

19/04/2022

Rapport d'activités 2021



Dessin de Katrien Homan, sept 2019

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

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.....	15
Répartition du type de public.....	15
Nombre de dossiers au 31/12/2021.....	17
L'âge des adultes.....	18
Les types de revenus.....	20
L'origine de la demande.....	22
Répartition géographique sur le territoire de Bruxelles.....	26
Fréquence des rencontres et répartition entre soutien et intensif.....	28
Durée et Fin de l'accompagnement.....	33
Problématiques recensées sur 97 usagers en 2021.....	39
1.3 Nos projets d'aide à la remise en logement.....	42
Le logement de transit « Casa Esperanza ».....	42
Conclusion.....	44
Le projet « GALO ».....	45
Logements de transit de la M.A.I.S.....	46
Logements « Oasis ».....	46
Logement de transit « Trône 101/Corhay » (plan de relogement de la cocom).....	47
Conclusion.....	50
II L'habitat solidaire.....	55
2.1 Les grandes étapes du projet.....	55
2.2 Les partenaires et leurs rôles.....	56
Fami-Home.....	56
Logement Pour Tous.....	56
Diogènes.....	56
Pierre d'Angle.....	57
L'Accueil Montfort.....	57
Le centre Ariane.....	57

Fami-Home asbl

Les occupants	57
2.3 Nos objectifs	58
Un logement d'abord !	58
Lutter contre l'isolement.....	58
Permettre la construction d'un projet de vie durable.	58
Alternative à une approche sanctionnant les échecs	58
S'appuyer sur ce qui existe.....	59
Alternative aux embûches du marché locatif bruxellois actuel	59
2.4 La Procédure.....	60
2.5 Nos moyens	61
L'encadrement	61
Le logement AIS.....	61
L'accompagnement collectif	62
L'équipement	63
2.6 Etat des lieux de l'accompagnement collectif.....	64
Méthodologie	64
Maison 1 :	66
Maison 2 :	67
Maison 3 :	68
Maison 4 :	68
Maison 5	70
Maison 6	71
2.7 Eléments statistiques pour l'ensemble des projets	73
2.8 Les perspectives	76
Conclusion	78
III Le travail en réseau	82
3.1 Notre participation à des échanges de pratique.....	82
Réunions d'échange de pratique entre les Services d'Habitat Accompagné	82
3.2 Notre participation en tant que membre d'un réseau	82
Le comité de concertation insertion sociale de bruss'help.....	82
L'assemblée générale du RBDH.....	83
L'assemblée générale du Norwest	83
L'assemblée générale du Smes-B	84

Le conseil d'administration de la Fédé-Bico.....	84
Le comité de pilotage du projet « Cellule Capteur Logement » porté par l'Ilot.	85
Réalizations au bénéfice des usagers de Fami-Home:	86
IV La composition du conseil d'administration et de l'équipe au 31 décembre 2021	90
4.1 Le conseil d'administration.....	90
4.2 L'équipe	90
V Les formations en 2021	94
Conclusion générale	98

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Mallorie Van den Nyden

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

Comme de coutume, nous débutons ce rapport en vous rappelant les missions d'un service d'accompagnement psychosocial à domicile. Nous poursuivons avec la présentation de nos statistiques annuelles et la présentation des réalités que rencontrent nos usagers. Nous abordons enfin l'état des lieux de nos divers projets et du travail effectué avec le réseau.

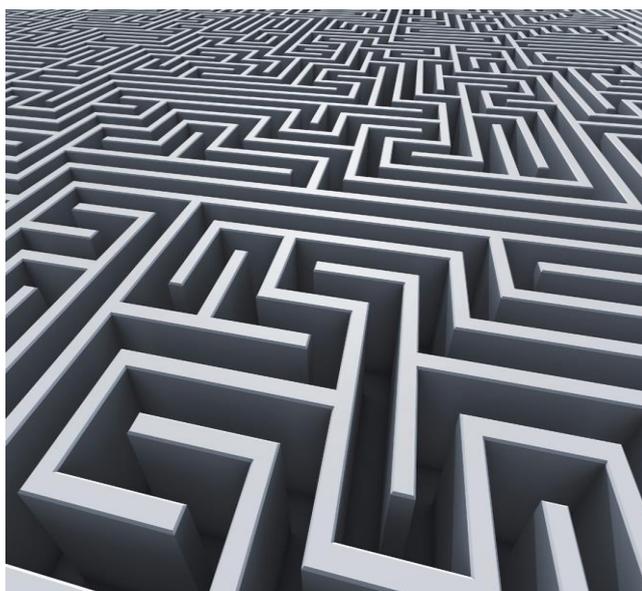
Le second volet de ce rapport porte sur les projets d'habitats solidaires, que nous appelons aussi « l'accès direct de la rue vers le logement ». Comme le veut la tradition, il est question de faire état de nos avancées, de nos impasses et perspectives. Mais nous ne manquons pas de rappeler les fondements 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 verrait apparaître les modifications attendues en 2020 et reportées en raison du contexte sanitaire, mais l'année s'est achevée et nous attendons toujours la finalisation de cet Arrêté. Sa publication est annoncée pour 2022 avec une mise en application au 01/01/2023. En attendant, nous sommes toujours financés dans le cadre du subventionnement facultatif.

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

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.

Fami-Home asbl

se maintenir dans leur logement, ou pour apprendre à l'investir. Le travail se veut donc délibérément préventif et soutenant tout au long de l'accompagnement jusqu'à ce que l'autonomie de la personne soit suffisante pour poursuivre son chemin en toute indépendance.

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

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

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

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

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

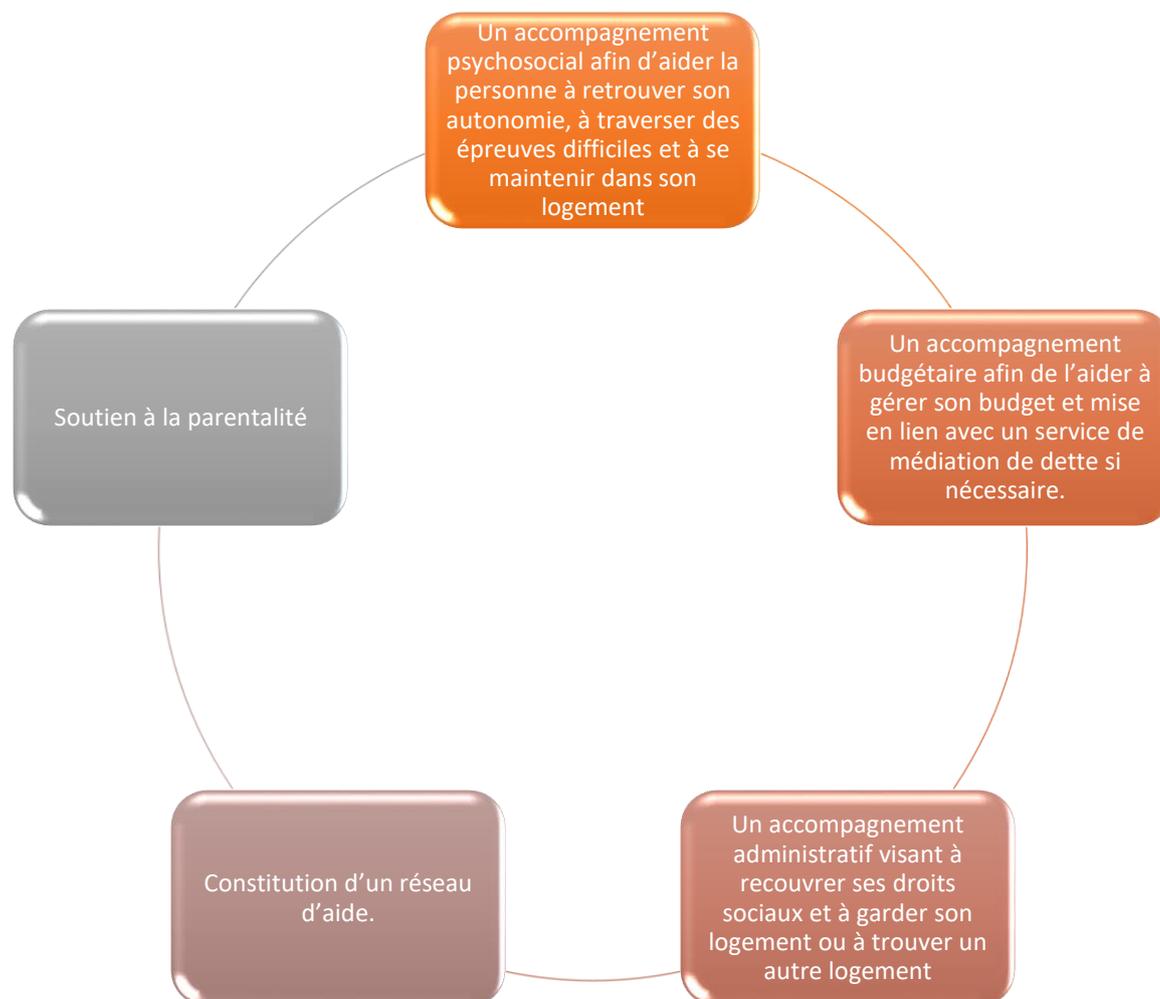
Nous accompagnons enfin la personne dans toutes les difficultés qu'elle rencontre et qui sont liées, de près ou de loin, à la gestion de son logement (gestion budgétaire et attention particulière pour le paiement du loyer, aide et conseil dans l'entretien du logement avec mise en place d'une aide familiale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

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

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

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

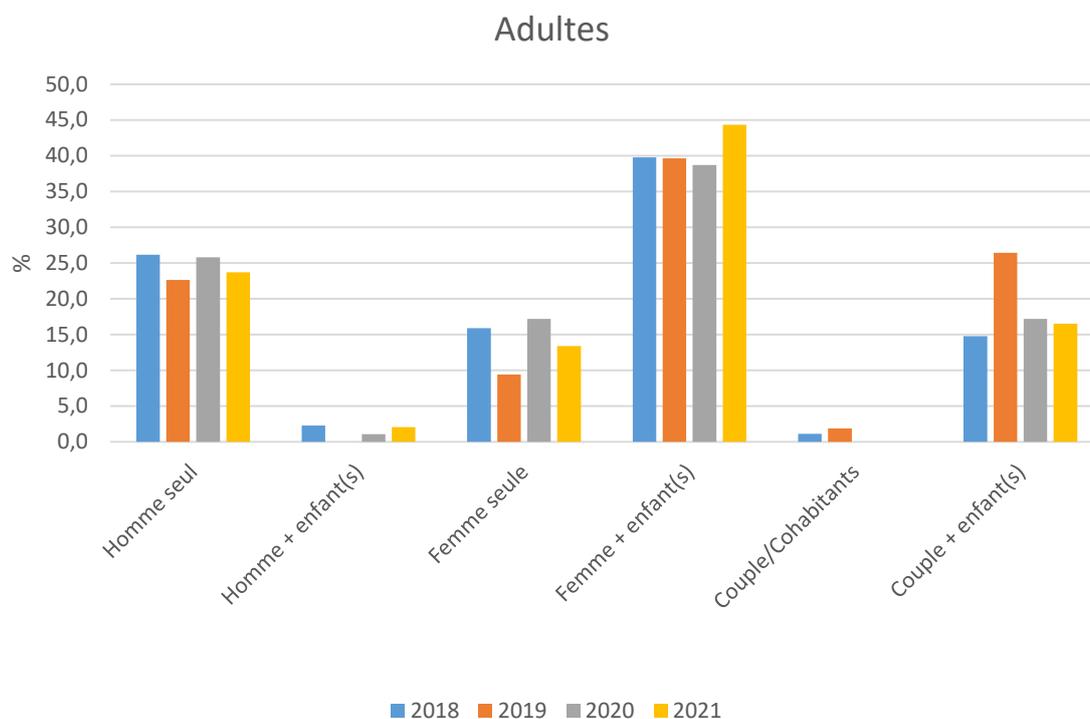
EN RÉSUMÉ, LA GAD C'EST :



