	5,4
Service de Santé Mentale	4	5,5	1	1,1	1	0,9	3	3,2
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	20	27,4	29	33,0	43	40,6	31	33,3
Secteur du Handicap	1	1,4	1	1,1	4	3,8	1	1,1
La personne elle-même	17	23,3	20	22,7	22	20,8	19	20,4
Réseau non-professionnel (famille, ...)	0	0,0	2	2,3	0	0,0	0	0,0
Autre	3	4,1	5	5,7	8	7,5	5	5,4
Nombre total de dossiers	73	100	88	100	106	100	93	100

Fami-Home asbl

Les demandes émanant du S.A.J. et du secteur de l'enfance/jeunesse restent majoritaires. Ce secteur a pour mission de se concentrer sur l'intérêt des enfants, mais se retrouvent de fait confronté à de nombreuses familles en grande précarité où les parents eux-mêmes ont besoin d'être aidés dans leurs difficultés à gérer leur quotidien et assumer toutes leurs obligations. Lorsqu'ils réalisent que la famille risque de perdre son logement ou vit dans un logement inadapté à ses besoins, ceux-ci font de plus en plus appel à Fami-Home et ont clairement identifié notre accompagnement comme un outil indispensable pour prévenir la perte de logement.

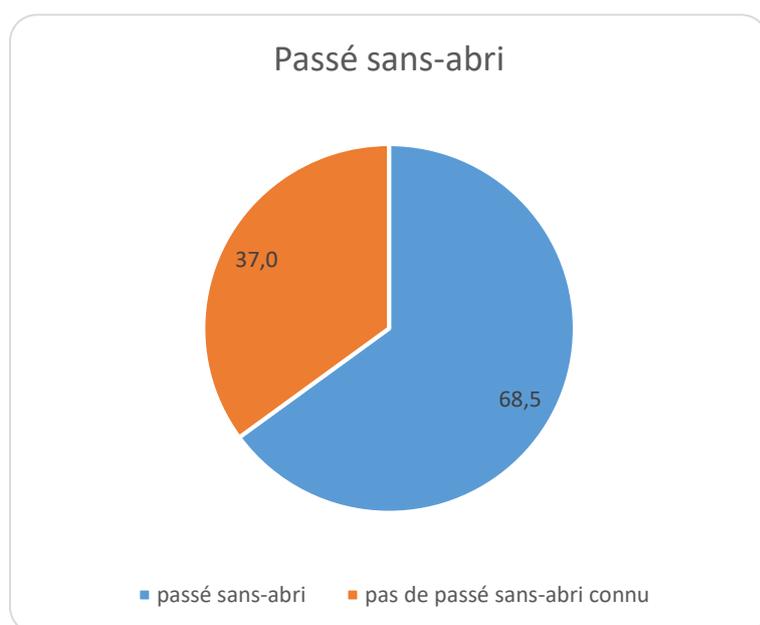
Cette réalité nous impose de construire d'étroites collaborations avec le S.A.J. ou S.P.J. qui influent sur nos pratiques et nous confrontent à certains constats pas toujours évidents à traiter ou à relayer.

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 **56% des dossiers familles en rapport avec le S.A.J., le S.P.J. ou un Juge de la jeunesse.**

Rappelons également que certaines situations 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.

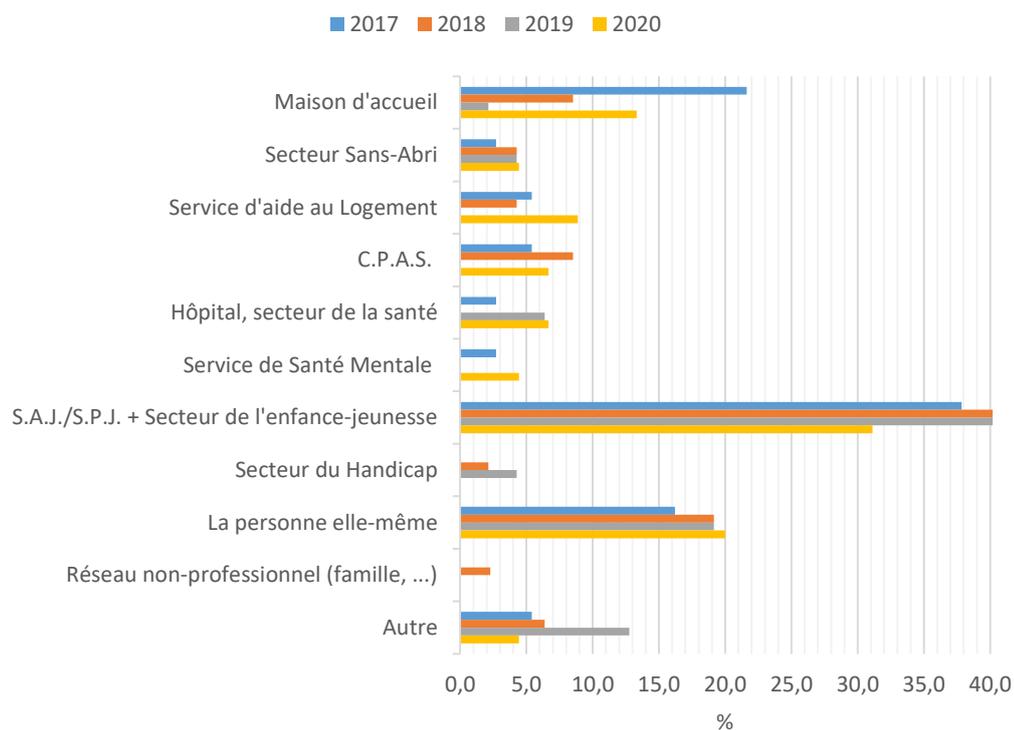
Le nombre de personnes s'adressant à Fami-Home par elles-mêmes est toujours important. Précisons que pour celles-ci, il y a souvent un service en arrière-plan qui a travaillé cette demande et proposé une orientation chez nous, même si c'est la personne qui nous appelle elle-même au final.

PERSONNES EN 2020 QUI ONT ÉTÉ À UN MOMENT DONNÉ SANS-ABRI :



Cette année, **68,5 %** 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	2017		2018		2019		2020	
	N Doss	%	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Maison d'accueil	8	21,6	4	8,5	1	2,1	6	13,3
Secteur Sans-Abri	1	2,7	2	4,3	2	4,3	2	4,4
Service d'aide au Logement	2	5,4	2	4,3	0	0,0	4	8,9
C.P.A.S.	2	5,4	4	8,5	0	0,0	3	6,7
Hôpital, secteur de la santé	1	2,7	0	0,0	3	6,4	3	6,7
Service de Santé Mentale	1	2,7	0	0,0	0	0,0	2	4,4
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	14	37,8	20	42,6	24	51,1	14	31,1
Secteur du Handicap	0	0,0	1	2,1	2	4,3	0	0,0
La personne elle-même	6	16,2	9	19,1	9	19,1	9	20,0
Réseau non-professionnel (famille, ...)	0	0,0	2	2,3	0	0,0	0	0,0
Autre	2	5,4	3	6,4	6	12,8	2	4,4
Nombre total de dossiers	37	100	47	98	47	100	45	100

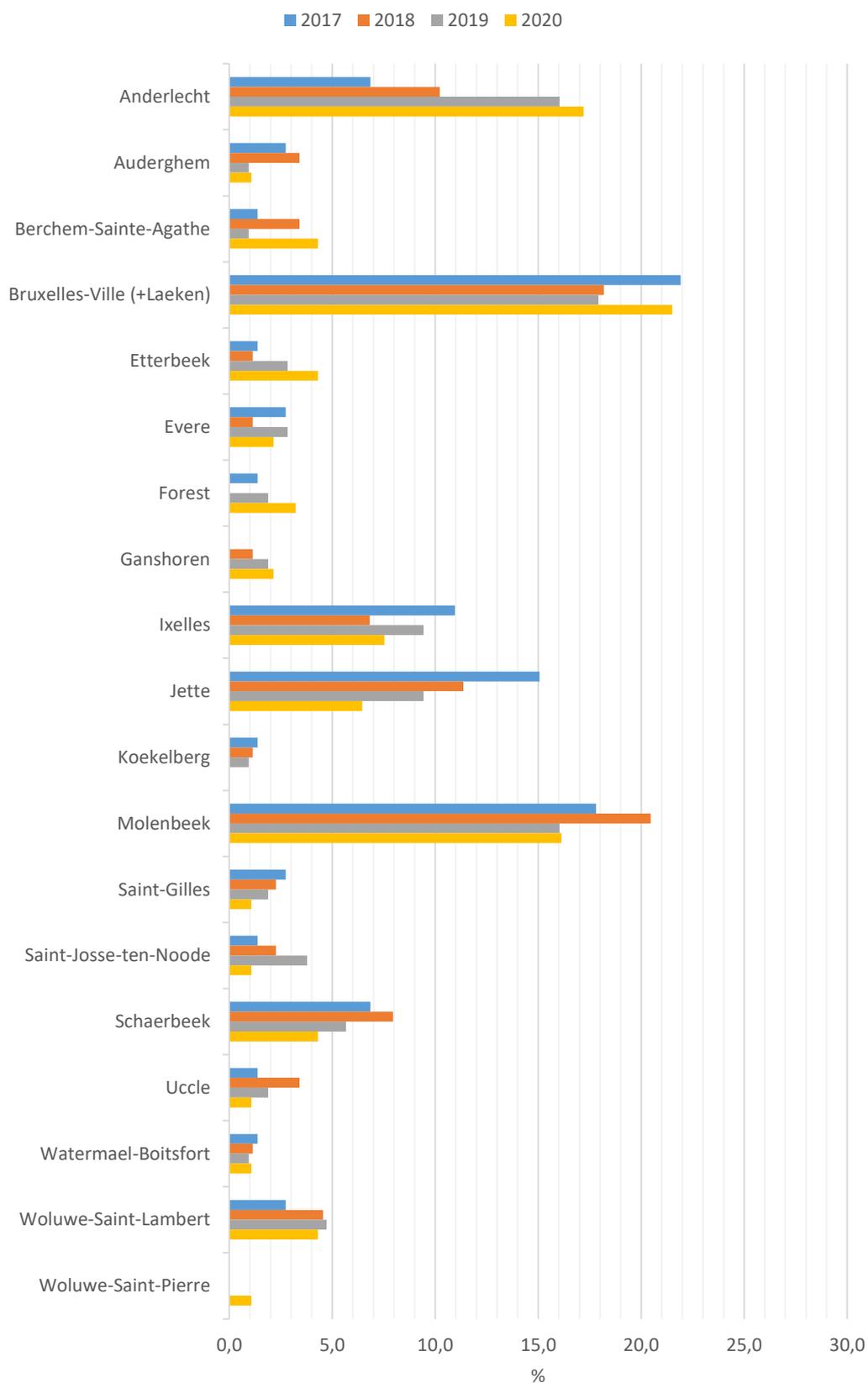
Fami-Home asbl

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 lourdement touchées par un handicap 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 majoritaires, même si elles ne nous ont pas été directement envoyées par ce secteur.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE SUR LE TERRITOIRE DE BRUXELLES



Fami-Home asbl

	2017		2018		2019		2020	
	N Doss	%	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Anderlecht	5	6,8	9	10,2	17	16,0	16	17,2
Auderghem	2	2,7	3	3,4	1	0,9	1	1,1
Berchem-Sainte-Agathe	1	1,4	3	3,4	1	0,9	4	4,3
Bruxelles-Ville (+Laeken)	16	21,9	16	18,2	19	17,9	20	21,5
Etterbeek	1	1,4	1	1,1	3	2,8	4	4,3
Evere	2	2,7	1	1,1	3	2,8	2	2,2
Forest	1	1,4	0	0,0	2	1,9	3	3,2
Ganshoren	0	0,0	1	1,1	2	1,9	2	2,2
Ixelles	8	11,0	6	6,8	10	9,4	7	7,5
Jette	11	15,1	10	11,4	10	9,4	6	6,5
Koekelberg	1	1,4	1	1,1	1	0,9	0	0,0
Molenbeek	13	17,8	18	20,5	17	16,0	15	16,1
Saint-Gilles	2	2,7	2	2,3	2	1,9	1	1,1
Saint-Josse-ten-Noode	1	1,4	2	2,3	4	3,8	1	1,1
Schaerbeek	5	6,8	7	8,0	6	5,7	4	4,3
Uccle	1	1,4	3	3,4	2	1,9	1	1,1
Watermael-Boitsfort	1	1,4	1	1,1	1	0,9	1	1,1
Woluwe-Saint-Lambert	2	2,7	4	4,5	5	4,7	4	4,3
Woluwe-Saint-Pierre	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,1
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre Total de dossiers	73	100	88	100	106	100	93	100

Notre présence importante sur la commune de Jette est due au projet Oasis (anciennement « Magritte »), et sur les communes où nous avons des habitats solidaires où nous accompagnons une partie des habitants.

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 -ten-Noode 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.

FRÉQUENCE DES RENCONTRES ET RÉPARTITION ENTRE SOUTIEN ET INTENSIF

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

Chaque démarche dans un dossier est enregistrée dans une « feuille de route » (version papier ou version digitale).

Les démarches sont divisées en 4 catégories : Di, Dr, Bi, Br.

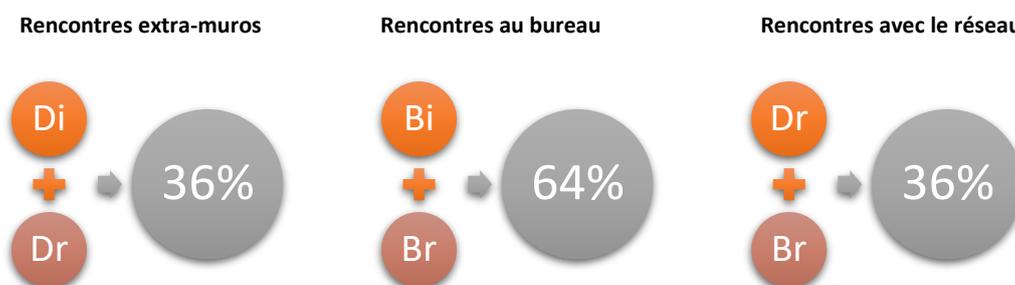
En fonction du nombre de démarches, un dossier est qualifié :

- **Suivi intensif** → en moyenne une démarche par semaine (= minimum 4h/mois)
- **Suivi de soutien** → en moyenne une démarche par mois (1 à 3h/mois).

Code	Abréviation de:	Type de démarche
Di	déplacement individuel	rencontre avec l'utilisateur en déplacement
Dr	déplacement réseau	rencontre avec un ou des tiers, avec ou sans l'utilisateur et en déplacement
Bi	bureau individuel	rencontre ou appel téléphonique avec l'utilisateur au bureau
Br	bureau réseau	rencontre ou appel téléphonique ou e-mail avec un ou des tiers au bureau en présence ou non de l'utilisateur

TOTAL DES ENTRETIENS PAR ITEM EN 2020

Di	Dr	Bi	Br	Total
•1079 •26,37%	•391 •9,56%	•1557 •38,06 %	•1064 •26,01 %	•4091 •100%



En temps normal, notre total d'entretiens extra-muros est le plus élevé (autour de 80%). Les chiffres de 2020 sont évidemment le reflet des conséquences de la crise sanitaire et des mesures de confinement. Nous avons cependant réussi à maintenir nos accompagnements en modifiant quelque peu nos modes d'intervention avec plus d'entretiens au bureau ou par téléphone. Ces chiffres sont donc exceptionnels et ne peuvent être pris en compte pour évaluer notre réalité de travail.

Pour rappel, notre ordonnance nous impose au moins un rendez-vous sur deux à domicile et en 2020 nous n'y arrivons forcément pas. Ceci dit, nous considérons que cela répond 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. Nous avons donc hâte de pouvoir reprendre un fonctionnement normal.

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.

Fami-Home asbl

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.³ ...) ou dans le cadre du travail de réseau.

Nous rappelons ici les propositions de modification de l'Arrêté d'application du 9 mai 2019 que nous avons soumises depuis 2018. A cet effet, nous avons travaillé en étroite collaboration avec tous les services GAD⁴ 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 du Cabinet 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 dossiers (= 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)	X	*0,25
Soutien + (en moyenne 2/mois)	X	*0.50
Soutien ++ (en moyenne 3/mois)	X	*0.75
Intensifs (en moyenne 1/sem)	X	*1
Intensifs + (en moyenne 2/sem)	X	*2
Intensifs ++ (en moyenne 3/sem)	X	*3
Total	X	Y

³ Bureau d'Aide Juridique

⁴ 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. ⁵	Adm/tech ⁶	Total
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/Soutien+/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 à 2019 vu le caractère irrecevable des chiffres de 2020) 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.⁷

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.⁸

A défaut d'un accord de la COCOM sur cette proposition, nous demandons de revoir à la baisse le nombre de dossiers par équivalent temps plein car l'exigence de 20 dossiers (ou usages signataires) pour un ETP sans tenir compte de la composition du ménage ni de la charge de travail par dossier est tout bonnement intenable et inatteignable).

⁵ Travailleur social

⁶ Personnel administratif ou technique

⁷ Extrait de la proposition adressée par la Fédé-Bico à l'administration de la Cocom en novembre 2018.

⁸ Idem note précédente.

Fami-Home asbl

Une alternative à notre proposition serait alors de revoir l'Art. N4. Annexe IV de l'Arrêté d'application publié au MB le 31/07/2019 de la manière suivante :

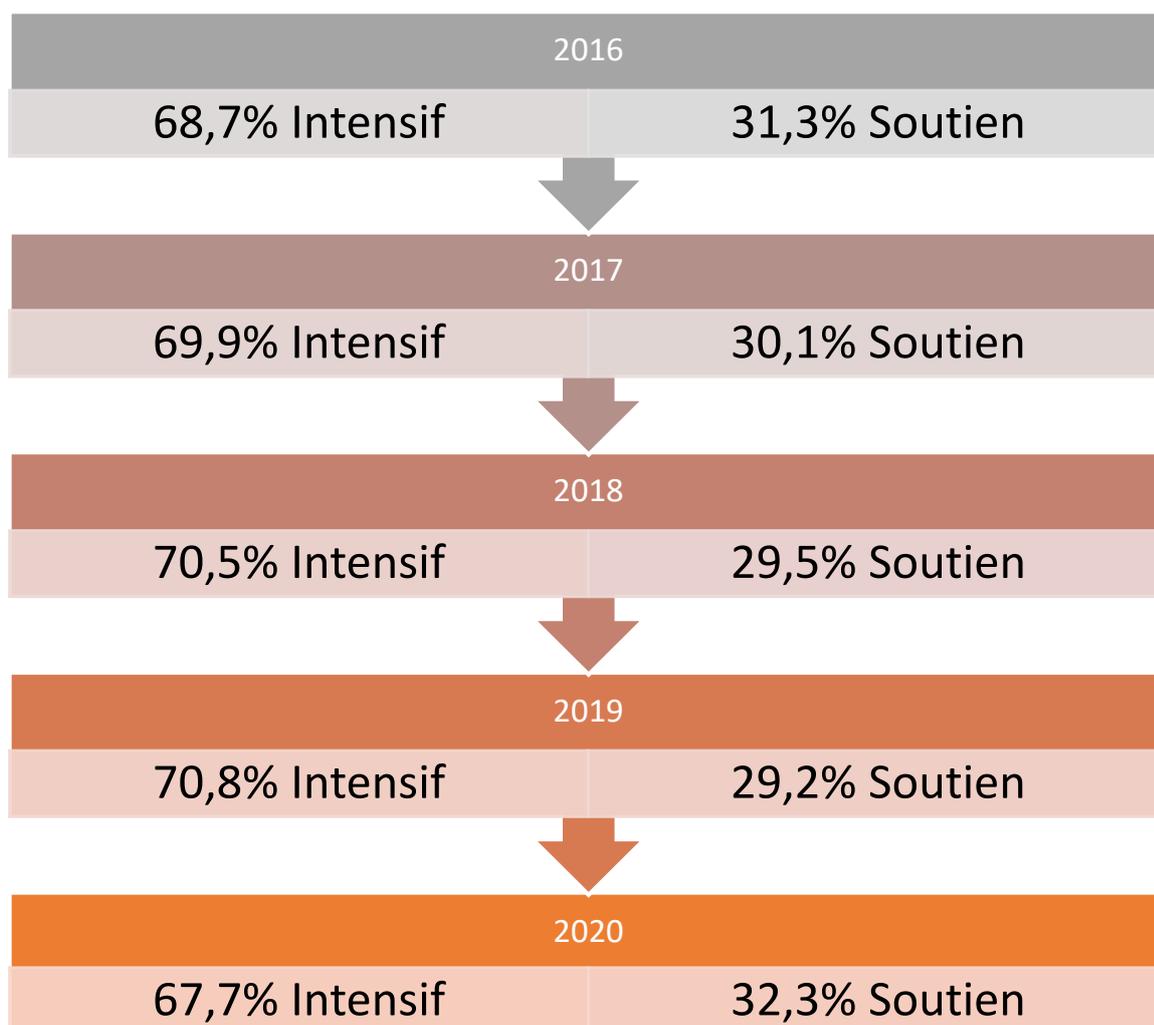
NORMES RELATIVES AU PERSONNEL TELLES QUE DÉFINIES À L'ART.4 ANNEXE IV DE L'ARRÊTÉ :

Usagers	20-29	30-39	40-49	50-59	60-79	80-99	99<
TS	1	1,5	2	2,5	3	4	5
T admin	0	0	0	0,5	0,5	1	1

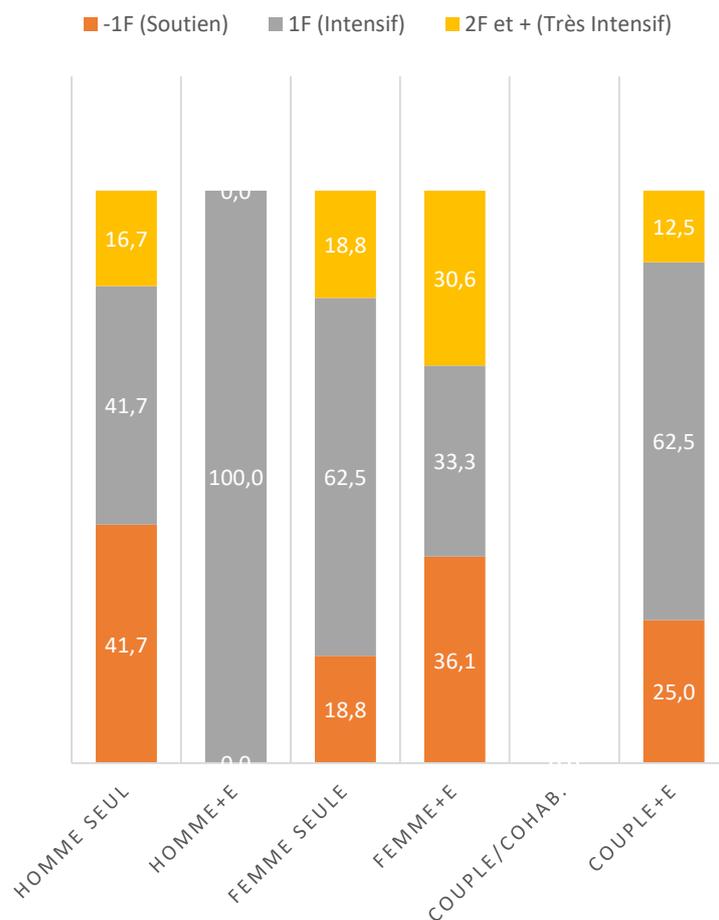
PROPOSITION DE MODIFICATION :

Usagers	20-29	30-39	40-49	50-59	60-79	80-99	99<
TS	2	2,5	3	3,5	4	5	6
T admin	0	0	0	0,5	0,5	0,5	0,5

PROPORTION INTENSIF/SOUTIEN DE 2016 À 2019



FRÉQUENCE PAR CATÉGORIE EN 2020



		Fréquence/sem 2018				Fréquence/sem 2019				Fréquence/sem 2020			
		-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	9	12	3	24	9	9	6	24	10	10	4	24
	%	37,5	50,0	12,5	100	37,5	37,5	25,0	100	41,7	41,7	16,7	100
Homme + enfant(s)	N Doss	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1
	%	0,0	100,0	0,0	100	0,0	0,0	0,0	0	0,0	100,0	0,0	100
Femme seule	N Doss	5	6	4	15	4	4	2	10	3	10	3	16
	%	33,3	40,0	26,7	100	40,0	40,0	20,0	100	18,8	62,5	18,8	100
Femme + enfant(s)	N Doss	10	15	9	34	10	18	14	42	13	12	11	36
	%	29,4	44,1	26,5	100	23,8	42,9	33,3	100	36,1	33,3	30,6	100
Couple/Cohabitants	N Doss	0	1	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0
	%	0,0	100,0	0,0	100	100,0	0,0	0,0	100	0,0	0,0	0,0	0
Couple + enfant(s)	N Doss	2	10	0	12	6	14	8	28	4	10	2	16
	%	16,7	83,3	0,0	100	21,4	50,0	28,6	100	25,0	62,5	12,5	100
Nombre total de pers.	N Doss	26	46	16	88	31	45	30	106	30	43	20	93
	%	29,5	52,3	15,1	100	29,2	42,5	28,3	100	32,3	46,2	21,5	100

Tous les accompagnements, sont pour une écrasante majorité, intenses voire très intenses.

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.

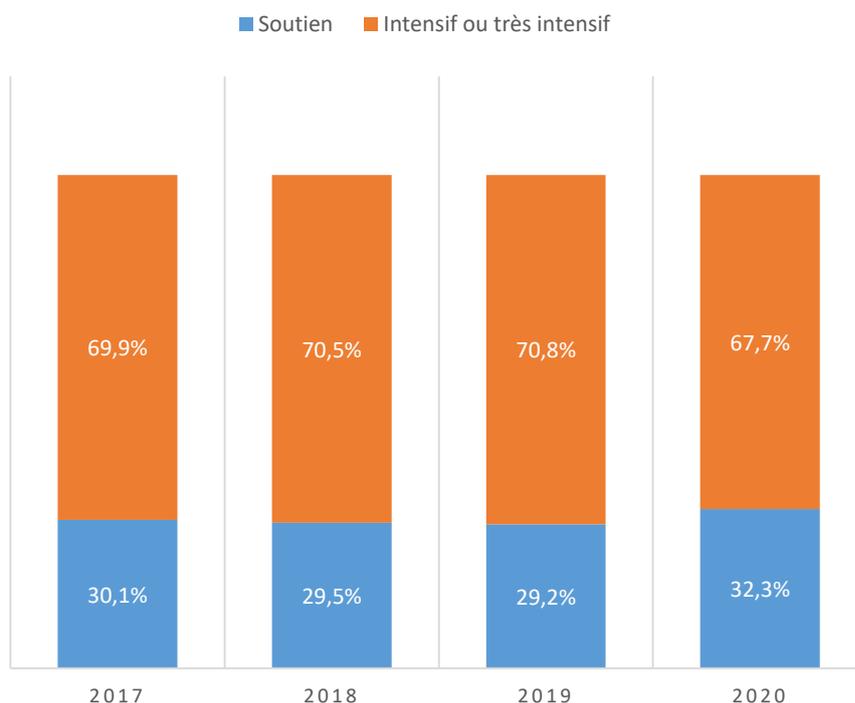
Autant d'aspects qui augmentent la charge de travail pour un même dossier et exigent de nous une qualité d'accompagnement qui se fait forcément au détriment d'un surcroît de dossiers.

Nous commençons à avoir désormais suffisamment de recul pour faire le constat que des dossiers en cours depuis plusieurs années, très intenses 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 coup de tâtonnements

« 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. »

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



Fréquence hebdomadaire moyenne	2017		2018		2019		2020	
	N Doss	%	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
- de 1F / sem	22	30,1	26	29,5	31	29,2	30	32,3
de 1 à 2 F / sem	32	43,8	46	52,3	45	42,5	43	46,2
2 F et +/ sem	19	26,0	16	18,2	30	28,3	20	21,5
Nombre total de dossiers	73	100	88	100	106	100	93	100

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

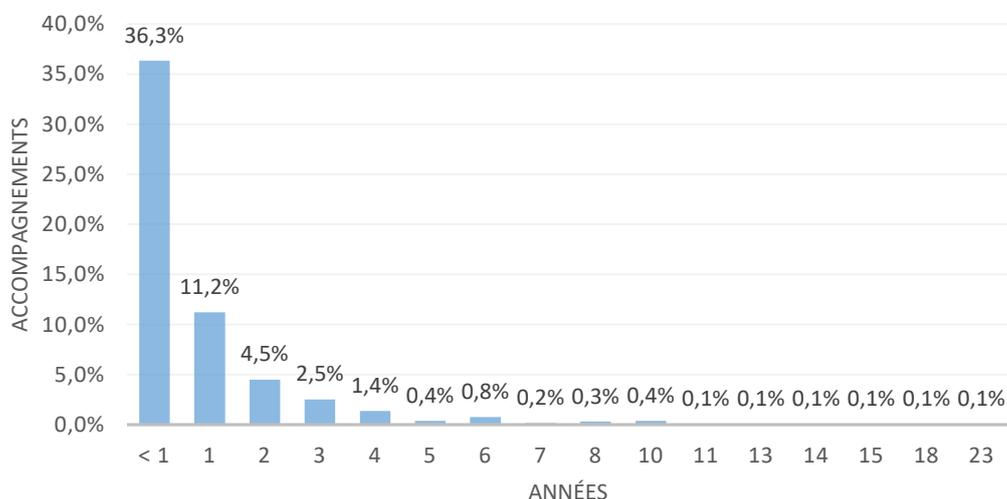
mission de viser l'autonomie suffisante des personnes, il est normal qu'au fil du temps certains dossiers passent d'un suivi intensif à un suivi de soutien avant de pouvoir être clôturés.