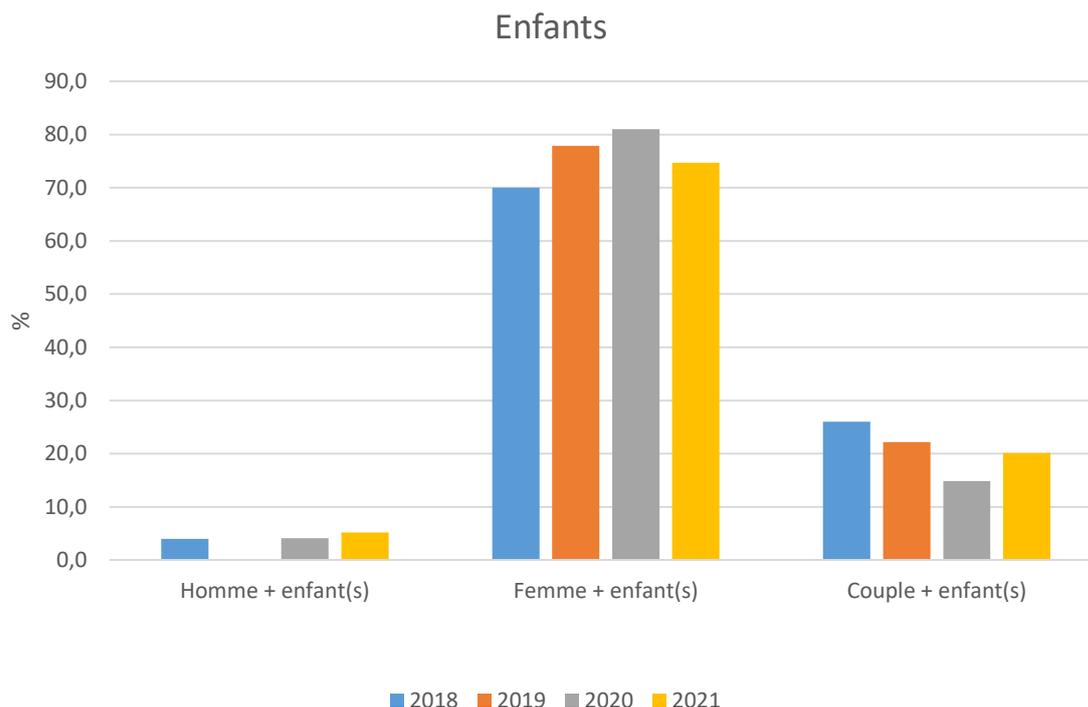
1.2 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

Aline Jacops,
Mallorie Van den Nyden

RÉPARTITION DU TYPE DE PUBLIC



	Adultes									
	2018			2019		2020		2021		
	N Pers.	N Doss.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	
Homme seul	23	23	26,1	24	22,6	24	25,8	23	23,7	
Homme + enfant(s)	2	2	2,3	0	0,0	1	1,1	2	2,1	
Femme seule	14	14	15,9	10	9,4	16	17,2	13	13,4	
Femme + enfant(s)	35	35	39,8	42	39,6	36	38,7	43	44,3	
Couple/Cohabitants	2	1	1,1	2	1,9	0	0,0	0	0,0	
Couple + enfant(s)	26	13	14,8	28	26,4	16	17,2	16	16,5	
Nombre total de pers	102	88	100	106	100	93	100	97	100	



	Enfants									
	2018			2019		2020		2021		
	N Pers.	N Doss.	%	N Enfts	%	N Enfts	%	N Enfts	%	
Homme + enfant(s)	3	2	4,0	0	0,0	5	4,1	8	5,2	
Femme + enfant(s)	78	35	70,0	116	77,9	98	81,0	115	74,7	
Couple + enfant(s)	31	13	26,0	33	22,1	18	14,9	31	20,1	
Nombre total de pers.	112	50	100	149	100	121	100	154	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

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

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

NOMBRE DE DOSSIERS AU 31/12/2021

Accompagnement individuel	92 demandes inscrites	Accompagnement collectif
<ul style="list-style-type: none"> • 251 personnes (adultes+Enfants) • 89 dossiers (97 usagers signataires) • 37 ouvertures • 29 clôtures 	<ul style="list-style-type: none"> • 51 demandes non abouties * • 37 demandes traitées et acceptées • 4 demandes en attente au 31/12/21. 	<ul style="list-style-type: none"> • 39 personnes dont 23 en cours d'occupation. • 6 maisons/26 places • 17 entrées • 16 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 comptabilisons cette année 89 dossiers au total.

Depuis 2021, nous sommes agréés pour assumer 60 dossiers actifs en moyenne sur l'année et notre cadre en personnel est défini sur base de cette moyenne pondérée suivant la proportion de dossiers intensifs ou de soutien.

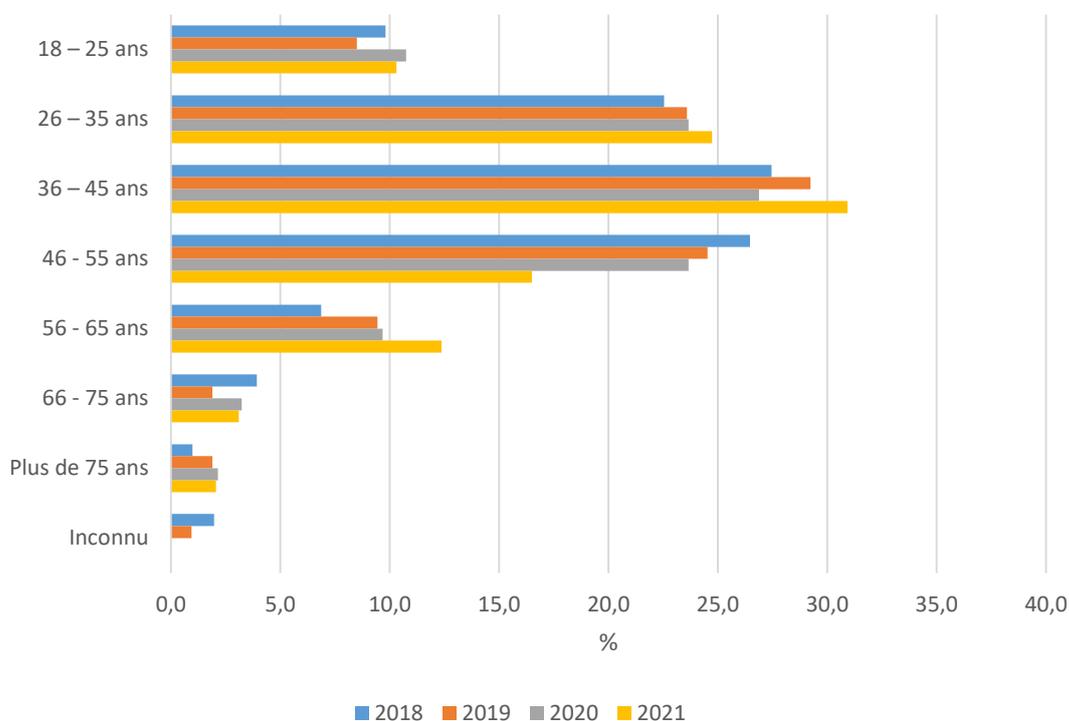
Notre moyenne pondérée est de 76 dossiers actifs.



Nous évoquerons plus en détail le mode de comptabilisation et la pondération qui a été retenu pour déterminer ce nombre moyen (Cf p 3029) .

L'ÂGE DES ADULTES

LA TRANCHE D'ÂGE DE NOS USAGERS DE 2017 À 2021



	2018		2019		2020		2021	
	N Pers.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
18 – 25 ans	10	9,8	9	8,5	10	10,8	10	10,3
26 – 35 ans	23	22,5	25	23,6	22	23,7	24	24,7
36 – 45 ans	28	27,5	31	29,2	25	26,9	30	30,9
46 - 55 ans	27	26,5	26	24,5	22	23,7	16	16,5
56 - 65 ans	7	6,9	10	9,4	9	9,7	12	12,4
66 - 75 ans	4	3,9	2	1,9	3	3,2	3	3,1
Plus de 75 ans	1	1,0	2	1,9	2	2,2	2	2,1
Inconnu	2	2,0	1	0,9	0	0,0	0	0,0
Nombre total de pers.	102	100	106	100	93	100	97	100

A partir de 66 ans et plus, nous observons une proportion nettement inférieure par rapport aux tranches d'âges précédentes. En effet, nous ne sommes pas un service de maintien à

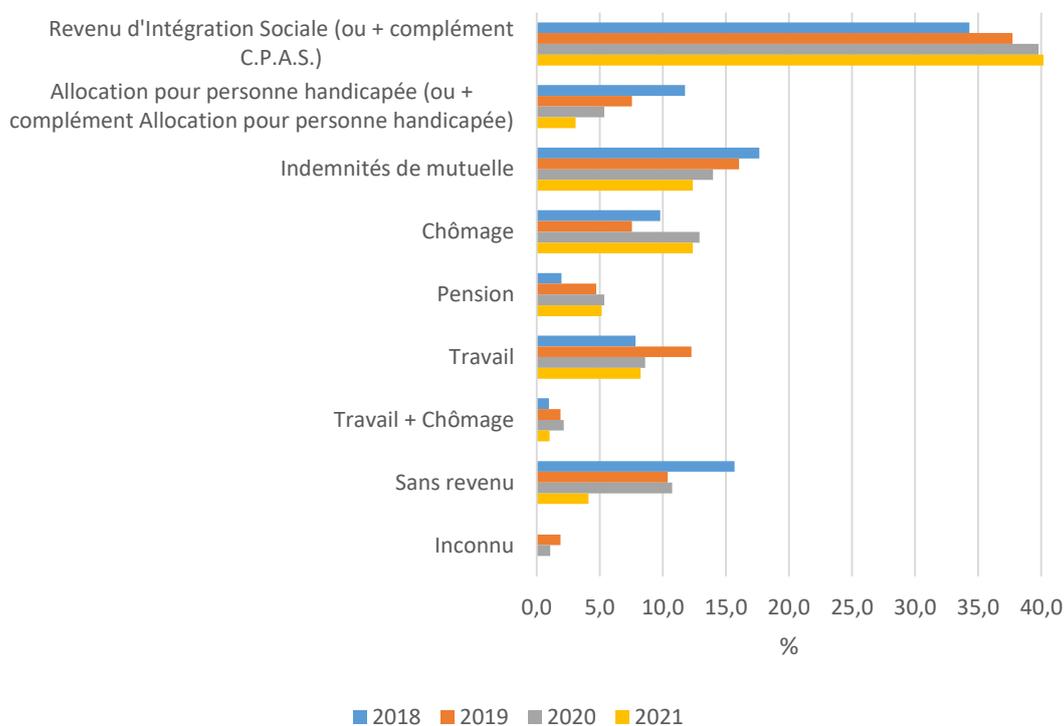
domicile. Dès lors, les suivis de personnes de plus de 65 ans sont généralement des dossiers ouverts de longue date.