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. Au 31/12/2020 nous atteignons un total de 765 dossiers

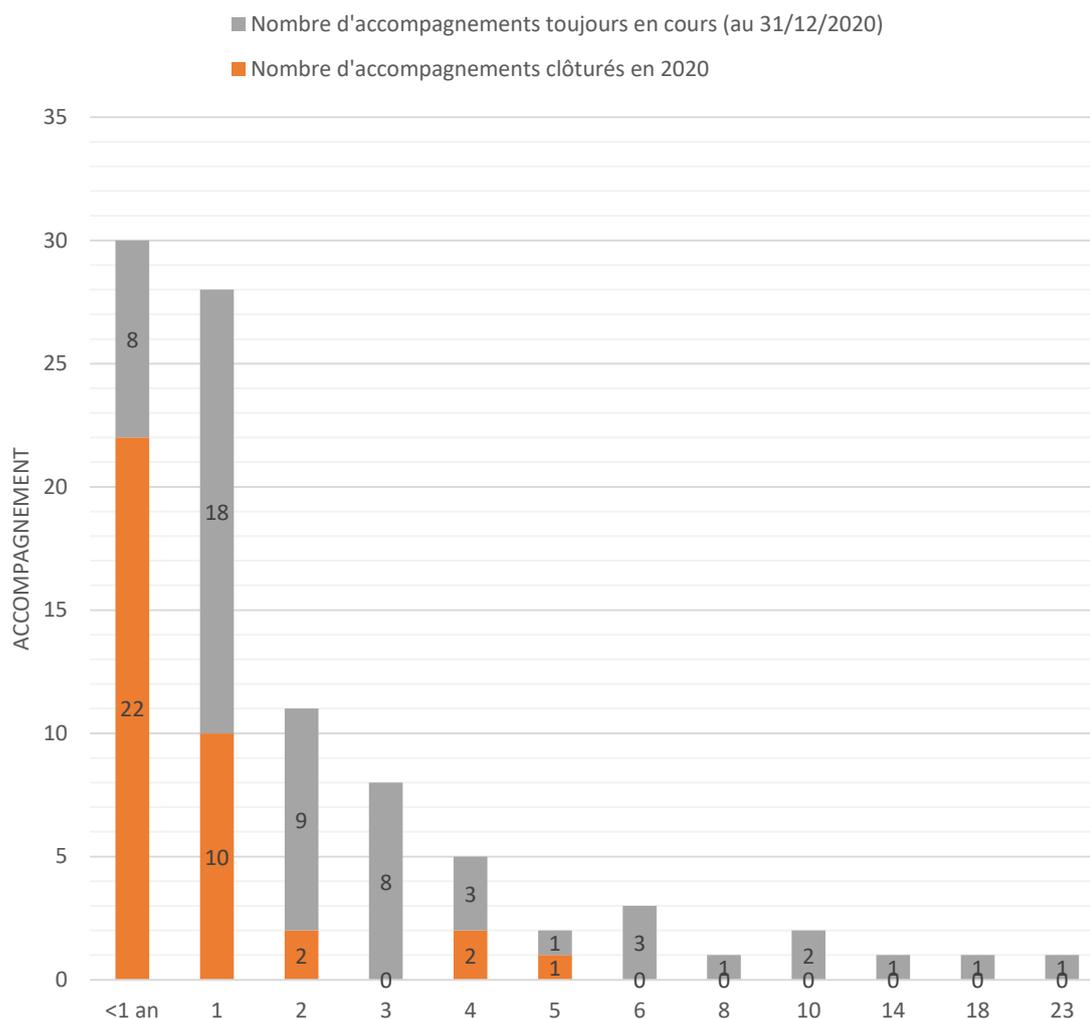
DURÉE DES ACCOMPAGNEMENTS DE 1998 À 2020



La durée moyenne d'accompagnement est de 1,2 ans.

En 2020 elle est de 2,3 ans

DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT 2020



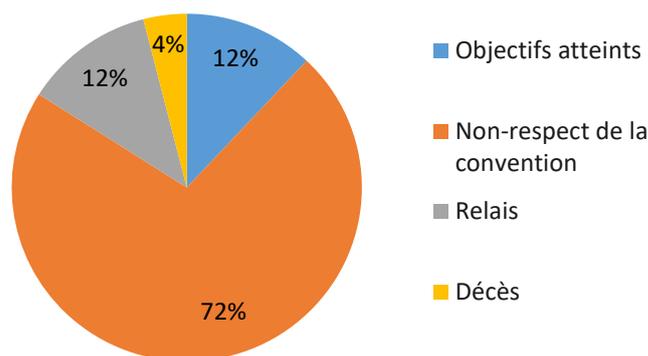
Il est important de savoir que la durée d'un accompagnement ne témoigne en rien de son « efficacité ». Un accompagnement se construit sur mesure, en collaboration avec l'utilisateur et en tenant compte de ses ressources, de ses difficultés et de son rythme. Chaque individu est différent et nous prenons 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 l'efficacité de l'accompagnement.

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 d'apporter un certain éclairage aux questions qui nous sont posées sur nos activités. Ainsi, la *durée moyenne d'accompagnement* et s'avère inférieure à ce que nous pensions. Que peut-on en tirer 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*

Fami-Home asbl

de 5 ans (9%) 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 ou confrontées à la complexité d'accès à ce secteur très morcelé. 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.

FIN D'ACCOMPAGNEMENT 2020



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 paraît 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 personnes qui ne souhaitent pas que l'on s'imisce 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 certains 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'en 2019 **64% 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 **66%**. En 2020, en revanche, ce chiffre est descendu à 24% et nous pouvons raisonnablement attribuer cela à la crise sanitaire qui a rendu la poursuite des accompagnements beaucoup plus compliquée et le maintien du lien caduc. Nous estimons que cette année si particulière ne peut pas servir de mesure pour l'évaluation des fins d'accompagnement. C'est pourquoi nous avons repris les chiffres de 2019, comme valeur plus fiable et 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.

En 2020, 12% des accompagnements ont été réorientés après avoir évalué plus précisément les besoins de la personne et identifié que Fami-Home n'était pas le service le plus pertinent pour aider celui-ci efficacement. Nous reconnaissons sans difficulté que nous ne pouvons pas être outillés pour prendre en charge toutes les situations et n'avons donc aucune difficulté à réorienter quand nous pensons que cela pourrait s'avérer plus bénéfique 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.

4% des dossiers se sont clôturés 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, **72%** des dossiers **se ferment pour cause de non-respect de la convention d'accompagnement.** La toute grande majorité ne donne tout simplement plus de nouvelles (11 sur 18 dossiers) 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.

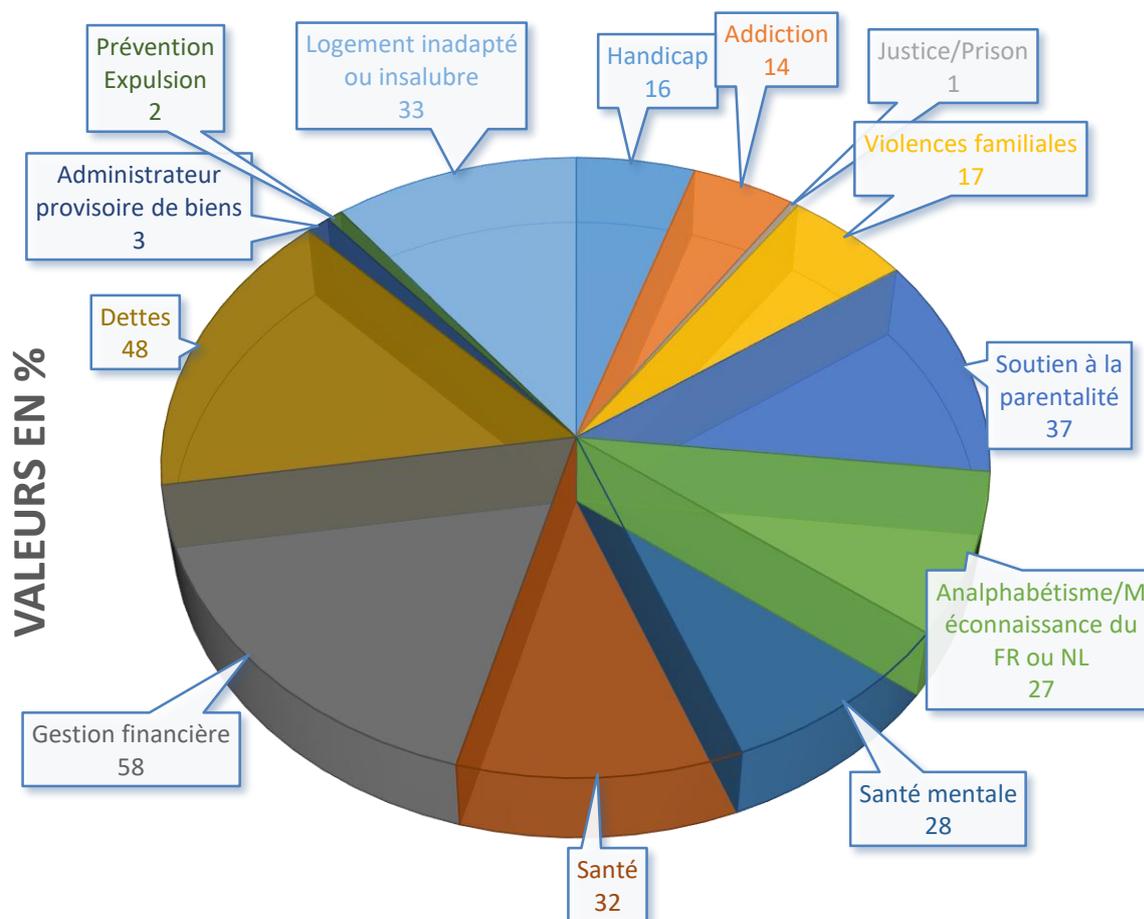
Dans les ruptures décidées par la personne (4 sur 18), nous comptabilisons les suivis qui ont souhaité arrêter l'accompagnement, estimant qu'ils étaient arrivés au bout de ce que nous pouvions leur proposer, mais pour qui, selon nous, le travail aurait pu être poursuivi avec nous ou un autre service 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, mise en place d'un administrateur provisoire de biens, etc.). 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 revenir 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 (3 sur 18), 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.

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.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES SUR 93 DOSSIERS EN 2020



C'est la deuxième année que nous faisons l'exercice de recenser les catégories de problématiques que nos usagers rencontrent le plus souvent. Cette liste n'est évidemment pas exhaustive et n'a pour objectif que d'illustrer la variété des situations rencontrées et le caractère résolument « généraliste » de notre intervention. Il nous semble essentiel de mettre en valeur notre prise en charge holistique. En effet, les personnes en difficultés éprouvent de plus en plus de difficulté à savoir où s'orienter quand elles cumulent des problématiques multiples.

Il ne manque pas de services d'aide aux plus démunis à Bruxelles, mais ceux-ci s'adressent parfois à un public tellement ciblé qu'ils imposent un morcellement de l'aide qui peut être épuisant pour les individus. Ces derniers finissent parfois par se perdre dans leur réseau associatif pas toujours coordonné et où chacun prend en charge une partie d'un problème, dépossédant parfois involontairement la personne de la maîtrise et de la compréhension de sa situation globale. C'est bien souvent à ce moment-là que nous observons un désinvestissement de la personne qui peut être perçue comme trop peu collaborante.

A Fami-Home, nous accompagnons la personne quelles que soient les difficultés rencontrées et nous construisons l'accompagnement avec elle autour de tous les aspects de sa vie pour lesquels elle en éprouve le besoin. Si nous pouvons compléter cet accompagnement par l'intervention d'un ou plusieurs services plus spécialistes dans un domaine en particulier, nous demeurons

généralement le référent centralisateur et veillons à ce que la personne reste au premier plan et garde le gouvernail de sa situation. Nous coordonnons les différents services et veillons à ce qu'il n'y ait pas de double emploi. Nous faisons appel à ces services spécialistes lorsqu'une problématique s'avère trop aigüe pour que nous la traitions nous-même.

Bien évidemment, une même personne ou famille peut *cumuler plusieurs de ces problématiques* et c'est même chose très fréquente. Ainsi, nous connaissons bon nombre de situations où se cumulent un problème de logement (trop petit ou insalubre), un surendettement, un handicap chez un ou plusieurs enfants, de la violence intrafamiliale, une souffrance psychique souvent liée à la charge mentale qu'engendre toutes les difficultés rencontrées, sans parler d'un manque de compréhension de la langue qui nécessite un accompagnement dans chaque démarche administrative. Et ce n'est qu'un exemple parmi d'autres.

Par contre, nous ne comptons *que 2% de situations concernées par un risque d'expulsion domiciliaire*. Cela s'explique par le simple fait que nous agissons de manière suffisamment préventive afin d'éviter que certaines situations ne s'enlisent au point d'atterrir sur les bancs de la Justice.

1.3 NOS PROJETS D'AIDE À LA REMISE EN LOGEMENT

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 31/12/2020

Composition familiale	Durée d'occupation	Destination après départ
Femme + 3 E	45 mois	Logement AIS
Femme	7 mois	OQT
Femme	13 mois	Logement privé
Femme+1E	7 mois	Partie sans payer
Homme	15 mois	Retour en rue/Inconnu
Homme	5 mois	Retour en famille
Homme	16 mois	Logement privé
Femme	4 mois	Partie sans payer
Femme+2E	17 mois	Logement privé
Femme + 2E	33 mois	Logement privé
Femme + 2E	17 mois	Toujours en cours
Homme seul	10 mois	Logement AIS
Femme seule	36 mois	Logement AIS

En général, les personnes quittent le transit avant l'expiration de ce délai de trois ans. 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, voire totalement insalubre et exigu 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 17 mois**. Il est toutefois envisageable de demander la prolongation de ce délai sur base d'une dérogation délivrée après exposition de motifs défendables⁹, 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 glissant¹⁰ qui permettrait de nous

⁹ 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.

¹⁰ 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.

Fami-Home asbl

adresser à un plus large panel, et par conséquent, à ceux qui en ont le plus besoin et qui en sont actuellement exclus.

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.

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.

« 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 ».

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 ainsi 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 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 davantage aux exigences de la société, des pouvoirs publics, et des institutions. N'est-ce pas interpellant ? Voilà pourquoi, nous continuons de plaider en faveur du bail glissant !

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, qui n'ont pas accès au Fonds du Logement ou au Fonds Brugal¹¹, 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

Ce fonds créé 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.

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.

¹¹ Aide régionale à la constitution d'une garantie locative (<https://logement.brussels/louer/bail-dhabitation/aides-a-la-constitution-de-la-garantie-locative>).

Fami-Home asbl

UTILISATION DU FONDS GALO JUSQU'AU 31/12/2020

Bénéficiaire	Composition ménage	Montants prêtés	Durée du remboursement	mensualités	Date du prêt	Montant remboursé au 31/12/2019
1	Femme	€ 827,58	33 mois	€ 25,00	27-06-17	€ 827,58
2	Homme	€ 657,94	13 mois	€ 50,00	26-03-18	€ 100,00
3	Homme	€ 277,26	19 mois	€ 15,00	20-09-18	€ 30
4	Homme	€ 1022,24	21 mois	€ 50,00	26-02-19	€ 400
5	Femme+2E	€ 1060,00	22 mois	€ 50,00	05-11-19	€ 610,00
6	Femme+2E	€ 1020,00	21 mois	€ 50,00	12-11-19	€ 840,51
7	Femme+2E	€ 1246,00	25 mois	€ 50,00	03-12-19	€ 0,00
8	Homme	€ 769,32	39 mois	€ 20,00	03-12-19	€ 472,50
9	Homme	803,14	20 mois	20	11-03-20	€ 803,14
	Totaux	€ 6880,34				€ 4083,73

Solde du Fonds = 3900,25€

En 2019, nous avons eu 5 nouveaux bénéficiaires.

- ☞ Bénéficiaire 4 : un homme qui a quitté l'un de nos habitats solidaires pour un logement individuel en AIS après quatre années d'occupation et après avoir repris une formation et retrouvé un emploi. Mr n'avait pas accès aux aides existantes car le Fonds Brugal n'intervient pas pour des locataires en logement de transit, même s'il s'agit d'un transit à bail glissant.
- ☞ Bénéficiaire 5 : une femme avec deux enfants qui cherchait depuis longtemps un logement plus adéquat et salubre et qui, avec l'aide du coaching de Capteur logement est parvenue à trouver un logement AIS.
- ☞ Bénéficiaire 6 : une femme avec deux enfants et son compagnon qui vivaient dans un logement inadéquat (trop petit). La famille a trouvé un logement AIS plus adapté, mais vu leur statut de séjour sur le territoire, cette famille n'avait pas accès aux aides existantes pour constituer une GL.
- ☞ Bénéficiaire 7 : une femme avec deux enfants qui vivaient dans le projet Esperanza et arrivait à l'échéance du transit. Elle a trouvé *in extremis* un autre logement et a eu besoin de ce prêt en attendant de pouvoir récupérer son ancienne GL.
- ☞ Bénéficiaire 8 : un homme qui a quitté un de nos habitats solidaires pour un logement individuel en AIS après moins d'un an d'occupation. L'habitat solidaire ne lui convenait pas du tout et nous l'avons aidé à quitter le projet en lui évitant un retour en rue. Nous lui avons prêté la GL en attendant qu'il récupère l'ancienne et après qu'il ait essuyé un refus du CPAS.

Et en 2020 un seul bénéficiaire supplémentaire

- ☞ **Bénéficiaire 9** : un homme seul qui a quitté un logement AIS qui ne lui convenait plus à cause de sa situation géographique pour un autre logement AIS. Nous avons avancé une GL le temps que son ancienne garantie locative soit libérée

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.

LOGEMENTS DE TRANSIT DE LA M.A.I.S.

Depuis 2019, nous avons une convention de collaboration avec l' AIS La MAIS qui met 3 logements à notre disposition pour notre public. Il s'agit de logements pour personnes isolées. Ils nous permettent de proposer des mutations à des occupants d'un habitat solidaire ou d'un logement privé insalubre.

Les trois logements sont toujours en cours d'occupation à ce jour.

LOGEMENTS « OASIS »

Depuis 2015, nous sommes partenaire de la Commune de Jette, du CPAS de Jette et de l' AIS de Jette autour du projet OASIS. Il s'agit d'un immeuble appartenant à la Commune affecté entre autres à du logement Kangourou et du logement de Transit.

Nous sommes responsables de l'accompagnement individuel et communautaire des projets Kangourou. Ce sont des projets intergénérationnels avec échange de service entre les locataires). Il y a ainsi deux logements d'une chambre et deux logements de 3 chambres. Ces logements sont occupés depuis 2015 par les mêmes locataires et aujourd'hui, l'intervention de Fami-Home ne se fait plus qu'au niveau de la guidance à domicile des deux personnes âgées. Les deux entités familiales sont tout à fait autonomes. Quant à l'échange de service, il se fait naturellement et n'a plus besoin d'un accompagnement de notre part.

Enfin, nous proposons une guidance à domicile pour un logement de transit de deux chambres géré par le CPAS de Jette. Cette année sera marquée par la fin d'un transit pour la famille qui l'occupait et qui a trouvé un logement privé. Nous allons démarrer 2021 avec l'accompagnement d'un nouvel occupant.

LOGEMENT DE TRANSIT « TRÔNE 101/CORHAY »

Fin 2020, Fami-Home a répondu à l'appel à projet de la COCOM conjointement avec le Centre Ariane dans le cadre d'un plan de relance pour trouver des solutions de sortie pour les personnes hébergées en centre d'accueil d'urgence et en hôtel à la suite, entre autres, de la crise sanitaire. Le Plan de relance consiste à proposer du logement de transit avec un accompagnement en logement.

Nous avons introduit notre candidature pour le dispositif "trône 101" porté par un partenariat fondateur qui se compose de la Commune d'Ixelles, du CPAS d'Ixelles, de l' AIS Habitat &

Fami-Home asbl

Rénovation et de Bruss'help pour la COCOM. Le projet consiste à mettre à disposition 5 nouveaux logements appartenant à la Commune d'Ixelles pour des personnes visées par le plan de relance.

L'occupation des logements de transit est d'une durée de 6 mois renouvelable jusqu'à deux fois maximum.

Pour être recevables, les candidatures doivent répondre aux conditions suivantes :

- Etre déjà inscrit au CPAS d'Ixelles
- Etre majeur ;
- Etre en séjour régulier ou avoir entamé une procédure de régularisation pour les personnes n'ayant pas la nationalité belge ;
- Disposer de revenus, comme isolé ou chef de ménage, au moins égaux au montant fixé par la loi instaurant le revenu d'insertion sociale et sans que ces revenus n'excèdent ceux fixés par l'arrêté de l'exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la subsidiation des associations œuvrant à la réinsertion sociale. En tout état de cause, les ressources doivent permettre une perspective de relogement ;
- Ne pas être propriétaire.
- La composition de ménage doit être en adéquation avec la typologie du logement (idem que pour Corhay)
- Les colocations ne sont pas permises
- Une attention particulière sera portée à la diversité / mixité des profils, permettant, avec l'accompagnement ad hoc, une cohabitation harmonieuse

Fami-Home propose de mettre à disposition de ce projet son expertise dans l'accompagnement en logement et dans le travail en partenariat. Le Centre Ariane propose un accompagnement logistique pour les futurs locataires tout en mettant à dispositions son expertise et sa connaissance du public sans-abri accueilli en centre d'urgence.

Notre candidature conjointe a été retenue et nous avons reçu un subside complémentaire de la COCOM pour la prise en charge de ce nouveau dispositif. Concrètement, nous avons obtenu 1,5 ETP pour l'accompagnement social et le traitement des candidatures et le Centre Ariane s'est vu attribuer 0,5 ETP ouvrier pour l'aide au déménagement et l'accompagnement logistique durant l'occupation.

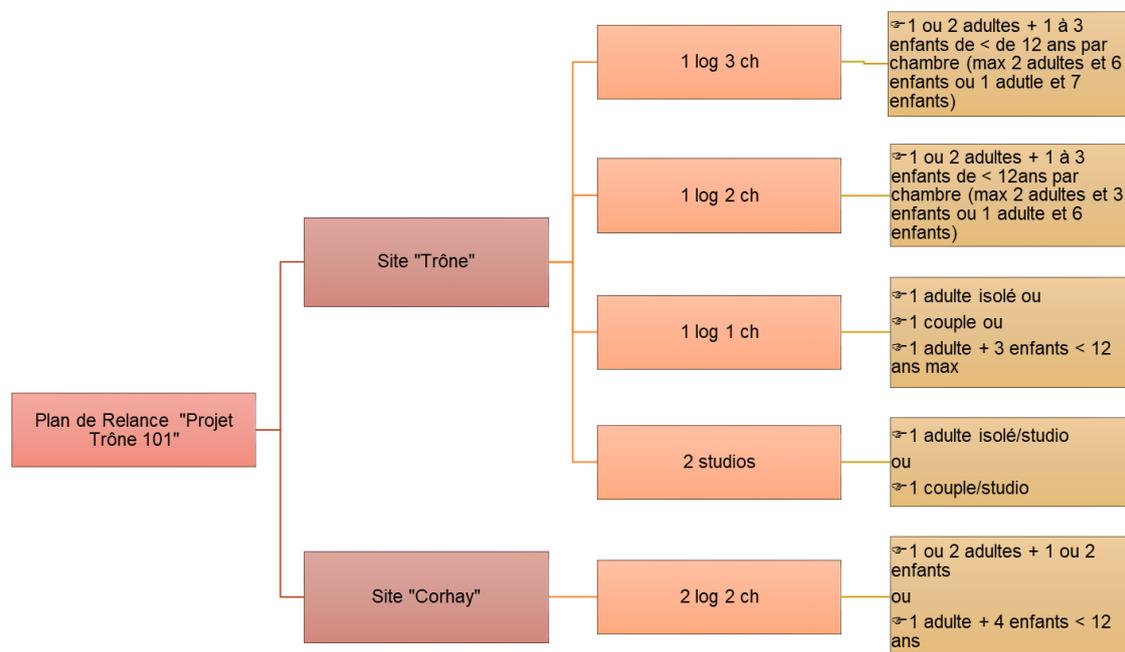
Il s'agit de subsides facultatifs octroyés pour l'instant du 1^{ier} décembre 2020 au 30 septembre 2021. Mais l'accompagnement devra être assuré aussi longtemps que les transits seront occupés.

Ces logements sont encore en travaux au 31/12/2020. L' AIS Habitat & Rénovation qui en assurera la gestion locative a également reçu un subside de la COCOM pour meubler ces logements.

Nous avons aussi reçu une proposition pour deux logements supplémentaires de la part de l' AIS Logement Pour Tous pour une occupation précaire en attente de travaux. Il s'agit de deux logements de deux chambres sur la Commune de Molenbeek. Nous avons décidé d'annexer ces

deux logements au projet Trône 101 qui s'appelle désormais Trône/Corhay en ce qui nous concerne.

En résumé, nous disposons donc de 7 logements répartis comme suit :



Nous ferons état des occupations et des accompagnements dans notre RA 2021

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.

68,5% de notre public a un vécu de rue ou de maison d'accueil. Or seuls **17,2%** des demandes émanent directement du secteur sans-abri. 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 au niveau du logement.

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. 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 émarge 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 la gestion du quotidien qui peuvent être faits au départ d'une maison d'accueil, 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 seulement 3,5 équivalents temps plein (**3 ETP travailleurs sociaux** et 0,5 ETP direction) de la COCOM. 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.

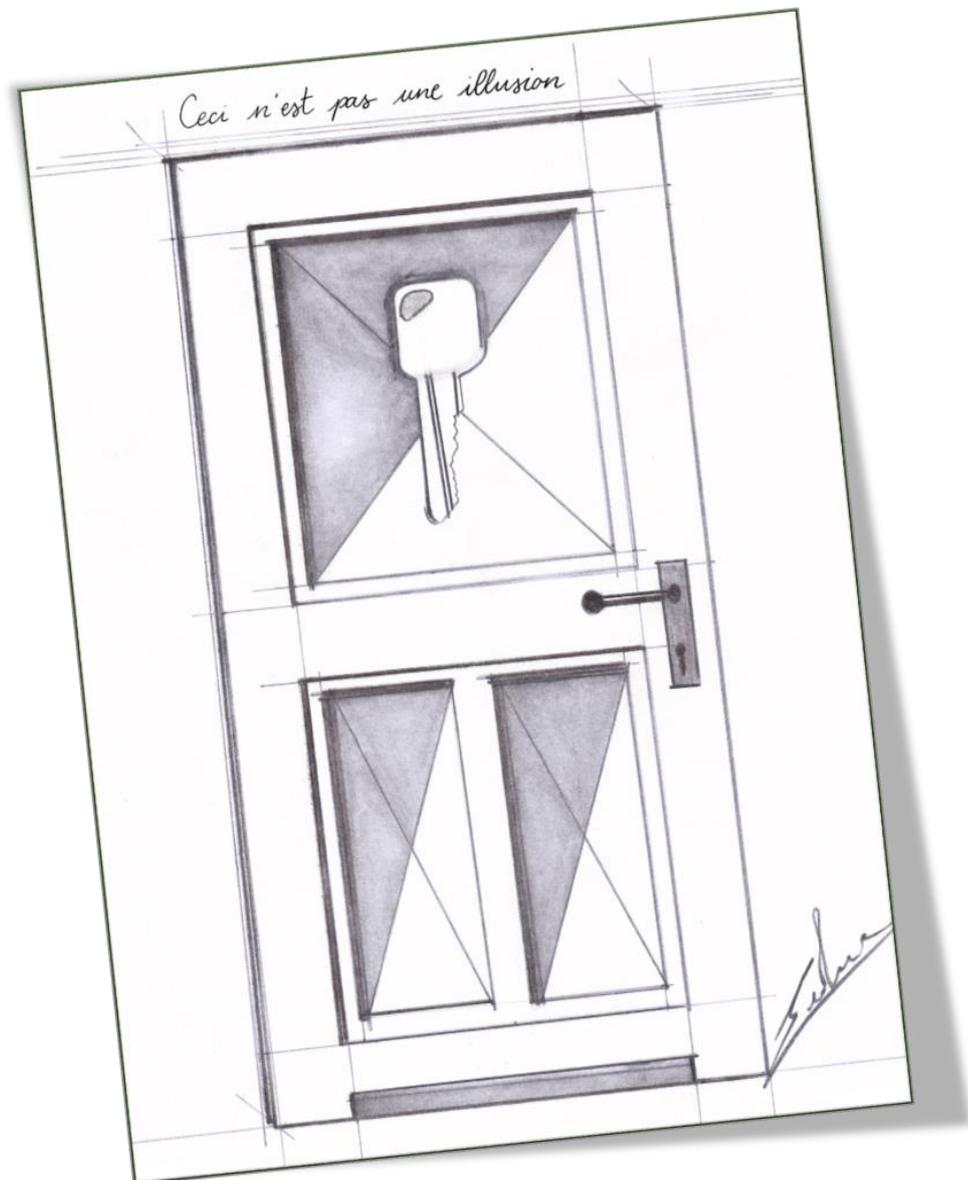
Nous défendons notre spécificité de service à domicile et c'est pourquoi nous effectuons *la majorité* de nos entretiens à domicile. Nous travaillons aussi avec un public présentant des problématiques multiples et variées qui a généralement besoin d'un accompagnement intensif et nous privilégions donc 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 qu'environ **70 %** de nos dossiers sont des dossiers « 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 crise sanitaire est bien entendu venue bousculer notre calendrier et nous devons dès lors poursuivre ce travail en 2021.