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 se concentrent principalement sur les problèmes de santé et la notion de 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.

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 souffrent d'isolement.

LES TYPES DE REVENUS

LES REVENUS DE NOS USAGERS DE 2017 À 2021



	2018		2019		2020		2021	
	N Pers.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Revenu d'Intégration Sociale (ou + complément C.P.A.S.)	35	34,3	40	37,7	37	39,8	52	53,6
Allocation pour personne handicapée (ou + complément Allocation pour personne handicapée)	12	11,8	8	7,5	5	5,4	3	3,1
Indemnités de mutuelle	18	17,6	17	16,0	13	14,0	12	12,4
Chômage	10	9,8	8	7,5	12	12,9	12	12,4
Pension	2	2,0	5	4,7	5	5,4	5	5,2
Travail	8	7,8	13	12,3	8	8,6	8	8,2
Travail + Chômage	1	1,0	2	1,9	2	2,2	1	1,0
Sans revenu	16	15,7	11	10,4	10	10,8	4	4,1
Inconnu	0	0,0	2	1,9	1	1,1	0	0,0
Nombre total de personnes	102	100	106	100	93	100	97	100

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

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

Sans surprise, notre public est en grande partie constitué d'allocataires sociaux percevant le RIS (presque 54%).

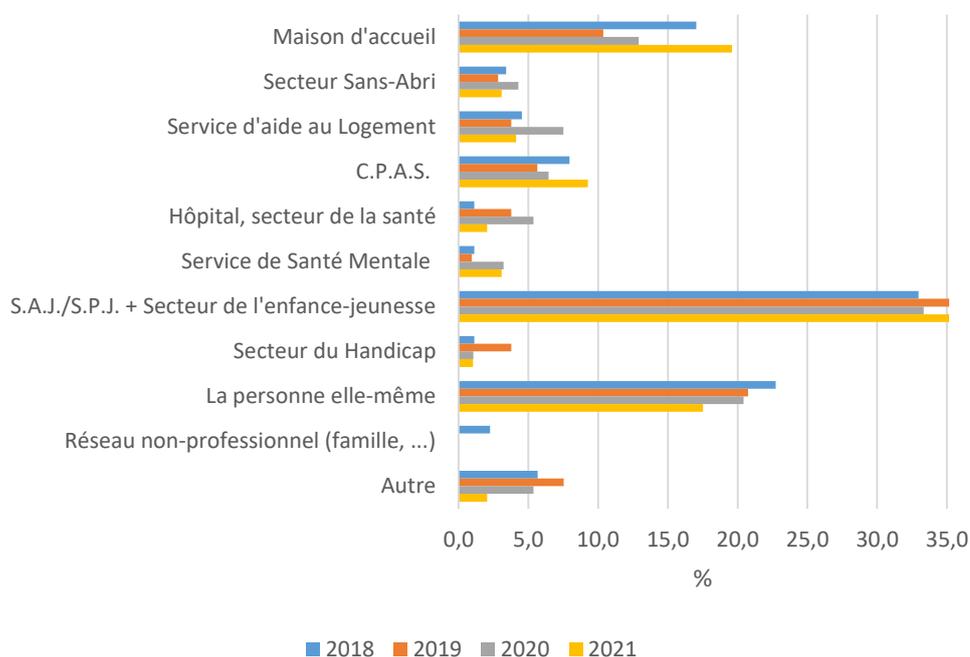
Dans la catégorie « sans revenu », nous pouvons distinguer trois types de profil :

- 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.

On peut voir également que la catégorie « sans revenus » est passée de 10,8% en 2020 à 4,1% en 2021. Notons que sur les 10 dossiers concernés en 2020, cinq d'entre eux ont pu ouvrir des droits au RIS grâce à notre accompagnement.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE

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



	2018		2019		2020		2021	
	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Maison d'accueil	15	17,0	11	10,4	12	12,9	19	19,6
Secteur Sans-Abri	3	3,4	3	2,8	4	4,3	3	3,1
Service d'aide au Logement	4	4,5	4	3,8	7	7,5	4	4,1
C.P.A.S.	7	8,0	6	5,7	6	6,5	9	9,3
Hôpital, secteur de la santé	1	1,1	4	3,8	5	5,4	2	2,1
Service de Santé Mentale	1	1,1	1	0,9	3	3,2	3	3,1
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	29	33,0	43	40,6	31	33,3	37	38,1
Secteur du Handicap	1	1,1	4	3,8	1	1,1	1	1,0
La personne elle-même	20	22,7	22	20,8	19	20,4	17	17,5
Réseau non-professionnel (famille, ...)	2	2,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Autre	5	5,7	8	7,5	5	5,4	2	2,1
Nombre total de dossiers	88	100	106	100	93	100	97	100

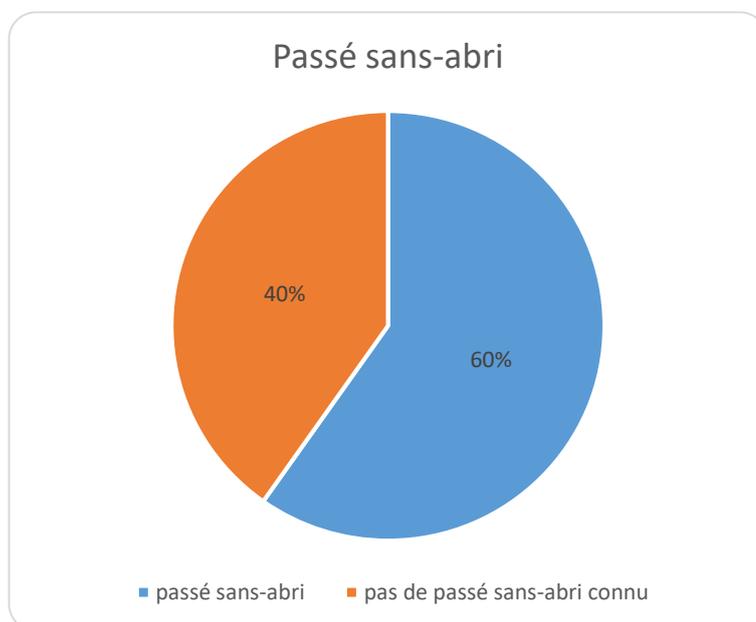
Les demandes émanant du S.A.J. et du secteur de l'enfance/jeunesse restent majoritaires. Ce secteur a pour mission de se concentrer sur l'intérêt des enfants, mais se retrouvent de fait confronté à de nombreuses familles en grande précarité où les parents eux-mêmes ont besoin d'être aidés dans leurs difficultés à gérer leur quotidien et assumer toutes leurs obligations. Lorsque les services d'aide à la jeunesse 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 du 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 *52,5% 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.

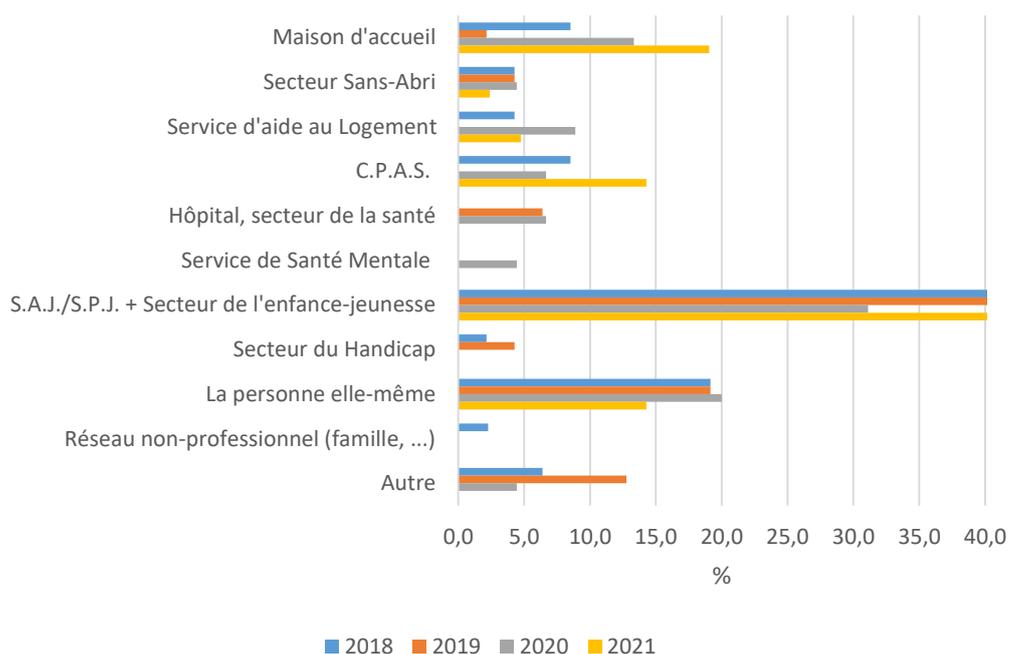
PERSONNES EN 2021 QUI ONT ÉTÉ À UN MOMENT DONNÉ SANS-ABRI :



Cette année, **60 %** des personnes suivies à Fami-Home ont à un moment donné vécu en rue et/ou en maison d'accueil.