Par conséquent, l'Arrêté censé être d'application dès le 1^{er} janvier 2020 ne fut tout simplement pas applicable en l'état et nécessite encore des adaptations fondamentales. Nous ne pouvons que déplorer cette perte de temps et d'énergie alors que nous avons dès le départ formulé nos recommandations et même des propositions tout à fait concrètes d'adaptation, notamment concernant le mode de comptabilisation des dossiers et l'adaptation, en conséquence, du cadre en personnel. Fin 2018 nous avons formulé le souhait d'être entendus. Ce ne fut pas le cas et notre secteur se retrouve aujourd'hui dans le flou le plus complet quant à son subventionnement.

DEUXIÈME PARTIE



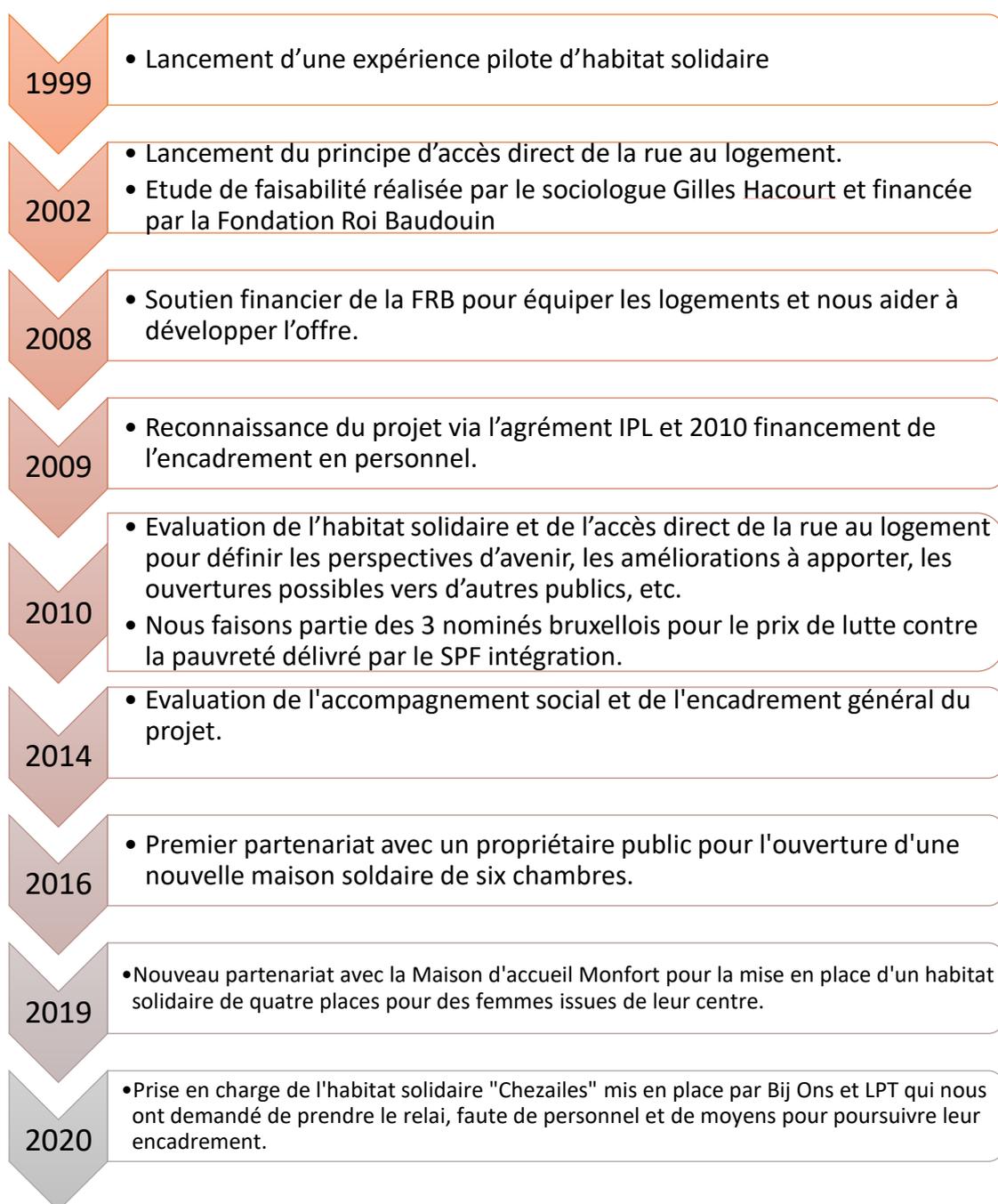
L'habitat solidaire

II 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. Aujourd'hui il se compose comme suit :

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.

L'ACCUEIL MONTFORT

La maison d'accueil « Accueil Montfort » est une maison d'accueil pour femmes de 18 à 50 ans pour une durée maximum de 2 ans.

- Présenter le projet à des femmes hébergées dans leur centre.
- Gérer les candidatures et les entrées dans le logement
- Participer aux réunions d'évaluation et de réflexion continue sur le projet.

LE CENTRE ARIANE

- Présenter le projet aux personnes fréquentant le centre et transmettre les candidatures pour les places disponibles.
- Apporter un soutien logistique pour le renouvellement du mobilier par le détachement de main d'œuvre ouvrière.
- 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.

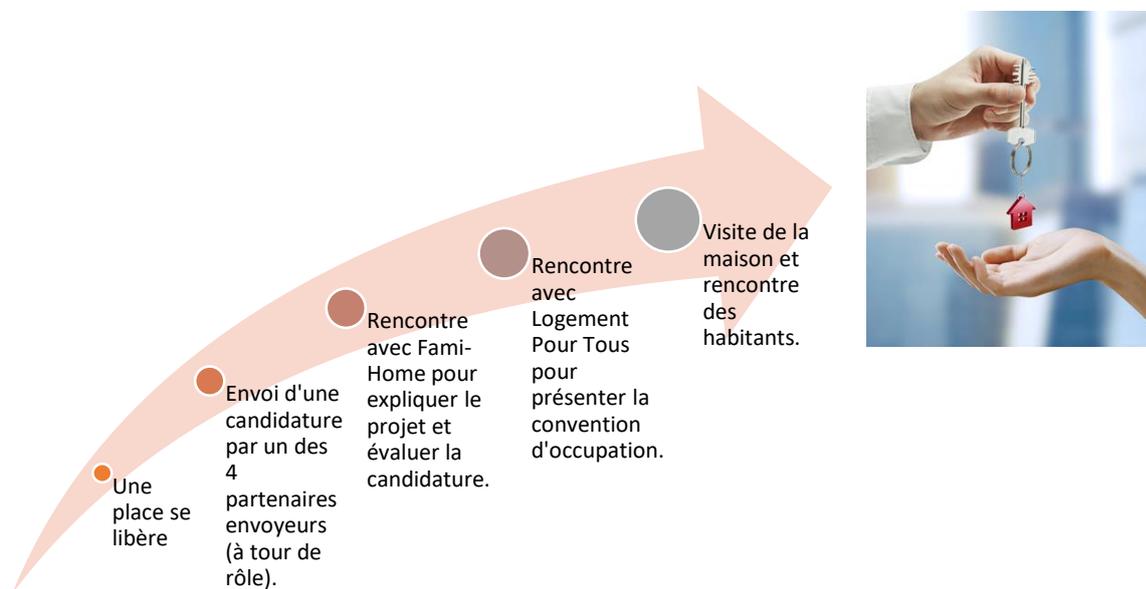
Le travail en réseau vise au développement des complémentarités entre les services. Chaque institution ajuste ses pratiques pour s'adapter au mieux au projet.

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, 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



Cette procédure ne vaut pas pour l'habitat solidaire pour femmes que nous portons en partenariat avec Accueil Montfort puisqu'il s'agit de candidates issues de leur Maison d'Accueil.

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.

Retenons tout de même que la coordination, le travail technique lié à l'aménagement des logements 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 ») 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.

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.

En 2020 nous disposons ainsi de 6 maisons :

- Une maison à Laeken 4 chambres

Fami-Home asbl

- Un duplex à Bxl 4 chambres
- Une maison à Evere 4 chambres
- Une maison à Ixelles 6 chambres
- Une maison à Jette 4 chambres pour femmes uniquement
- Une maison à Anderlecht 4 chambres pour femmes uniquement

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 1,3 temps plein supplémentaire 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.

Cette année, avec la crise sanitaire et le confinement, nous avons dû adapter nos pratiques et nos interventions. Les visites à domicile hebdomadaires ont été suspendues et remplacées par des entretiens téléphoniques individuels plus fréquents.

Fami-Home asbl

Dans un premier temps, ces entretiens avaient pour principal objet d'informer sur le virus, ses risques, sur la situation des hôpitaux, de les sensibiliser sur les gestes barrières à respecter et sur les mesures à privilégier en cas de (suspicion) d'infection afin que les habitants puissent mieux comprendre cette nouvelle réalité et appréhender les mesures prônées par le Gouvernement.

L'identification et la (re)mise en lien avec leur médecin traitant ou un service médical a été nécessaire après l'apparition de certains symptômes développés par certains habitants.

Cette situation particulière liée au confinement a cependant cristallisé des tensions autour de comportements de certains habitants ne respectant pas assez les mesures de précaution. Les tensions étaient telles que des visites à domicile ont été nécessaires afin de les désamorcer et tenter de trouver des solutions.

MAISON 1 :

Anissa El-Merabety

Cette année 2020 fut marquée par trois départs et deux arrivées.

Les deux départs se sont faits de manière volontaire et les personnes ont intégré un logement individuel dans le cadre d'une mutation au sein de Logement Pour Tous.

Le troisième départ a été précipité suite au non-respect des règles de la part de l'habitant et de non-paiement de loyer.

Mr C. a intégré le projet en 2016. Le début n'a pas été évident pour lui ni pour ses colocataires. De nombreuses questions ont été soulevées notamment celle de l'hygiène. Mr a exprimé de nombreuses fois son souhait de quitter le projet, mais il s'est maintenu et lorsque l'occasion de déménager vers un logement individuel s'est offerte, il la saisit. La vie en collectivité devenait assez difficile et il n'y avait aucune autre solution que celle d'un déménagement.

Mr V. a lui intégré le projet il y a quelques années dans un autre logement collectif. Son occupation a été interrompue suite à un non-respect des règles, mais il a pu réitérer son inscription et cette deuxième expérience a été très bénéfique. Il s'est tout de suite bien intégré au groupe et il était investi au sein de la maison. Après plus d'un an et demi au sein du projet, il a souhaité le quitter et intégrer un logement individuel.

Cette année fut bouleversée par la crise sanitaire. Confinement oblige, les réunions collectives ont été suspendues pendant un certain temps. Nous prenions des nouvelles régulièrement des habitants par téléphone, mais le manque de réunions se faisait de plus en plus ressentir. Les habitants nous confiaient être en manque de cet espace qui est important dans le cadre de la cohabitation. Les réunions ont donc été remises en place progressivement.

Nous avons constaté que cette crise sanitaire a fait naître une forme de solidarité entre les habitants. Le confinement ainsi que les difficultés financières qu'ils ont rencontrées, leur ont

permis de passer plus de temps ensemble et de s'entraider dans la recherche de dons alimentaires.

MAISON 2 :

Quentin Dardenne

Au début de l'année 2020, un nouvel occupant a été accueilli au sein de la maison. Devant porter un bracelet électronique, la décision de pouvoir l'accueillir a été laissée aux habitants et ceux-ci n'ont pas émis d'objection particulière à son entrée.

Suite au premier confinement, des tensions sont rapidement apparues entre les habitants car il a été reproché à l'un d'eux de ne pas assez respecter les mesures d'hygiène qui s'imposaient. Nous avons alors fait appel au médecin de Brussel'Help pour nous aider à sensibiliser cette personne et rappeler à l'ensemble des habitants les mesures à respecter. Malgré cette sensibilisation, les tensions sont restées vives, et, en accord avec les autres services qui l'accompagnaient, il lui a été proposé de rentrer dans un logement individuel. Son manque d'autonomie et ses problèmes médicaux ont rendu cette transition difficile et son maintien en logement reste à l'heure actuelle très fragile.

Un autre habitant a pu investir la place vacante et a pu rapidement trouver ses marques, notamment en raison du fait qu'il connaissait un des habitants.

Les réunions à domicile ont pu progressivement reprendre, avec le respect des gestes barrières.

En résumé

- 4 chambres
- 1 sortie :
- 2 nouvelles entrées

MAISON 3 :

Quentin Dardenne

Cette année, le comportement à risque d'un des habitants a été source de tensions vives. Il lui a été reproché de ne pas respecter suffisamment les mesures d'hygiène, de se servir dans la nourriture des autres, de ne pas respecter suffisamment les lieux, d'inviter des personnes extérieures au sein du logement. La collaboration avec le service l'accompagnant s'est alors

intensifiée pour tenter de le sensibiliser aux reproches qui lui étaient faits et à sa consommation d'alcool.

Depuis longtemps inscrit sur la liste d'attente de notre partenaire Logement Pour Tous, il lui a été proposé un logement individuel qu'il a accepté.