Fami-Home asbl

LES DOSSIERS OUVERTS DURANT L'ANNÉE EN COURS :



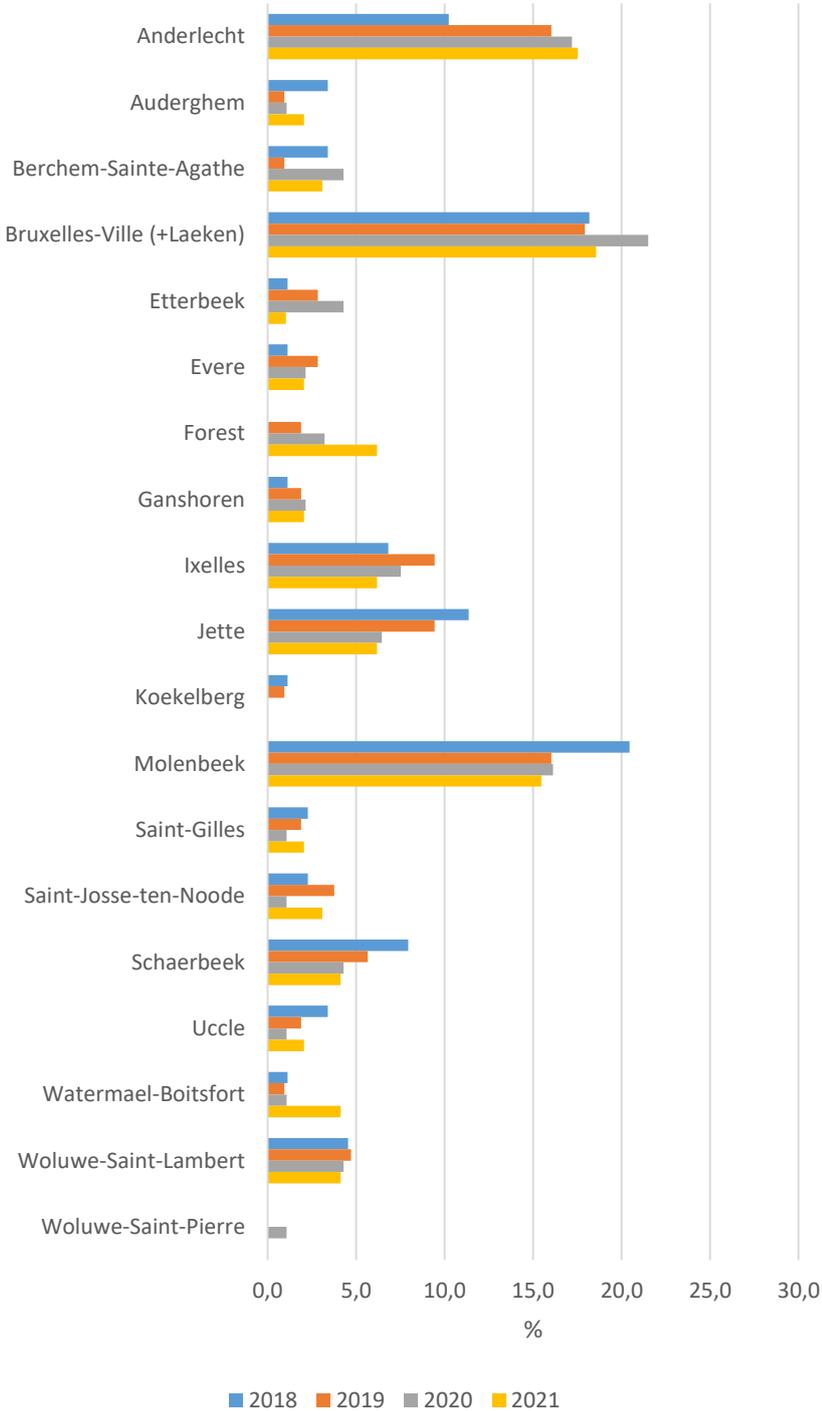
Se sont ouverts durant l'année	2018		2019		2020		2021	
	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Maison d'accueil	4	8,5	1	2,1	6	13,3	8	19,0
Secteur Sans-Abri	2	4,3	2	4,3	2	4,4	1	2,4
Service d'aide au Logement	2	4,3	0	0,0	4	8,9	2	4,8
C.P.A.S.	4	8,5	0	0,0	3	6,7	6	14,3
Hôpital, secteur de la santé	0	0,0	3	6,4	3	6,7	0	0,0
Service de Santé Mentale	0	0,0	0	0,0	2	4,4	0	0,0
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	20	42,6	24	51,1	14	31,1	19	45,2
Secteur du Handicap	1	2,1	2	4,3	0	0,0	0	0,0
La personne elle-même	9	19,1	9	19,1	9	20,0	6	14,3
Réseau non-professionnel (famille, ...)	2	2,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Autre	3	6,4	6	12,8	2	4,4	0	0,0
Nombre total de dossiers	47	98	47	100	45	100	42	100

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 qui n'est pas de notre ressort et pour lequel il existe des services d'habitat accompagné spécialisés dans l'accompagnement de personnes avec un handicap. 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 pallier leur manque de disponibilité. 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. Les services envoyeurs se tournent alors par facilité vers les services plus généralistes comme le nôtre.

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



	2018		2019		2020		2021	
	N Doss	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Anderlecht	9	10,2	17	16,0	16	17,2	17	17,5
Auderghem	3	3,4	1	0,9	1	1,1	2	2,1
Berchem-Sainte-Agathe	3	3,4	1	0,9	4	4,3	3	3,1
Bruxelles-Ville (+Laeken)	16	18,2	19	17,9	20	21,5	18	18,6
Etterbeek	1	1,1	3	2,8	4	4,3	1	1,0
Evere	1	1,1	3	2,8	2	2,2	2	2,1
Forest	0	0,0	2	1,9	3	3,2	6	6,2
Ganshoren	1	1,1	2	1,9	2	2,2	2	2,1
Ixelles	6	6,8	10	9,4	7	7,5	6	6,2
Jette	10	11,4	10	9,4	6	6,5	6	6,2
Koekelberg	1	1,1	1	0,9	0	0,0	0	0,0
Molenbeek	18	20,5	17	16,0	15	16,1	15	15,5
Saint-Gilles	2	2,3	2	1,9	1	1,1	2	2,1
Saint-Josse-ten-Noode	2	2,3	4	3,8	1	1,1	3	3,1
Schaerbeek	7	8,0	6	5,7	4	4,3	4	4,1
Uccle	3	3,4	2	1,9	1	1,1	2	2,1
Watermael-Boitsfort	1	1,1	1	0,9	1	1,1	4	4,1
Woluwe-Saint-Lambert	4	4,5	5	4,7	4	4,3	4	4,1
Woluwe-Saint-Pierre	0	0,0	0	0,0	1	1,1	0	0,0
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre Total de dossiers	88	100	106	100	93	100	97	100

Fami-Home asbl

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 »

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).

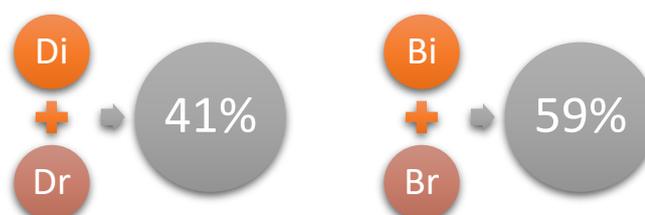
Code	Abréviation de:	Type de démarche
Di	déplacement individuel	rencontre avec l'utilisateur en déplacement
Dr	déplacement réseau	rencontre avec un ou des tiers, avec ou sans l'utilisateur et en déplacement
Bi	bureau individuel	rencontre ou appel téléphonique avec l'utilisateur au bureau
Br	bureau réseau	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 2021

Di	Dr	Bi	Br	Total
•1831 •31,24 %	•593 •10,12 %	•2061 •35,16 %	•1377 •23,49 %	•5862 •100%

Entretiens extra-muros

Entretien au bureau



En temps normal, notre total d'entretiens extra-muros est le plus élevé (autour de 80%). Les chiffres depuis l'année 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 d'effectuer au moins 51% de nos entretiens en visite à domicile (VAD). Nous considérons que cela répond à un besoin de notre public tout en faisant la spécificité de notre pratique. Si l'année 2021 signe la relance de nos VAD, nous n'avons pas encore retrouvé notre fonctionnement habituel. Nous estimons que ce sera le cas à partir de 2022.

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 nous considère comme du personnel à son service, et il nous appartient alors de nommer nos limites.

S'ajoute à cela les déplacements avec les personnes dans le but d'effectuer des démarches administratives (à la commune, à la mutuelle, au C.P.A.S., au syndicat, au B.A.J.³ ...) ou dans le cadre du travail de réseau.

³ Bureau d'Aide Juridique

Fami-Home asbl

Nous rappelons 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 et la charge de travail de chaque dossier. En définitive, nous nous sommes mis d'accord sur la formule suivante :

Les dossiers actifs de personnes ou de familles faisant l'objet d'une guidance de soutien, telle que visée à l'article 92, sont assimilés, pour la comptabilisation du nombre de dossiers, à un demi dossier ouvert ou suivi. Les dossiers actifs de personnes ou familles faisant l'objet d'une guidance intensive telle que visée à l'article 92 sont assimilés, pour la comptabilisation du nombre de dossiers, à un et demi dossiers ouverts ou suivis.⁵

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

NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS	60	70	80	90	100	110	120
Travail accompagnement	3	3,5	4	4,5	5	5,5	6
Travail administratif	0,5	0,5	0,75	0,75	1	1	1,25
Travail d'entretien et maintenance	0,25	0,25	0,25	0,25	0,5	0,5	0,5
Total	3,75	4,25	5	5,5	6,5	7	7,75

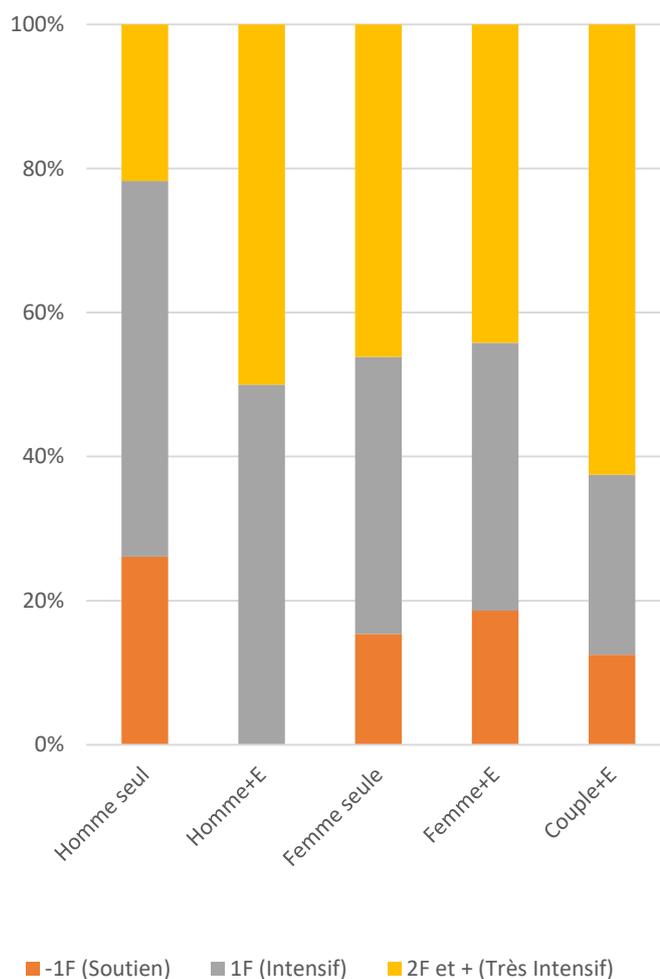
Pour rappel, nous arrivons à une moyenne pondérée de **76 dossiers actifs** alors que nous ne sommes reconnus et financés que pour 60 dossiers.

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, à condition d'une part que notre cadre soit adapté à notre réalité de terrain et, d'autre part, que le financement octroyé corresponde effectivement au cadre minimum agréé, ce qui n'est pas le cas actuellement. En effet, pour 2021, nous pouvions prétendre à un cadre de 3 ETP travailleurs sociaux, mais notre enveloppe budgétaire nous a permis de financer seulement 2,8 ETP.