Le groupe s'est vu soulagé et a pu trouver une certaine sérénité après son départ. Un nouvel habitant a pu être accueilli au sein du logement fin de l'année. Une nouvelle dynamique de groupe commence à se construire.

En résumé

- 4 chambres
- 2 départs
- 1 nouvelle entrée
- Une année teintée de hauts et de bas et d'une certaine souffrance liée à l'enfermement causé par la crise sanitaire.

MAISON 4 :

Jo Torbeyns

En 2020 la maison a connu deux sorties et une entrée.

Mr X. est retourné en rue au mois d'août. L'appel des copains de la rue et de la drogue pesaient plus fort pour lui que les avantages de partager une maison avec les cohabitants. Aussi bien les autres colocataires de la maison que le référent du projet ont tenté de le convaincre de rentrer, mais en vain. La crise sanitaire (Covid) et les mesures qui en découlaient n'ont pas facilité cette démarche. En effet, ce fut une période où on a dû chercher l'équilibre entre

l'accompagnement à distance (télétravail) et le travail en présentiel.

Très vite, nous avons repris les réunions hebdomadaires, mais cela n'a pas pu empêcher son décrochage du projet.

Malheureusement Mr.X est décédé en maison d'accueil quelques semaines plus tard. Ce décès a laissé des traces chez les habitants et a été le sujet de plusieurs discussions aux réunions hebdomadaires.

Mr Y. a quitté le projet fin septembre pour intégrer un logement individuel. Cette personne avait terminé sa formation en électromécanique et avait trouvé un emploi. Ce fut le bon moment pour cette nouvelle étape dans sa vie. De plus, on ressentait un fossé grandissant entre les habitants, qui se situaient à des étapes de vie et des situations fortement différentes et cela causait parfois des grandes tensions.

A un certain moment on a organisé des entretiens individuels avec les habitants et la Direction afin de refaire le point sur le choix et l'engagement de chacun dans le projet commun. Ceci a porté ses fruits et, avec le départ de Mr Y. vers son logement individuel, les deux habitants restants ont retrouvé une entente conviviale.

Début décembre eu lieu l'entrée d'un nouvel habitant qui a été accueilli chaleureusement par les « anciens ».

A part les entrées et sorties, 2020 a été coloré par la crise sanitaire due au Covid. Les lieux de rencontre en dehors de la maison étant tous fermés pendant une très grande partie de l'année, ce qui a fait que les habitants se trouvaient beaucoup plus devant la télé et qu'ils se sentaient

beaucoup plus condamnés à devoir supporter « l'autre ». Comme dans beaucoup d'autres ménages, cela a été vécu avec des hauts et des bas.

MAISON 5

Hajar Boukahri

Comme annoncé dans le précédent rapport d'activité, cette année 2020 a vu naître un nouveau projet d'habitat solidaire au féminin sur la commune de Jette. Initialement proposé par l'Accueil Montfort et géré par l' AIS IRIS, Fami-Home avait - fin 2019- accepté de relever le défi de l'accompagnement collectif au sein de cette maison.

Le début de l'année 2020 a ainsi connu l'entrée conjointe des quatre cohabitantes au même moment après une sélection des candidates opérée par les soins de l'Accueil Montfort. Les premiers mois ont été surtout marqués par la mise en place d'une charte de vie commune acceptable par toutes et par une répartition des tâches ménagères qui soit équitable et respectueuse des atouts et sensibilités de chacune des habitantes. Ce travail continue à nécessiter de nombreuses discussions en réunion tant les tensions étaient palpables dès les premières semaines. Plusieurs réajustements des rôles de chacune dont la mise en place d'aides ménagères pour certaines, ont été nécessaires avant de parvenir enfin, aujourd'hui, à une certaine sérénité dans la maison. La désignation d'une trésorière tenant les comptes du pot commun participe également à la transparence et à la bonne entente entre les habitantes qui profitent de l'espace de chaque réunion pour faire un bilan mensuel des entrées et dépenses.

Si ces réunions collectives semblent répondre à une nécessité pour les quatre habitantes, il n'a cependant pas toujours été aisé de pouvoir les organiser en présence de toutes. En effet, la vie active et étudiante occupant les journées de 3 habitantes sur 4 à temps plein, la question de la disponibilité des habitantes et de la tenue de ces réunions s'est très vite posée. Ainsi, et à titre exceptionnel, les premières réunions se sont déroulées en début de soirée forçant le cadre de ces réunions à plus de flexibilité d'une part et les habitantes à une meilleure organisation d'autre part.

Fort "heureusement", la crise sanitaire survenue en mars 2020 a eu un impact positif sur l'investissement des habitantes à ces réunions par le confinement qu'elle imposait et par la "mise en pause" des activités habituelles. Nous sommes ainsi passées d'une réunion mensuelle en présentiel à une réunion hebdomadaire en distanciel jusqu'à revenir progressivement en présentiel jusqu'à 2 fois par mois, et ce à la demande et en présence de toutes. Les confinements successifs ont clairement suscité de nouvelles dynamiques

Fami-Home asbl

relationnelles entre les habitantes. Effectivement, dans ce contexte exceptionnel, la cohabitation a parfois été mise à l'épreuve par des tensions, mais a aussi révélé des affinités nouvelles à d'autres moments. Quoi qu'il en soit, l'accompagnement collectif au sein de cette maison n'aura pas été -lui- confiné en 2020.

A l'heure actuelle, aucune sortie n'est à signaler et cette première année de cohabitation aura permis aux quatre habitantes de se poser dans leur nouvelle maison et d'expérimenter une façon innovante d'habiter autrement, au féminin et solidairement.

En résumé :

- 4 chambres
- 4 nouvelles entrées
- 0 départ
- Première année d'expérimentation de la vie en cohabitation et d'investissement de l'accompagnement collectif.

MAISON 6

Jo Torbeyns

En 2020 l' AIS Logement Pour Tous nous a contacté pour donner un support à l'encadrement d'un habitat solidaire qu'ils géraient. Il s'agissait d'une maison à Anderlecht, où quatre femmes cohabitaient.

Ce projet, connu sous le nom de 'Chez'Ailes', fut fondé en septembre 2013 par l'ASBL « Bij Ons-Chez Nous » et était présenté comme un projet de « Housing First »¹². Suite à des difficultés interne, l'encadrement du projet n'était plus assuré et c'est la raison pour laquelle Logement Pour Tous a fait appel à nous pour prendre le relais.

En effet, depuis l'entrée d'une dernière habitante en octobre 2019, les tensions au sein de la maison s'étaient tellement intensifiées que la reprise d'un accompagnement collectif s'est avérée indispensable.

Une première réunion avec les quatre habitantes eut lieu le 7 février 2020. Les points à l'ordre du jour étaient le nettoyage et le problème du froid lorsqu'une habitante laissait ouvert la

¹² Personnes qui cumulent un long parcours de vie en rue, une problématique de santé mentale et d'assuétude).

fenêtre de la cage d'escalier. Des points, à première vue, très pratiques, mais camouflant (qu'en partie) une tension énorme qui ne cessa d'amplifier.

On commença par entendre chaque habitante en individuel afin de mieux percevoir les soucis de chacune, mais à la suite d'événements manifestement agressifs entre deux habitantes, il fut évident que le contexte était déjà devenu trop tendu et que les limites de la médiation étaient dépassées.

En concertation et en collaboration avec LPT, on a décidé de proposer à trois habitantes des mutations vers des logements individuels, la quatrième habitante étant demandeuse de pouvoir rester dans le projet.

Cette décision a été communiquée aux habitantes lors d'une réunion en présence du directeur de LPT et de la directrice de Fami-Home, le 6 mars 2020.

En juin 2020 la dernière habitante a quitté le projet et toutes avaient trouvé un logement individuel.

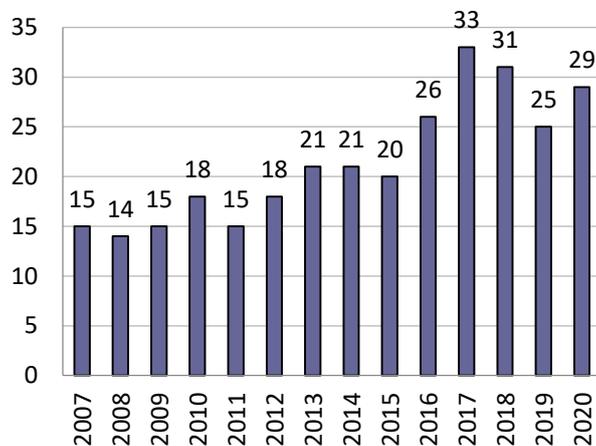
Une fois la maison vide, les partenaires ont décidé de poursuivre le projet, mais uniquement sous sa forme d'habitat solidaire, réservé à quatre femmes qui ne doivent plus répondre au critère de « l'Housing First ».

Après avoir pris le temps de remettre la maison en état et pour meubler les chambres, nous avons peu accueilli de nouvelles locataires en décembre 2020.

2.7 ELÉMENTS STATISTIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS

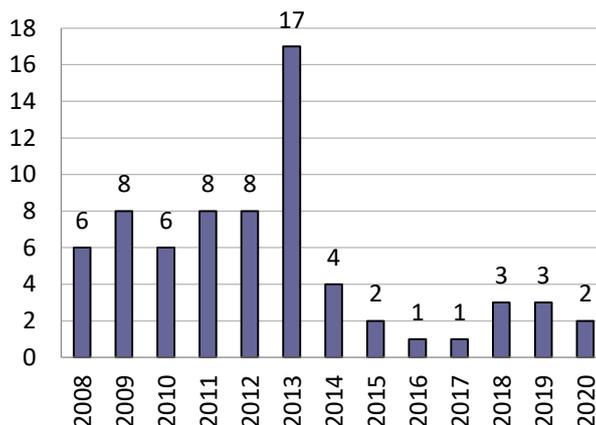
NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS

En 2020, 29 personnes ont occupé un habitat solidaire. Pour rappel, nous disposons de six logements pour un total de 22 places.

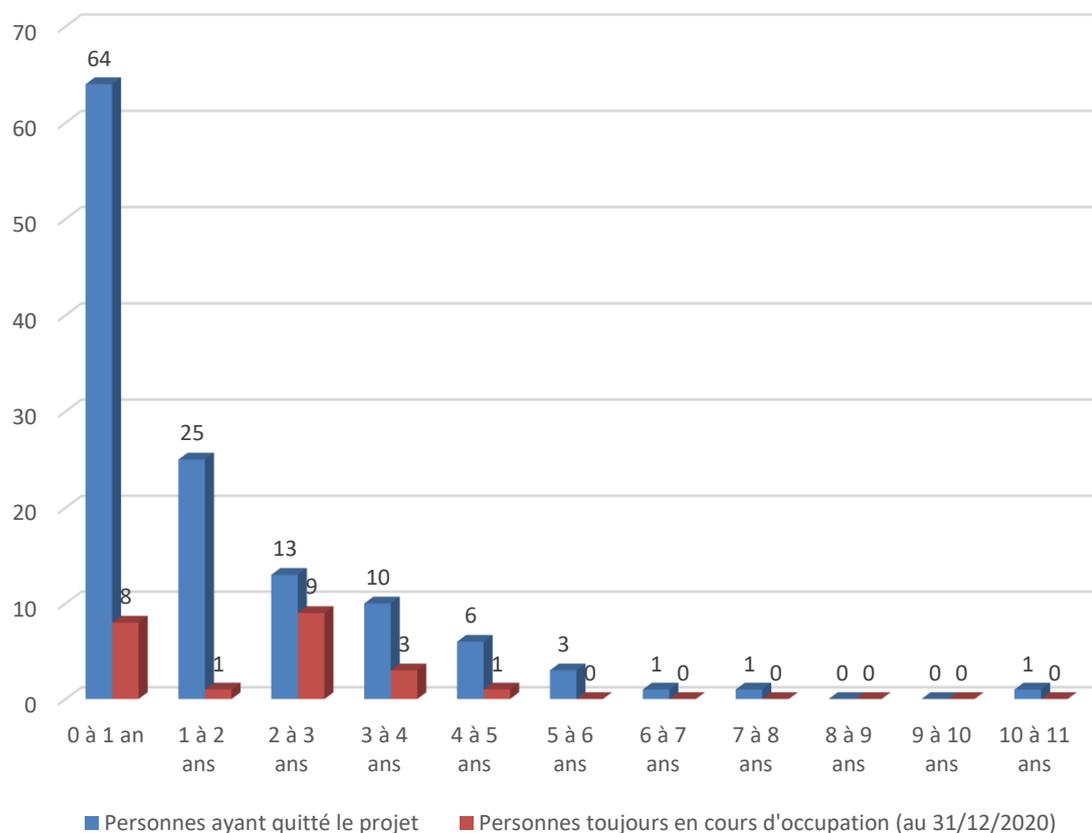


LE DÉLAI D'ATTENTE EN MOIS

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.



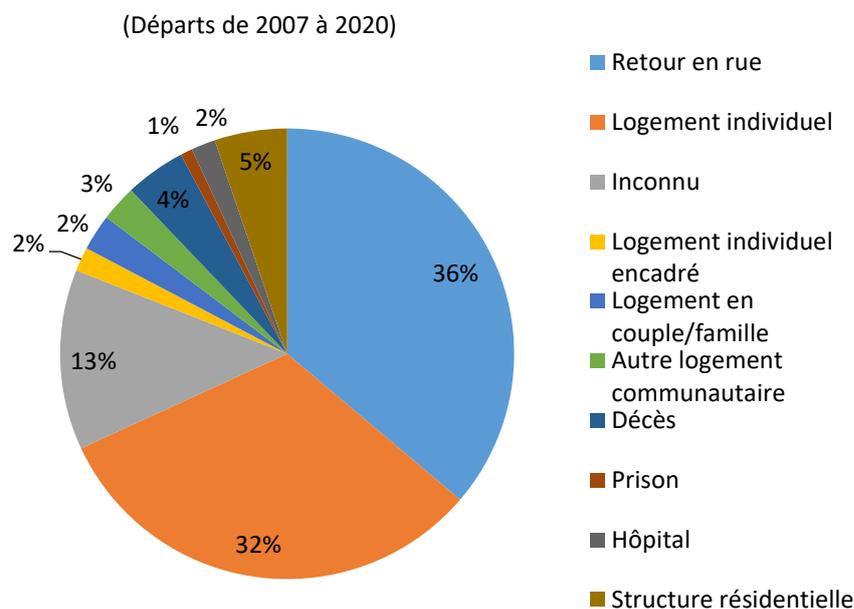
LA DUREE D'OCCUPATION TOTALE DU PROJET



Sur un total de 146 personnes, 44 % sont restées moins d'un an en logement et environ 17 % des personnes sont restées entre un et deux ans. Les 39 % 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 19 mois. En
2021 elle est de 21 mois**

DESTINATIONS APRÈS DÉPART



Les logements individuels et unifamiliaux d'une part, et le retour en rue d'autre part, constituent les destinations de départ principales. Nous pouvons dire que le projet a permis à **64%** des occupants de quitter durablement leur situation de sans-abri.

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 2020

7 personnes ont quitté le projet.

5 sont en logement individuel durable.

2 sont retournées en rue

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 nulle part ailleurs de réglementation en la matière. Depuis l'origine du projet, nous utilisons des logements de type unifamilial 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 parfois 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 unifamilial 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 pas assez 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.

En 2021, un nouvel habitat solidaire pour 6 personnes devrait voir le jour. Il s'agit d'une maison située à Molenbeek, non loin de nos bureaux. Celle-ci sera, comme de coutume, gérée par notre partenaire AIS « Logement Pour Tous » et doit subir quelques travaux de rénovation et mise en conformité avant de pouvoir être affectée au projet. Nous présenterons ce nouveau projet plus en détail dans notre prochain rapport d'activité.

CONCLUSION

Mallorie Van den Nyden

Nous le voyons, ce projet se peaufine et s'adapte en fonction des besoins et des situations rencontrées. Il s'élargit aussi et augmente sa capacité d'offre.

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 RIS¹³, l'injustice serait peut-être moins grande. Malheureusement, à mesure que les loyers augmentent, il devient de moins en moins possible de trouver un « chez soi » décent et de joindre les deux bouts. Lorsqu'on sait que le logement est la pierre angulaire de toute reconstruction identitaire et sociale et offre un sentiment de sécurité indispensable au bien-être psychique des individus, comment faire dans de telles conditions pour sortir des mécanismes qui fondent et maintiennent l'état de pauvreté ?

Jusqu'à présent, nous sommes parvenus à obtenir la reconnaissance du statut isolé systématique 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.

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 s'appuyer pour déterminer si un logement peut bénéficier de ce label.

¹³ Revenus d'Intégration Sociale, délivré par le CPAS.

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 difficultés 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. Faut-il en outre qu'il y ait encore le budget suffisant pour financer les AIS et suivre leur accroissement. En effet, vu la tentative de la Ministre Ben Amou, Secrétaire d'Etat en charge du Logement pour Bruxelles-Capitale, d'instaurer pour les AIS un plafond de nouveaux logements d'ici 2024, on peut sérieusement s'inquiéter de l'avenir des AIS et de la possibilité de pouvoir développer l'habitat solidaire. De nombreuses réactions des secteurs logement et sans-abri, du côté politique comme associatif, ont tiré la sonnette d'alarme face à une telle mesure qui a finalement été abandonnée. Cependant, la Secrétaire d'Etat a bien annoncé que le budget ne savait plus suivre l'accroissement des AIS et qu'il faudra trouver des solutions. Le Ministre en charge de l'aide aux personnes, à la COCOM, Monsieur Alain Marron a d'ailleurs proposé son appui ponctuel dans le financement de projet d'accès au logement pour des personnes sans abri.

Nous sommes mitigés devant une telle décision. Nous estimons à la fois que cette collaboration est nécessaire pour dégager des solutions d'accès au logement et en même temps, nous constatons que de telles mesures se font au détriment du refinancement des services de l'aide aux personnes à la COCOM, comme la guidance à domicile. Il manque de budget à tous les niveaux et la solution actuelle est de devoir choisir de donner à l'un plutôt qu'à l'autre nonobstant la pertinence de la coexistence de l'ensemble des dispositifs de l'urgence et de l'insertion.

Enfin, concernant l'impact de la crise sanitaire et le confinement sur les habitants des différents logements solidaires, celui-ci ne fut pas négligeable et nous avons vu quasi partout émerger des tensions liées à l'enfermement ainsi qu'une augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue. Certains, même, ont recommencé à investir la rue, cherchant à fuir le sentiment d'enfermement insoutenable pour certains. Nous avons dû adapter nos pratiques et nos interventions. Les visites à domicile hebdomadaires ont pendant un temps été suspendues et remplacées par des entretiens téléphoniques individuels plus fréquents. Mais très vite, nous avons repris nos visites à domicile afin de désamorcer les tensions, être à l'écoute de leur souffrance et tenter de trouver des solutions.

TROISIEME PARTIE



<https://www.lefoyerstephanais.fr/je-suis-locataire/loyer/>

Le coût du logement pour nos usagers

III LE COÛT DU LOGEMENT POUR NOS USAGERS

Aline Jacops
Mallorie Van den Nyden

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

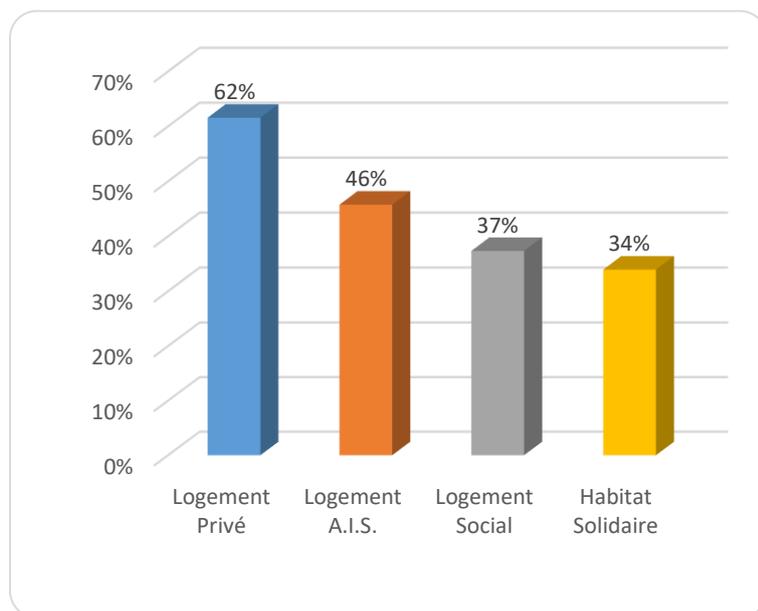
Nous avons fusionné ces deux types de dépenses, cela se justifiant aussi en raison des modes de calcul souvent très différents selon le type de logement (logement social, A.I.S. ou privé) où une partie des charges peut ou non être comprise dans le loyer.

Nous avons, pour 89 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.

L'IMPACT DU LOYER+CHARGES SUR LES REVENUS SELON LE TYPE DE LOGEMENT



Cette année, c'est l'habitat solidaire qui apparaît comme la formule la plus intéressante économiquement parlant. D'autres années, c'était le logement social qui passait en tête.

D'après les chiffres, nous pouvons constater qu'occuper un logement social ou un habitat solidaire est plus avantageux qu'occuper un logement AIS.

Dans la réalité, les choses ne

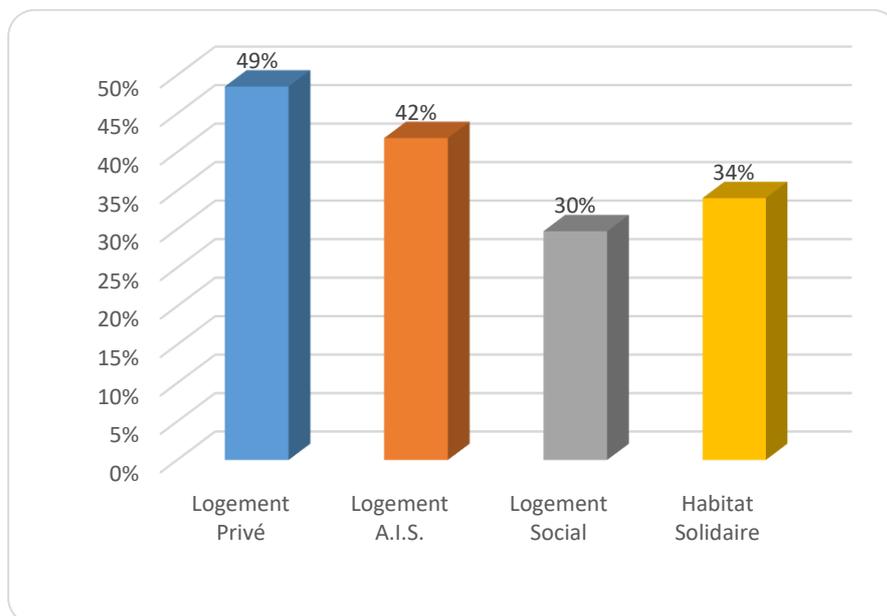
sont pas toujours aussi tranchées et cela peut s'expliquer par le calcul du loyer.

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.

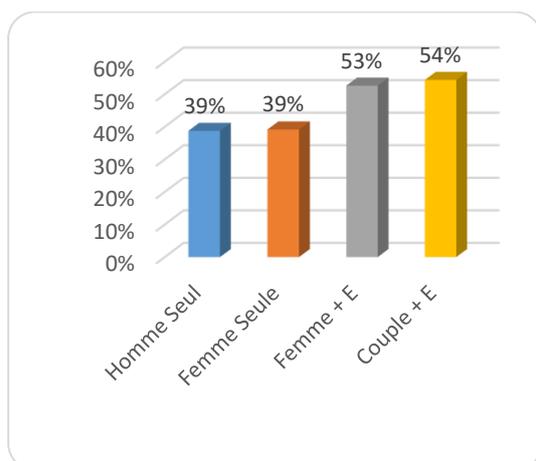
On peut voir, par exemple, dans nos rapports d'activité en 2010 et 2009 que le logement AIS apparaissait comme meilleur marché par rapport au logement social aussi parce que les personnes que nous suivions à cette période payaient des montants de charges astronomiques qui équivalaient parfois au montant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

*L'IMPACT DU LOYER+CHARGES SUR LES REVENUS SELON LE TYPE DE LOGEMENT
(ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES)*

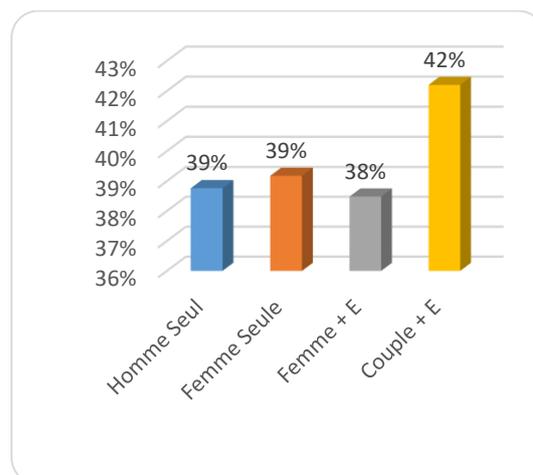


Nous voyons clairement une diminution de la part réservée au coût du logement pour l'ensemble des catégories une fois que nous tenons compte des allocations familiales (hormis pour l'habitat solidaire qui ne concerne que des personnes isolées).

L'IMPACT DU LOYER+CHARGES SUR LES REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE

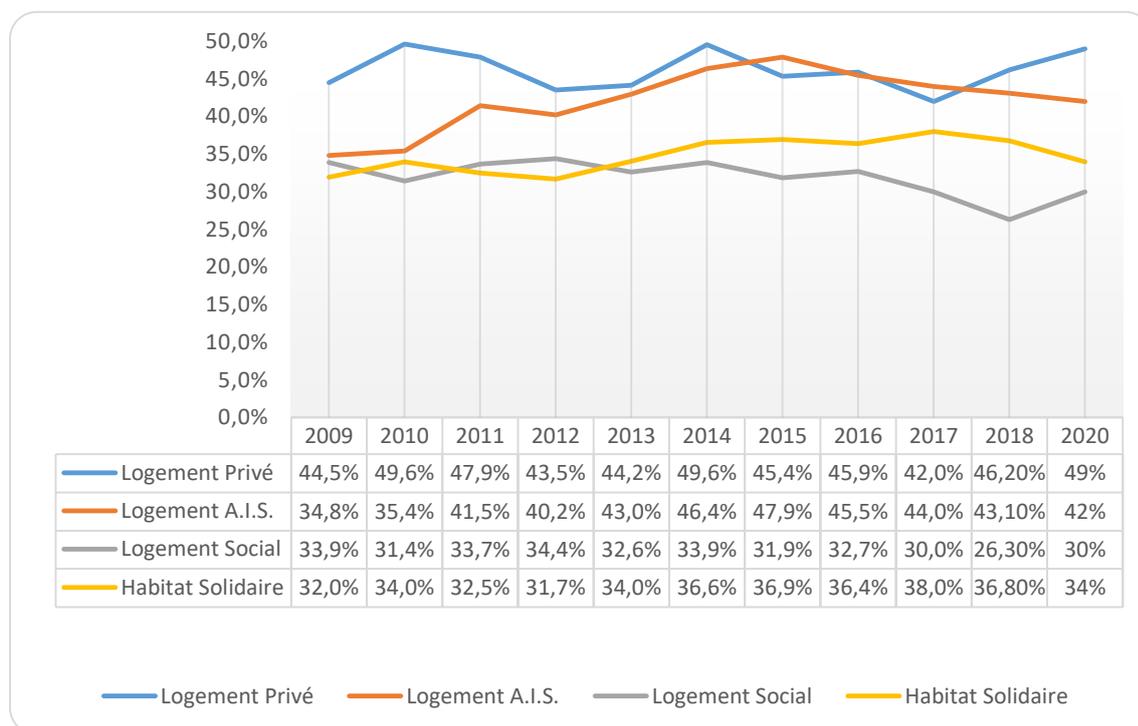


L'IMPACT DU LOYER+CHARGES SUR LES REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE (ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES)