⁴ Guidance à domicile

⁵ Proposition de modification de l'Art. 90 de l'Arrêté du Collège réuni du 9/5/2019 de la COCOM

FRÉQUENCE PAR CATÉGORIE EN 2021



		Fréquence/sem 2019				Fréquence/sem 2020				Fréquence/sem 2021			
		-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	9	6	24	10	10	4	24	6	12	5	23
	%	37,5	37,5	25,0	100	41,7	41,7	16,7	100	26,1	52,2	21,7	100
Homme + enfant(s)	N Doss	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	2
	%	0,0	0,0	0,0	0	0,0	100,0	0,0	100	0,0	50,0	50,0	100
Femme seule	N Doss	4	4	2	10	3	10	3	16	2	5	6	13
	%	40,0	40,0	20,0	100	18,8	62,5	18,8	100	15,4	38,5	46,2	100
Femme + enfant(s)	N Doss	10	18	14	42	13	12	11	36	8	16	19	43
	%	23,8	42,9	33,3	100	36,1	33,3	30,6	100	18,6	37,2	44,2	100
Couple/Cohabitants	N Doss	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100,0	0,0	0,0	100	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0
Couple + enfant(s)	N Doss	6	14	8	28	4	10	2	16	2	4	10	16
	%	21,4	50,0	28,6	100	25,0	62,5	12,5	100	12,5	25,0	62,5	100
Nombre total de pers.	N Doss	31	45	30	106	30	43	20	93	18	38	41	97
	%	29,2	42,5	28,3	100,0	32,3	46,2	21,5	100,0	18,6	39,2	42,3	100,0

Fami-Home asbl

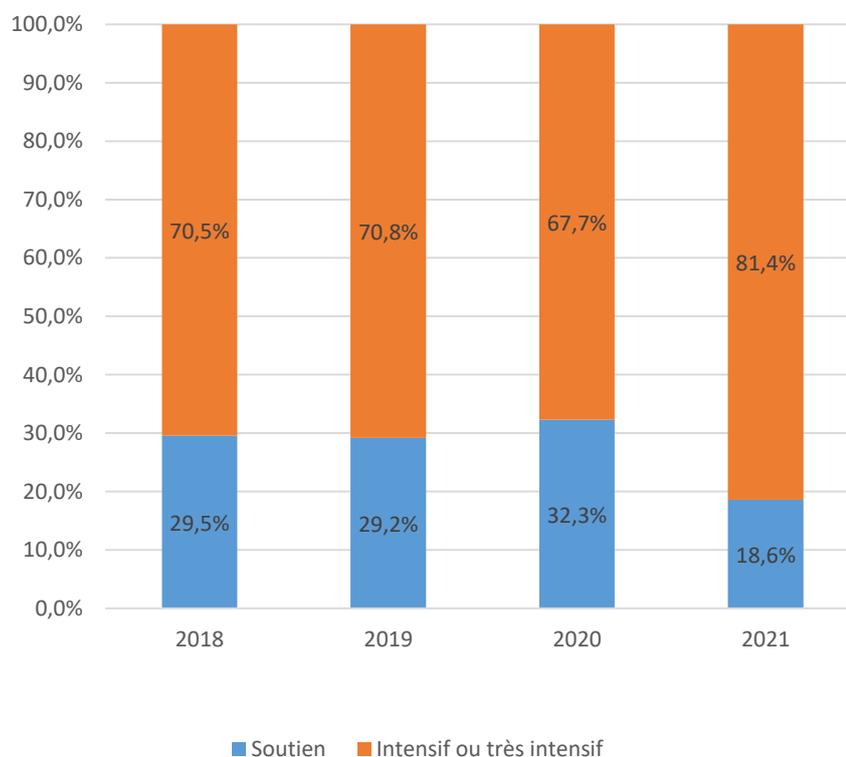
Nos accompagnements sont, pour une écrasante majorité, intenses voire très intenses.

Concernant les familles, la présence d'enfants amène une dimension supplémentaire dans l'accompagnement qui traitera aussi des questions concernant l'éducation de ceux-ci, la scolarité, le bien-être, l'hygiène et l'alimentation, la relation parents/enfants, l'exercice de l'autorité parentale, 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 être atteint avant de longues années et à coup de tâtonnements parfois productifs, parfois non, d'espoirs et de découragements, d'avancées, puis de reculs francs... Bref, un long parcours du combattant autant pour la personne elle-même que pour les accompagnants que nous sommes.

RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF



Nous observons une augmentation des dossiers intenses. 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.

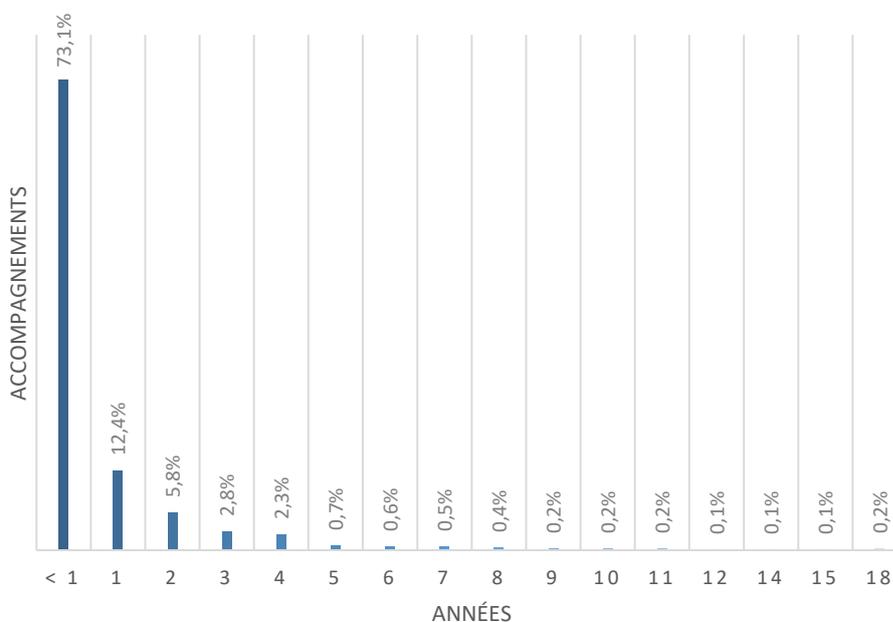
DURÉE ET FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

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 31/12/2021 nous atteignons un total de 809 dossiers

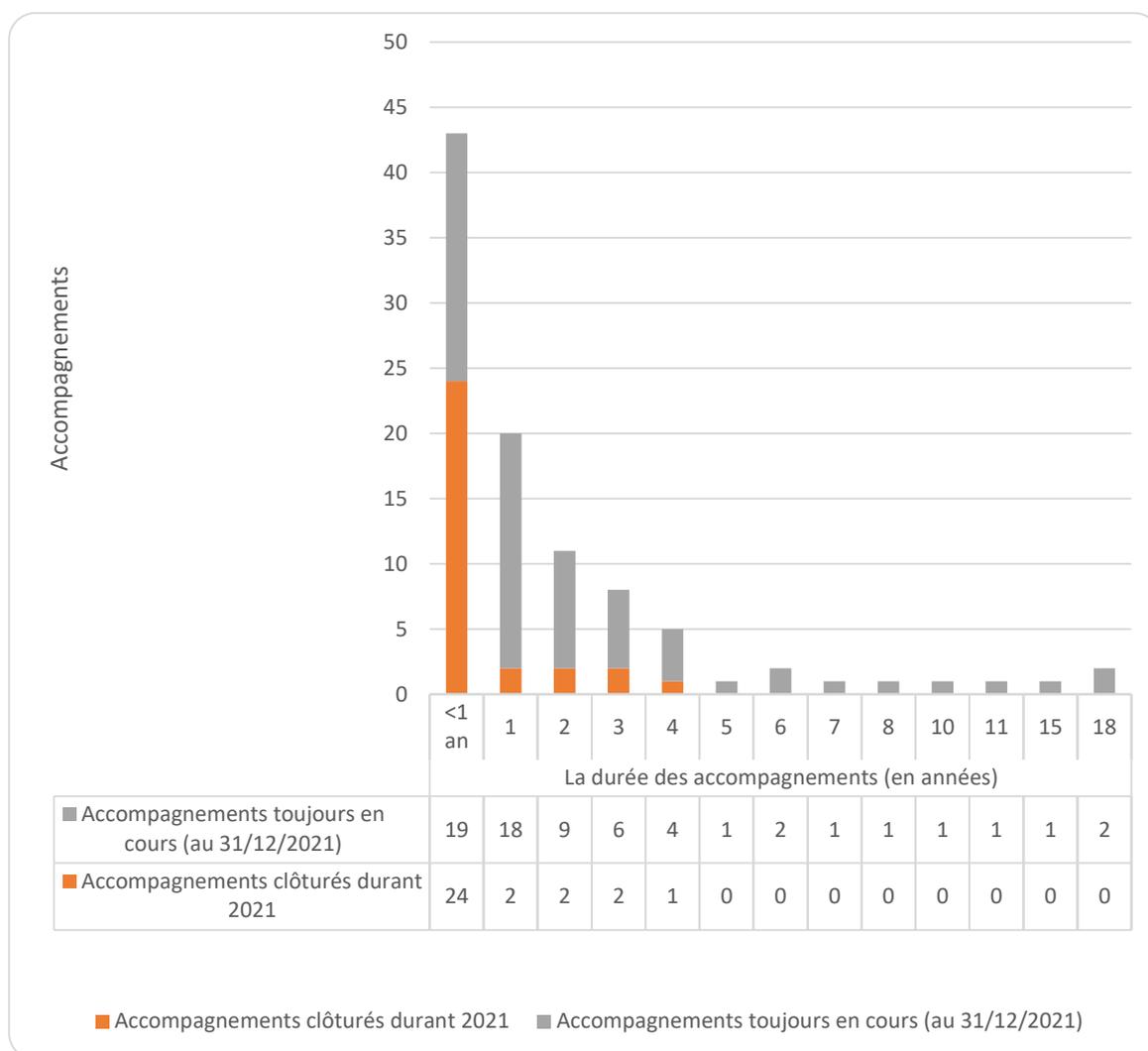
DURÉE DES ACCOMPAGNEMENTS DE 1998 À 2021



La durée moyenne d'accompagnement est de 1 an.

En 2021 elle est de 2,4ans

DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT 2021

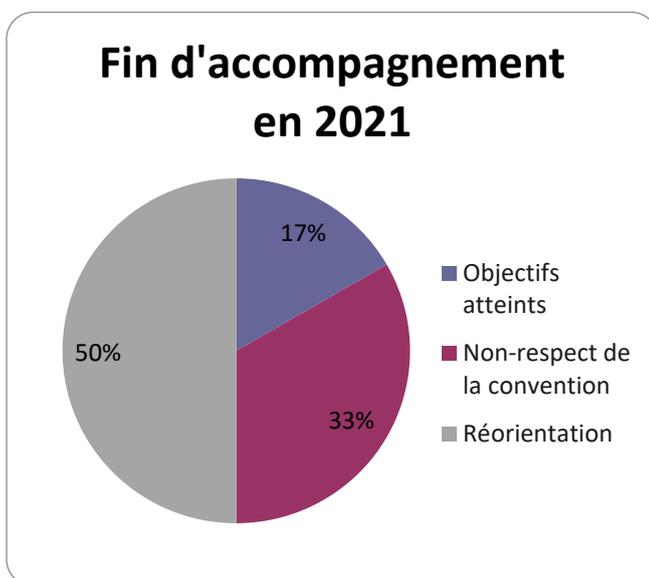


Il est important de savoir que la durée d'un accompagnement ne témoigne en rien de son « efficacité ». Un accompagnement se construit sur mesure, en collaboration avec l'utilisateur et en tenant compte de ses ressources, de ses difficultés et de son rythme. Chaque individu est différent et nous prenons 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* s'avère inférieure à ce que nous pensions. En général, 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 connaissait une situation multi-problématique. Les quelques *accompagnements de plus de*

5 ans (10% en 2021) sont pour une partie composés de personnes qui n'atteindront peut-être jamais une 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 maintien de la personne dans son logement. 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.