Fami-Home asbl

EVOLUTION DE LA PROPORTION LOYER/CHARGES ET REVENUS ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES ENTRE 2009 ET 2020, 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	Privé	Travail+Sans revenu	€ 2 153	€ 1 100	€ 1 053	51 %
Couple+E	AIS	Travail+Sans revenu	€ 1 750	€ 550	€ 1 200	31 %
Couple+E	AIS	Chômage+Sans revenu	€ 2 019	€ 706	€ 1 313	35 %
Couple+E	Privé	RIS	€ 2 055	€ 750	€ 1 305	36 %
Couple+E	Privé	Travail+Sans revenu	€ 1 365	€ 774	€ 591	57 %
Femme	social	Chômage	€ 1 069	€ 476	€ 593	45 %
Femme	"Privé" (communal)	Pension	€ 1 455	€ 544	€ 911	37 %
Femme	"Privé" (communal)	Pension	€ 1 267	€ 492	€ 775	39 %
Femme	AIS (Transit)	Travail	€ 1 400	€ 448	€ 952	32 %
Femme	AIS (transit)	RIS	€ 983	€ 315	€ 668	32 %
Femme	Social	Mutuelle	€ 1 200	€ 450	€ 750	38 %
Femme	Privé	Mutuelle	€ 1 280	€ 460	€ 820	36 %
Femme	Privé	Pension	€ 1 200	€ 700	€ 500	58 %
Femme	AIS (transit)	Chômage+C.P.A.S.	€ 930	€ 380	€ 550	41 %
Femme	AIS	RIS	€ 956	€ 570	€ 386	60 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 959	€ 477	€ 482	50 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	Chômage	€ 1 200	€ 305	€ 895	25 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 297	€ 661	31 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	Travail	€ 1 590	€ 422	€ 1 168	27 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 1 180	€ 398	€ 782	34 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 959	€ 379	€ 580	40 %
Femme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 959	€ 357	€ 602	37 %
Femme+E	social	RIS	€ 1 720	€ 573	€ 1 147	33 %
Femme+E	AIS (transit)	RIS	€ 1 765	€ 579	€ 1 186	33 %
Femme+E	AIS	Mutuelle	€ 1 100	€ 646	€ 454	59 %
Femme+E	AIS	Chômage	€ 1 373	€ 523	€ 850	38 %
Femme+E	AIS (Transit)	RIS	€ 1 393	€ 650	€ 743	47 %
Femme+E	social	RIS	€ 2 230	€ 390	€ 1 840	17 %
Femme+E	Social	RIS	€ 1 730	€ 243	€ 1 487	14 %
Femme+E	"Privé" (communal)	Mutuelle	€ 1 500	€ 748	€ 752	50 %
Femme+E	"Privé" (communal)	Mutuelle	€ 1 730	€ 700	€ 1 030	40 %
Femme+E	Privé	Travail	€ 2 560	€ 1 350	€ 1 210	53 %
Femme+E	Privé	Mutuelle	€ 1 850	€ 1 000	€ 850	54 %
Femme+E	Social	RIS	€ 2 530	€ 500	€ 2 030	20 %
Femme+E	Privé	RIS	€ 2 465	€ 800	€ 1 665	32 %
Femme+E	Privé	Alloc handicap	€ 1 810	€ 640	€ 1 170	35 %
Femme+E	Social	RIS	€ 1 479	€ 695	€ 784	47 %
Femme+E	AIS (transit)	Mutuelle	€ 1 295	€ 645	€ 650	50 %
Femme+E	Social	RIS	€ 2 390	€ 448	€ 1 942	19 %
Femme+E	AIS (transit)	RIS	€ 1 435	€ 460	€ 975	32 %
Femme+E	AIS (transit)	Chômage	€ 1 446	€ 548	€ 898	38 %
Femme+E	Privé	RIS	€ 3 353	€ 984	€ 2 368	29 %
Femme+E	Social	RIS	€ 2 051	€ 302	€ 1 749	15 %
Femme+E	Social	Travail	€ 2 020	€ 346	€ 1 675	17 %
Femme+E	"Privé"(Communal Régie Foncière)	Alloc handicap	€ 2 420	€ 900	€ 1 520	37 %

Fami-Home asbl

Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer-Charges // Revenus
Femme+E	Social	Travail+Chômage	€ 1 200	€ 600	€ 600	50 %
Femme+E	Social	RIS	€ 2 296	€ 593	€ 1 703	26 %
Femme+E	Privé	RIS	€ 959	€ 769	€ 190	80 %
Femme+E	Privé	RIS	€ 1 437	€ 755	€ 682	53 %
Femme+E	Social	RIS	€ 1 295	€ 830	€ 465	64 %
Femme+E	AIS	RIS	€ 2 200	€ 758	€ 1 442	34 %
Homme	AIS (transit)	Chômage	€ 1 088	€ 478	€ 610	44 %
Homme	social	Pension+Alloc. Hand.	€ 1 666	€ 399	€ 1 268	24 %
Homme	AIS (transit)	Mutuelle	€ 1 200	€ 442	€ 758	37 %
Homme	privé	Chômage+C.P.A.S.	€ 1 300	€ 410	€ 890	32 %
Homme	AIS	Mutuelle+Alloc handicap	€ 959	€ 468	€ 491	49 %
Homme	Social	Mutuelle	€ 2 050	€ 351	€ 1 699	17 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 941	€ 350	€ 591	37 %
Homme	Privé	RIS	€ 959	€ 430	€ 529	45 %
Homme	AIS	RIS	€ 959	€ 415	€ 544	43 %
Homme	Privé	RIS	€ 958	€ 690	€ 268	72 %
Homme	AIS	RIS	€ 958	€ 435	€ 523	45 %
Homme	Privé	Chômage	€ 950	€ 870	€ 80	92 %
Homme	AIS	Chômage	€ 1 500	€ 511	€ 989	34 %
Homme	AIS	RIS	€ 959	€ 457	€ 502	48 %
Homme	AIS	RIS	€ 959	€ 450	€ 509	47 %
Homme	AIS	Chômage	€ 1 200	€ 470	€ 730	39 %
Homme	AIS	Pension+C.P.A.S.	€ 958	€ 540	€ 418	56 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 893	€ 348	€ 545	39 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 354	€ 604	37 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Travail	€ 1 400	€ 365	€ 1 035	26 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 893	€ 359	€ 534	40 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS+Chômage	€ 958	€ 344	€ 614	36 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 370	€ 588	39 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 1 100	€ 365	€ 735	33 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS+Chômage	€ 959	€ 346	€ 613	36 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Chômage	€ 1 000	€ 381	€ 619	38 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 959	€ 325	€ 634	34 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 1 000	€ 324	€ 676	32 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Chômage	€ 1 000	€ 286	€ 714	29 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Chômage	€ 1 000	€ 307	€ 693	31 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 325	€ 633	34 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 320	€ 638	33 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 910	€ 290	€ 620	32 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Travail	€ 1 400	€ 325	€ 1 075	23 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 355	€ 603	37 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 300	€ 658	31 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	€ 958	€ 292	€ 666	31 %
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	Mutuelle	€ 1 050	€ 366	€ 684	35 %

IV LE TRAVAIL EN RÉSEAU

4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUE

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.

Ces échanges n'ont pas pu avoir lieu en 2020 en raison de la crise COVID 19

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.

Fami-Home asbl

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.

4.2 NOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE MEMBRE D'UN RÉSEAU

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU RBDH

L'asbl Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH) est un regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur 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.¹⁴

¹⁴ Extrait du site internet du RBDH : <http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr> rubrique « Qui sommes-nous ? »

Nous n'avons pas pu participer aux AG en 2020 en raison de la crise COVID 19 car nous avons dû nous concentrer sur nos priorités pour assurer le maintien des accompagnements et de la bonne gestion de l'institution en ces temps si particuliers, sans compter le fait que notre Directrice a été appelée sur d'autres fronts dans le secteur.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU NORWEST

« L'association Norwest est un espace de concertation où professionnels, usagers et proches sont partenaires et développent en synergie des projets, des pratiques innovantes et des outils « vers de meilleurs soins et un plus grand bien être en santé mentale ». Le projet phare est la réalisation d'un réseau de soins de santé mentale dans la zone nord-ouest de la Région de BruxellesCapitale. Le réseau NORWEST rassemble des acteurs issus d'horizons différents qui, tous, de manière directe ou indirecte, participent au rétablissement de personnes sujettes à une vulnérabilité psychique particulière, et ce, par la création de liens, de passerelles entre les citoyens, les familles, les dispositifs de soins, l'associatif et les institutions. »¹⁵

Nous participons aux réunions de la Fonction 3 (Equipes de réhabilitation travaillant à la réinsertion et à l'inclusion sociale)

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.

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.

¹⁵ Charte de l'asbl Norwest du 23/11/2015

13 réunions
de Bureaux

Des réunions en CA restreint se sont organisées pour gérer l'absence de longue durée du Directeur en pleine crise COVID 19. Ces réunions ont servi à assumer la gestion journalière et les missions essentielles de la Fédé ainsi que les questions urgentes liées aux mesures sanitaires pour nos membres.

3 GT GAD

Nous avons eu 3 groupes de travail pour la guidance à domicile. Ils ont traité de la situation pour les GAD face à la crise COVID 19 et des questions laissées en suspens quant au mode de financement et les adaptations encore nécessaires dans l'Arrêté d'application.

9 GT MA

Vu l'impact de la crise sanitaire sur les structures d'hébergement et les collectivités il y a eu plusieurs groupes de travail avec les Maisons d'accueil COCOM et en étroite collaboration avec l'AMA et les Maisons d'accueil COCOF pour les aider à s'adapter au mieux aux bouleversements causés par la COVID 19 et en définitive préserver tant les hébergés que les travailleurs.

1 BICO
DAG

Nous sommes parvenus à organiser une journée de réflexion sur les missions de Bruss'help afin de leur communiquer notre vision des choses et formuler des interpellations et propositions pour l'avenir de cette structure qui a pour dessein de devenir notre couple.

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

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

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 :

- 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 AU BÉNÉFICE DES USAGERS DE FAMI-HOME:

3 logements captés

3 coachings

- *Une dame bénéficie d'un coaching qui a débuté en 2017 et a finalement obtenu un logement AIS en 2019*
- *Un homme seul a bénéficié en novembre 2018 d'un logement capté par la cellule.*
- *Aucune attribution en 2019.*
- *Une dame est entrée en logement début 2020 suite à un coaching démarré en octobre 2019*
- *Un nouveau coaching a démarré en septembre 2020.*

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, dans la mesure de nos disponibilités.

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.

Bien sûr, un tel projet nécessite de développer en parallèle les dispositifs d'accompagnement suffisant. La Guidance à domicile est l'un d'entre eux et c'est l'occasion de relancer l'appel à plus

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).

¹⁸ Idem, p 4 (explication sur le dispositif)

Fami-Home asbl

de renforcement de ce secteur, en particulier pour les services les plus généralistes qui vont réellement pouvoir accompagner toutes ces remises en logement et aider les personnes à s’y maintenir durablement.

CINQUIEME PARTIE



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

V LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2020

5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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.
- Johan Torbeyns, Assistant social, 1 ETP dont 6 RTT
- Hajar Boukhari, Assistante en Psychologie, ½ ETP.
- Mallorie Van Den Nyden, Assistante Sociale, Directrice, 1 ETP.
- Sandra De Groeve, Secrétaire, ½ ETP dont 2 heures de RTT.
- Vanessa Verbinnen, Assistante Sociale, 1 ETP en pause carrière, remplacée par
 - Anissa El-Merabety, Assistante Sociale, 1 ETP.
- Quentin Dardenne, Assistant Social, 4/5 ETP.
- Thibauld Collignon, Assistant Social, 1 ETP, dont 4 heures de RTT (départ le 02/02/2020)
- Maïté Deprez, Assistante Sociale, 1 ETP (arrivée le 02/03/2020)

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

Fami-Home asbl

- Cristina Lazar, Assistante Sociale, 1 ETP (arrivée le 14/12/2020)
- Nicolò Gugliuzza, Travailleur Social, ½ ETP (arrivé le 14/12/2020)

SIXIEME PARTIE



Les formations

VI LES FORMATIONS EN 2020

Sandra De Groeve

Nom travailleur	Formation suivie en 2020	Durée	in/out	Organisateur(s)
Mallorie Van den Nyden Jo Torbeyns	Recyclage de secourisme	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Bruggebouwer meet up	4h	Out	Kenniscentrum WWZ
Dominique Tricot	Clinique du quotidien	5 x ½ j	Out	Ligue Wallonne pour la Santé Mentale
Sandra De Groeve	Recyclage de secourisme	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
Anissa El-Merabety	Recyclage de secourisme	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
Maïté Deprez	Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri	9x1h30	Out	Fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abri. (A.M.A)
	Visite de l'Institution Semaine Rezone	1h30	Out	CEFAS. Prévention & gestion des conflits et violences dans le cadre familial.
	Visite de l'institution Semaine Rezone	1h30	Out	TRANSITION. Service d'accompagnement pour personnes handicapées
	Visite de l'institution Semaine Rezone	1h30	Out	Cap-Iti. Service Actif en matière de Toxicomanie agréé par Commission Communautaire Française (COCOF)
	Visite de l'institution Semaine Rezone	1h30	Out	Centre de Prévention Suicide

Conclusion générale

CONCLUSION GÉNÉRALE

Mallorie Van den Nyden

Les services de guidance à domicile restent un outil de **prévention** indispensable 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 **remise** 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 par 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 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 semble difficile de répondre là où les besoins réels sont identifiés, privilégiant l'extension des places d'urgence là où se fait sentir un besoin de logements. »

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.***

Si une augmentation significative pour les maisons d'accueil a été prévue en 2020, en revanche, ***rien n'a été prévu pour les services de GAD*** qui ont dû tirer la sonnette d'alarme.

« Il n'y a pas assez de moyen financier », nous répond-on inlassablement. Selon nous, le souci réside dans l'affectation même de ce budget entre les différents types de services d'aide aux personnes dont une très grande partie est octroyée à l'urgence sociale.

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.

Cette tendance semble poindre le bout de son nez avec la proposition du Ministre en charge de l'aide aux personnes à la COCOM dans le cadre d'un Plan de relance annoncé dans le courant du dernier trimestre 2020. Cet appel à projet suggère que différents acteurs des secteurs logement et sans-abri collaborent autour de projets d'insertion par le logement pour des publics actuellement hébergés en centres d'urgence. Fami-Home a répondu favorablement à cet appel à projet conjointement avec le Centre d'accueil d'urgence « Centre Ariane » et notre candidature a été retenue pour le projet Trône 101. Ce dernier réunit 5 acteurs dont le CPAS d'Ixelles, la Commune d'Ixelles, L' AIS « Habitat et Rénovation », Fami-Home/Centre Ariane et Bruss'help. Nous présenterons ce dispositif dans notre prochain rapport d'activité, mais en attendant, celui-ci constitue déjà un très bon signal quant à la prise de conscience du politique sur la manière d'œuvrer pour trouver des solutions de sortie de rue.

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

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.)

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.

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.

Pour les recherches sur base de 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 personnes handicapées, pension alimentaire, allocations familiales, vignettes de mutuelle, etc.) Alors que la plupart de ces données sont 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 de l'Arrêté d'application et apporter ainsi les modalités pratiques les plus appropriées à nos réalités de fonctionnement et aux besoins de nos usagers

Ce travail était normalement prévu en 2020, mais fut ajourné en raison de la crise sanitaire et devrait reprendre début 2021 et nous ne manquerons pas d'en faire état dans notre prochain rapport d'activité.



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 toute

*L'équipe de
Fami-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
<http://famihome.e-monsite.com/>