FIN D'ACCOMPAGNEMENT 2021



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

Il s'agit souvent de personnes qui ne souhaitent pas que l'on s'immisce dans leurs affaires, rendant ainsi l'accompagnement difficile, voire infaisable. Il arrive également que nous ne puissions cautionner un comportement, un choix, une décision et que cela soit interprété comme un manque de soutien de notre part. 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 (sauf cas de violence extrême) et que les personnes qui le souhaitent peuvent toujours refaire une demande chez nous qui sera alors réévaluée.

Fami-Home asbl

Nous tenons à souligner qu'en 2019 *64% de nos accompagnements ont connu une conclusion positive* et se sont clôturés par l'atteinte des objectifs et une autonomie suffisante pour poursuivre sans notre aide. Si l'on prenait en compte ceux qui avaient déménagé hors de Bruxelles et poursuivi leur travail avec un autre service, et enfin ceux que nous avons orientés vers d'autres services plus adéquats, nous pouvions 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. *En 2021, nous percevons une remontée à 67%* et nous espérons voir ce chiffre grimper encore en 2022. Rappelons que 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 2021, 50% 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. Notre caractère résolument généraliste nous confronte de facto au « tout venant » et nous devons absolument faire un tri afin de ne pas être envahis par des demandes qui ne sont pas conformes à nos missions de base, ni au public que nous visons.

Parmi les situations pour lesquelles nous ne sommes pas le service approprié, nous retrouvons les situations avec un handicap mental 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.

Cette année, nous n'avons connu aucune clôture à la suite d'un changement de situation familiale, un déménagement ou un décès.

Enfin, *33%* des dossiers *se ferment pour cause de non-respect de la convention d'accompagnement*. La majorité ne donne tout simplement plus de nouvelles (6 sur 10 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, 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.

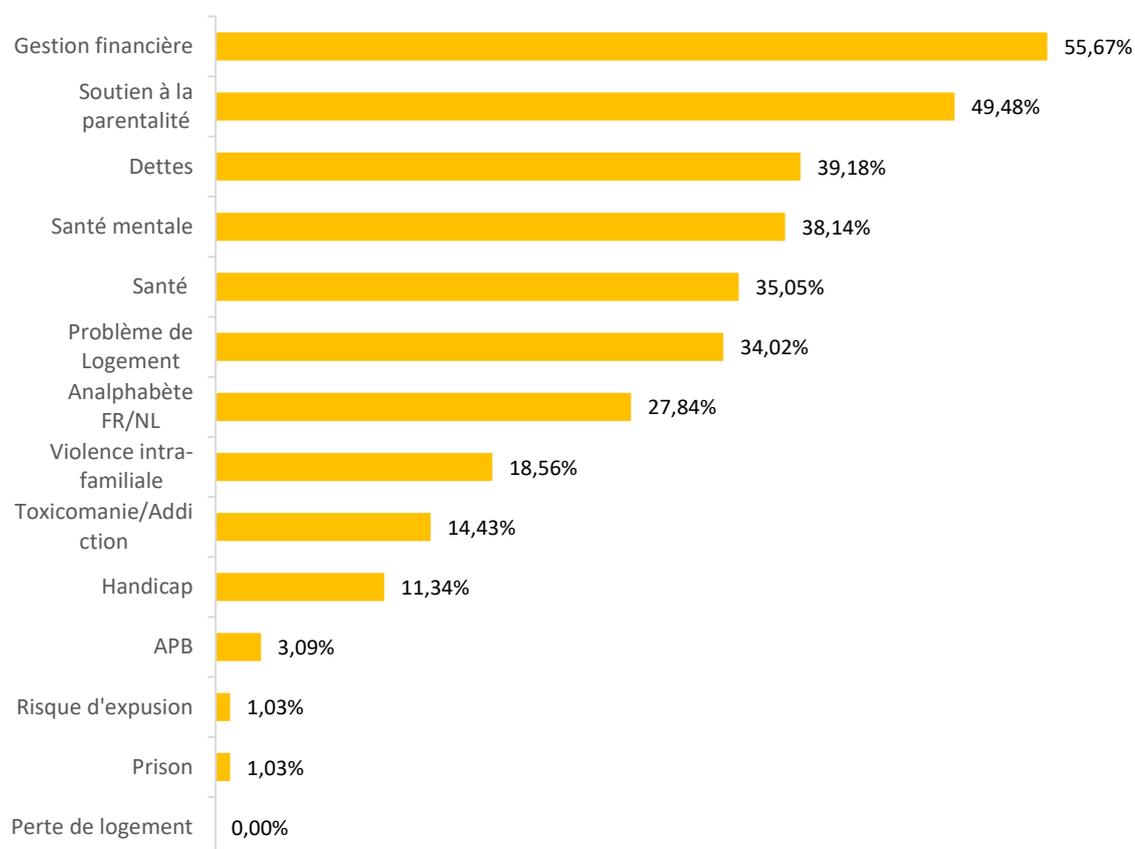
Dans les décisions de fin d'accompagnement prises par FH, nous avons 3 suivis avec qui l'accompagnement s'est arrêté brutalement suite à des faits de violences verbales ou physiques ou des comportements irrespectueux et/ou dangereux répétés vis-à-vis d'un membre de l'équipe. Nous avons également une personne refusant de mettre des choses en place pour améliorer sa 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

Fami-Home asbl

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 RECENSÉES sur 97 USAGERS EN 2021



C'est la troisième année que nous faisons l'exercice de recenser les problématiques que nos usagers rencontrent le plus souvent. Cette liste n'est évidemment pas exhaustive et n'a pour ambition que d'illustrer la variété des situations rencontrées. Face à un public qui cumule bien souvent plusieurs de ces problématiques, il nous semble essentiel de mettre en valeur la nécessité d'une prise en charge holistique, telle que nous le pratiquons à Fami-Home.

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'engendrent toutes les difficultés rencontrées, sans parler d'un manque de compréhension de la langue qui nécessite un accompagnement dans chaque démarche administrative. Et ce ne sont que des exemples parmi d'autres.

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 créent un morcellement de l'aide 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.

A Fami-Home, nous accompagnons la personne quelles que soient les difficultés rencontrées et nous construisons l'accompagnement avec elle en tenant compte de tous les aspects de sa situation. Si besoin, nous pouvons compléter cet accompagnement par l'intervention d'un

Fami-Home asbl

ou plusieurs services plus spécialistes dans un domaine en particulier (par exemple dans les matières juridiques), nous demeurons généralement le référent central et coordonnons les différents services en veillant à ce qu'il n'y ait pas de double emploi.

Par contre, nous ne comptons *qu'une situation concernée par un risque d'expulsion domiciliaire et aucune perte de logement n'est à déplorer*. 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.

Depuis quelques années et à fortiori depuis la pandémie, nous constatons un développement accru de l'utilisation du numérique dans notre société en général. Le recours aux technologies de l'information et de la communication par les services administratifs publics et privés provoque des inégalités sociales et ce qu'on appelle le phénomène de la *fracture numérique*. Nos usagers sont particulièrement concernés par cette fracture puisque leur état de pauvreté limite leur accès aux technologies devenues indispensables pour effectuer toute une série de démarches. Le monopole des services devenus ainsi inaccessibles revenant au secteur bancaire, celui-ci s'étant totalement déshumanisé en n'offrant plus la possibilité d'un service à la clientèle en agence. Ainsi, nous devons de plus en plus accompagner nos usagers pour effectuer des démarches auxquelles ils n'ont plus accès sans notre aide, ce qui renforce leur dépendance non souhaitée à nos services. Nous devons alors parfois les aider à se procurer des outils (PC, smartphone, lecteur de CI, etc.) à la hauteur de leurs moyens et, ensuite, il nous faut leur apprendre à utiliser ces outils numériques. Cette évolution n'est pas sans conséquences sur nos pratiques. Paradoxalement, nous passons parfois plus de temps autour d'une démarche à cause de cette hyper numérisation au fonctionnement pas toujours optimal. En revanche, pour nos suivis qui se débrouillent un peu plus, on constate que cela facilite leur démarche, accélère les délais de traitement et nous permet de gagner du temps. Ce n'est malheureusement pas le cas de la majorité de nos suivis et nous sommes inquiets pour l'avenir.

Autre problématique que nous souhaitons mettre en avant cette année, c'est le fonctionnement déplorable des CPAS. Nous rencontrons depuis toujours des difficultés avec ces services, mais depuis le confinement, la situation ne s'est pas arrangée, que du contraire. Nous avons atteint des sommets en terme de non-respect des délais de réponse et de pratiques qui bafouent les droits élémentaires des bénéficiaires du RIS.

A n'a pas d'assistant social depuis des mois. L'aide social et le RIS prendront fin à la fin du mois de février et il faudrait renouveler la demande. A souhaitait également demander l'activation de cartes médicales pour elle-même et ses enfants et le paiement des frais d'activités sportives pour les petits. Impossible de joindre le CPAS qui laisse nos appels et mails sans réponse et impossible d'obtenir le nom de la personne en charge du dossier.

L'absence de référent, le non-respect des délais de réponse (parfois plus de 3 à 4 mois après l'introduction de la demande avant d'obtenir le RIS), la demande de documents non légitimes comme les extraits du compte courant, la perte de documents par le CPAS qui demande parfois plusieurs fois de fournir les mêmes documents, retardant ainsi les

délais de traitement et de réponse, deviennent des situations de plus en plus courantes. Nous devons de plus en plus interpellier la hiérarchie dont le.la responsable du service social, mais aussi parfois le.la Président.e même.

Lorsque nous tentons d'alerter les CPAS, la seule réaction que nous obtenons est un discours de plainte par rapport à leur charge de travail qu'ils brandissent comme excuse à leurs importants retards. Les bénéficiaires du CPAS sont les plus à plaindre dans cette histoire et qu'elles que soient les causes de ces dysfonctionnements, cette situation déplorable ne plus durer car cela entrave gravement la situation financière de nos suivis et leur autonomie car il est évident qu'ils n'ont pas les ressources pour gérer ce type d'interpellation eux-mêmes.

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.

OCCUPATIONS DE 2014 AU 31/12/2021

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	29 mois	Toujours en cours
Homme seul	10 mois	Logement AIS
Femme seule	36 mois	Logement AIS
Femme + 1^E	11 mois	Toujours en cours
Femme	4 mois	Toujours en cours

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 défendables⁶, et donc à évaluer au cas par cas.

Il ne faut pas écarter trop rapidement la question du bail glissant⁷ qui permettrait de nous adresser à un plus large panel, et par conséquent, à ceux qui en ont le plus besoin et qui en sont actuellement exclus.

⁶ 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.

⁷ 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

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 toute autre solution de logement durable ? La personne s'engagerait à tout mettre en œuvre pour mener à bien un projet de relogement avec l'aide de son SSC (Service Social Accompagnateur), mais ne serait plus mise sous pression ou sanctionnée en cas d'échec.

Il est en effet injuste et terriblement réducteur de ramener la responsabilité du relogement uniquement à la charge de l'individu et éventuellement de son assistant social, niant 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 et pour une durée non limitative de la guidance à domicile !

« 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 ».

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.

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 Brugal⁸, 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.

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.

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.

⁸ 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

Composition ménage	Montants prêtés	Durée du remboursement	mensualités	Date du prêt	Montant remboursé au 31/12/2021
Femme	€ 827,58	33 mois	€ 25,00	27-06-17	€ 827,58
Homme	€ 657,94	13 mois	€ 50,00	26-03-18	€ 100,00
Homme	€ 277,26	19 mois	€ 15,00	20-09-18	€ 30
Homme	€ 1022,24	21 mois	€ 50,00	26-02-19	€ 850
Femme+2E	€ 1060,00	22 mois	€ 50,00	05-11-19	€ 1060
Femme+2E	€ 1020,00	21 mois	€ 50,00	12-11-19	€ 1020
Femme+2E	€ 1246,00	25 mois	€ 50,00	03-12-19	€ 0
Homme	€ 803,14	20 mois	€ 20,00	11-03-20	€ 803,14
Totaux	€ 6914,16				€ 4690,72

Solde du Fonds = 5276,56€

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 deux studios et d'un logement deux chambres. Ils nous permettent de proposer des mutations à des occupants d'un habitat solidaire ou d'un logement privé insalubre. Nous avons un quatrième logement que nous avons cédé à l'Housing First car il nous semblait évident que la personne que nous accompagnions avait besoin d'un tel dispositif et qu'il était dans son intérêt que nous nous retirions. Le service Housing First du SMES a pris le relais de cet accompagnement et a, par la même occasion, récupéré ce logement dans son partenariat avec la MAIS.

Les trois autres 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 se limite à 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 deux logements de transit de deux chambres gérés par le CPAS de Jette. Un logement n'a pas été occupé en 2021 en raison de travaux importants et l'autre logement a été réquisitionné pour y loger un ménage en urgence pour un service partenaire du CPAS. Nous devrions reprendre l'accompagnement de ces transits courant 2022.

LOGEMENT DE TRANSIT « TRÔNE 101/CORHAY » (PLAN DE RELOGEMENT DE LA COCOM)

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 qui s'appellera ensuite PUL (Plan Urgence Logement) et enfin Plan de Relogement, consiste à proposer du logement de transit avec un accompagnement à domicile.

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 & 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 le public visé par ce plan.

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 :

- être déjà inscrit au CPAS d'Ixelles ;
- être majeur ;
- être 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 asbl

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.

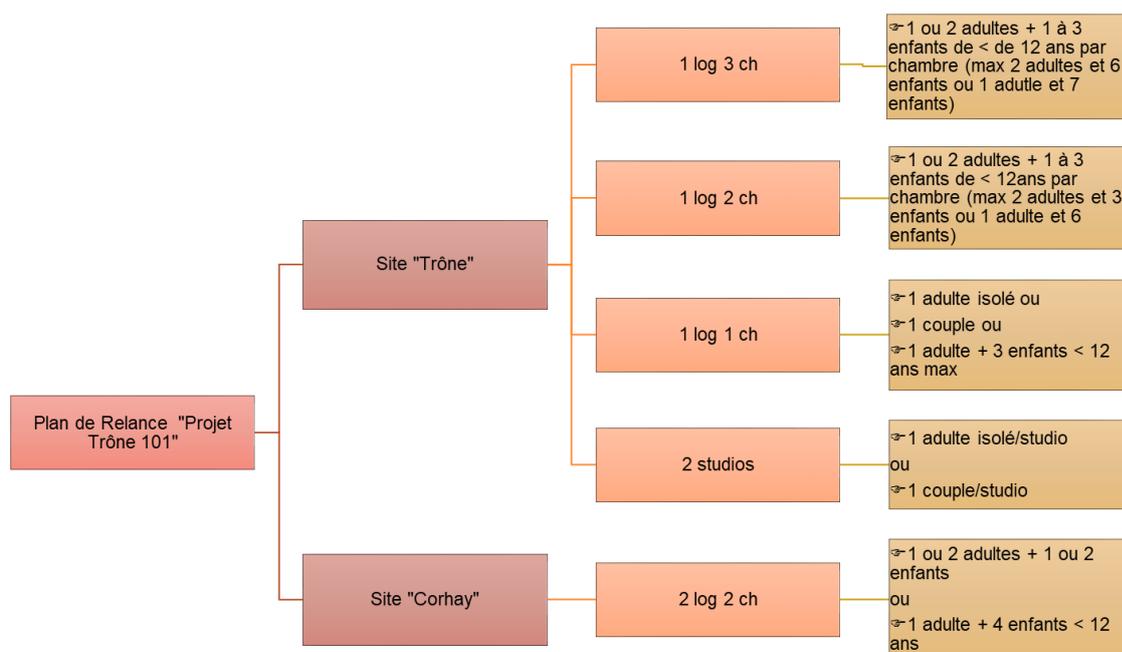
Notre candidature conjointe a été retenue et nous avons reçu un subside complémentaire de la COCOM pour la prise en charge de ce nouveau dispositif. Concrètement, nous avons obtenu 1,5 ETP pour l'accompagnement social et le traitement des candidatures et le Centre Ariane s'est vu attribuer 0,5 ETP ouvrier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

Dans un premier temps, la COCOM nous a octroyé un subside du 1^{er} décembre 2020 au 30 septembre 2021. Notre Arrêté de subventionnement fut ensuite prolongé jusque fin décembre sans toutefois nous octroyer de moyens supplémentaires.

Malheureusement, les logements du site Trône sont restés en travaux jusque juin 2021 et le temps de les équiper et de les meubler entièrement, les premières entrées n'ont pu avoir lieu qu'au premier septembre.

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 terminons l'année avec deux propositions de logements supplémentaires :

- un studio mis à disposition par Logement Pour Tous ;
- un logement deux chambres mis à disposition par l' AIS Quartiers.

Nous faisons état des occupations et des accompagnements dans un rapport d'activité 2021 spécifiquement dédié à ce projet.

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.

60% de notre public a connu la rue ou un séjour en maison d'accueil. Or seuls 22,7% 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, nous n'allons pas démarrer un accompagnement sur cette seule base car, 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 sommes pas un service d'aide à la recherche de logement. Nous apportons seulement un soutien à cette recherche dans le cadre d'un accompagnement déjà existant.

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 au niveau du logement.

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 émerge au CPAS et semble d'origine étrangère essuie quasi chaque fois un refus et se voit obligée d'échouer dans des taudis exiguës 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 le sans-abrisme. 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 sommes limités par notre agrément à l'accompagnement de 60 dossiers en moyenne par an et qu'en 2021 nous bénéficions pour ce faire de 3 équivalents temps plein travailleurs sociaux dont seulement 2,8 ETP ont pu être financés avec la subvention accordée par la COCOM. Rappelons également que nous sommes en réalité à 76 dossiers actifs en moyenne cette année et que nous pourrions prétendre à 4 ETP pour la GAD. Le Fonds Maribel nous permet de supporter cette surcharge de travail par l'engagement d'un ETP supplémentaire affecté à la GAD. Sans cela, nous devrions nous limiter à 60 dossiers et connaîtrions une saturation quasi constante.

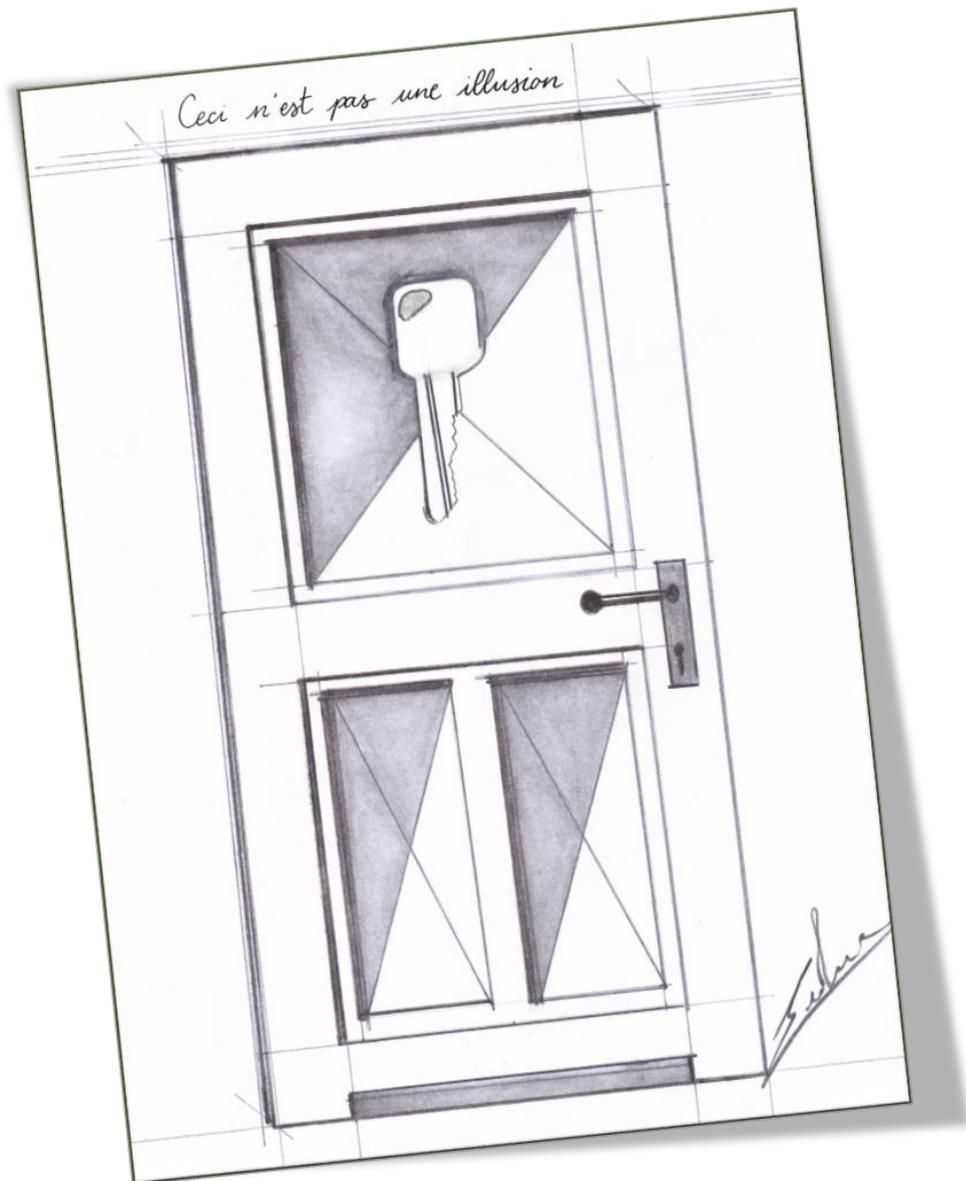
Il est étonnant de constater que, d'une part, on attend des services d'accompagnement à domicile qu'ils se développent et puissent répondre à la demande croissante, et d'autre part de ne pas voir notre budget de base augmenter en conséquence, nous obligeant à user de fonds subsidiaires qui, par ailleurs, ne prennent pas en charge 100% de nos frais salariaux et aucun frais de fonctionnement.

Fami-Home asbl

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.

En 2020, nos deux Ministres de tutelle ont travaillé pour mettre au point nos nouveaux arrêtés d'application. Nous y avons collaboré 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, et bien que les négociations ne fussent pas toujours évidentes, nous sommes parvenus à un compromis et attendons, à ce jour, la publication officielle de cet Arrêté.

DEUXIÈME PARTIE



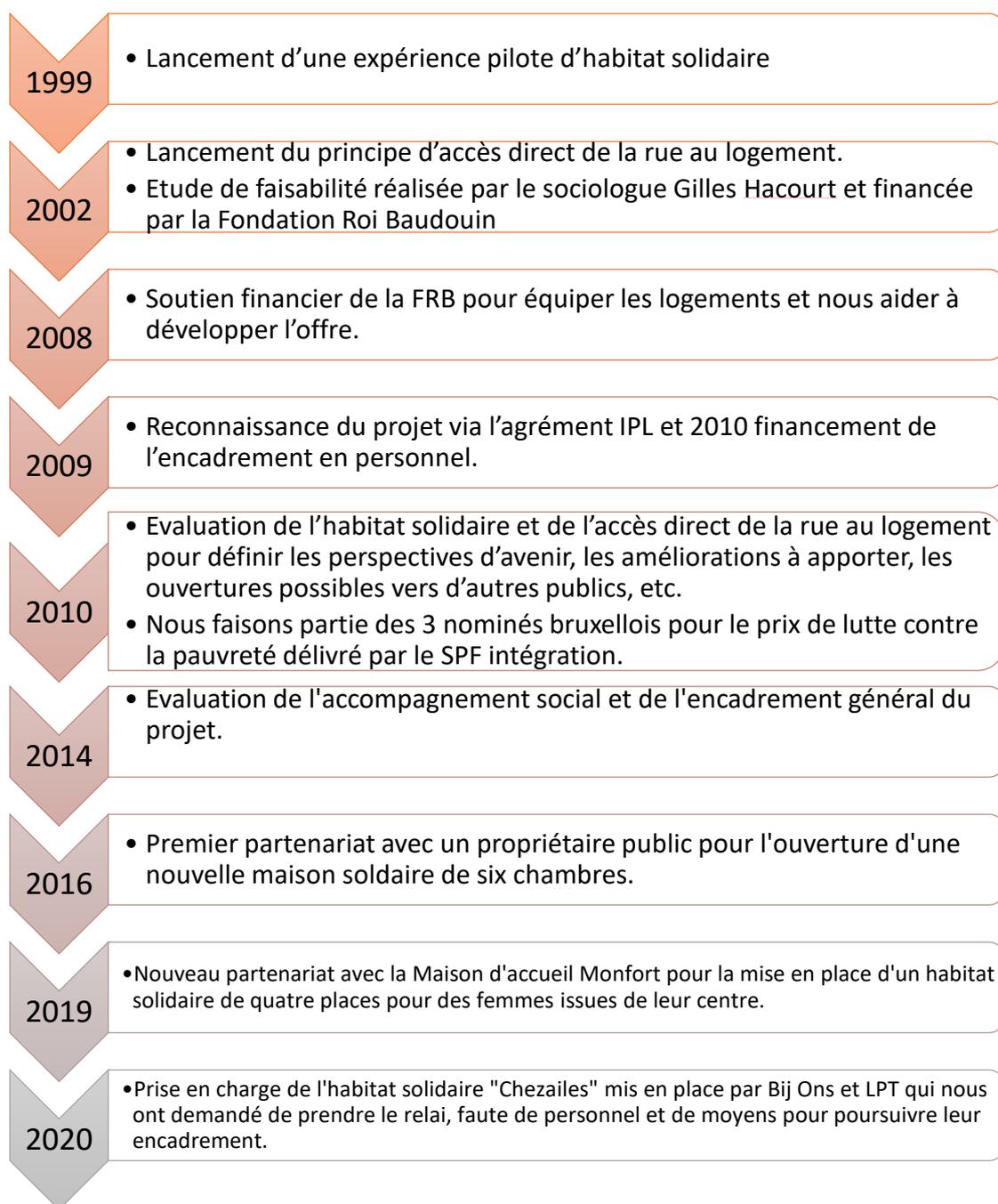
L'habitat solidaire

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.

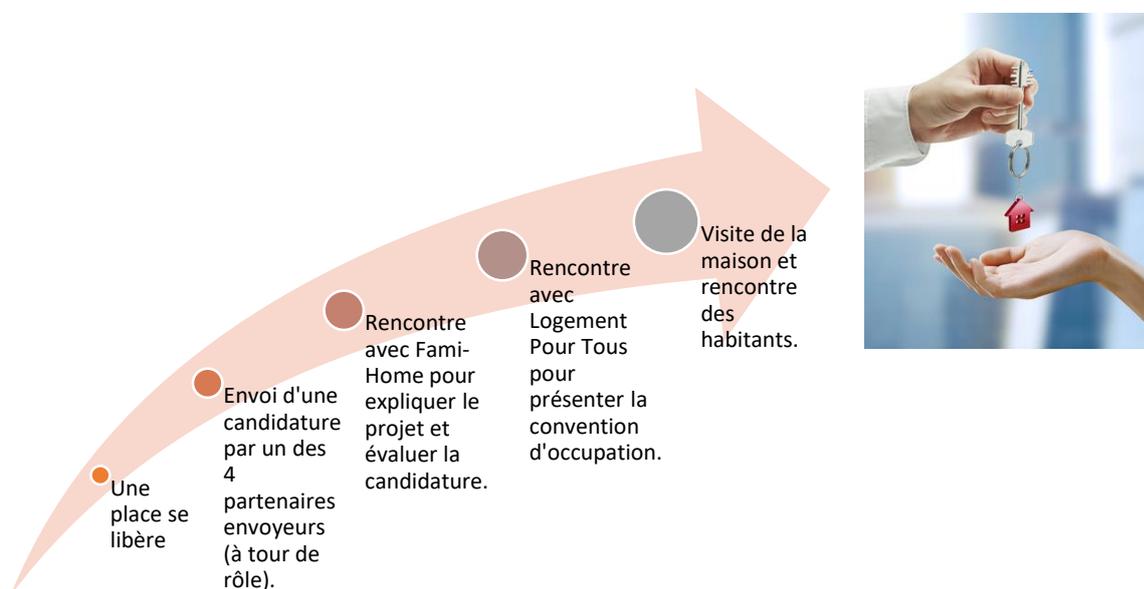
Le travail en réseau vise au développement des complémentarités entre les services. Chaque institution ajuste ses pratiques pour s'adapter au mieux au projet.

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.

Fami-Home asbl

En 2021 nous disposons ainsi de 6 maisons :

- Une maison à Laeken 4 chambres
- Un duplex à Bruxelles 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 dont un ETP pour la GAD individuelle 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 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 milieu d'hébergements institutionnels ?

Un travail de médiation de groupe

Il s'agit d'accompagner les individus qui cohabitent à prendre conscience des conséquences et enjeux des relations interpersonnelles, de l'organisation même du groupe et 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

Fami-Home asbl

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.

Fami-Home asbl

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.

En 2020, avec la crise sanitaire et le confinement, nous avons dû à adapter nos pratiques et nos interventions. Les visites à domicile hebdomadaires ont été suspendues et remplacées par des entretiens téléphoniques individuels plus fréquents.

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 la reprise des visites à domicile a été nécessaire afin de les désamorcer et tenter de trouver des solutions.

En 2021, nous avons heureusement pu retrouver nos modes et fréquences d'interventions habituels. Cette crise sanitaire aura pu démontrer le caractère essentiel de notre présence et de l'accompagnement collectif souvent remis en question par les habitants eux-mêmes qui, faute de résultats immédiats et suffisamment tangibles, ne perçoivent pas toujours à quel point cet espace de discussion les aide et permet de limiter les situations conflictuelles.

MAISON 1 :

Anissa El-Merabety

En résumé

- 6 chambres
- 5 départs
- 5 nouvelles entrées

L'année 2021 a été marquée par 5 départs et 5 nouvelles entrées. Trois des habitants qui ont intégré le projet l'ont quitté quelques mois plus tard, dans le courant de l'année. Un départ fut volontaire. La personne a pu exprimer que le projet ne lui convenait pas. Elle n'avait par ailleurs pas réussi à investir le logement. Un des habitants a été contraint de quitter le projet pour non-paiement de loyer. Malgré les nombreuses sollicitations de Logement

pour Tous et Fami-Home pour trouver une solution, cela n'a pas suffi. La personne est retournée en maison d'accueil après son départ.

Et enfin le troisième habitant a été incarcéré quelques mois après son entrée dans la maison.

En ce qui concerne les deux derniers départs, l'un était volontaire suite à une demande de mutation vers un logement individuel et l'autre a été contraint car la personne ne respectait pas la convention. Elle amenait de l'insécurité au sein de la maison et n'était pas investie dans le projet. Son entrée dans le logement a pu néanmoins mettre en lumière ses difficultés et elle a pu entreprendre une cure de désintoxication.

Les deux dernières personnes entrées dans le projet dans le courant de l'année y sont encore et cela se passe bien pour elles. L'une d'entre elles est particulièrement investie dans la vie en communauté et l'autre a demandé une mutation vers un logement individuel pour cause médicale.

Cette année fut un peu instable à la suite de ces nombreux départs, mais a tout de même permis d'entreprendre une sortie au bowling qui fut appréciée par les habitants et un atelier jardinage. Ces moments informels et ludiques restent fort demandés au sein de cette maison et constituent un réel outil de cohésion sociale pour les habitants. Les habitants sont toujours partants pour entreprendre des activités ensemble.

L'espace de réunion hebdomadaire est utilisé de manière constructive. Les échanges sont faits de manière respectueuse et les tensions sont souvent apaisées à la suite de ces réunions. Seuls les espaces communs restent peu investis. Une réflexion sera entreprise cette année afin d'aider les habitants à les occuper davantage.

MAISON 2 :

Quentin Dardenne

En résumé

- 4 chambres
- 2 sorties
- 2 nouvelles entrées

Dans le courant de l'année, un habitant a progressivement désinvesti complètement sa chambre et le logement pour réinvestir la rue. N'ayant plus aucunes nouvelles de lui pendant plusieurs semaines malgré un accompagnement individuel, nous avons fait un signalement à la police car nous avions de fortes inquiétudes qu'il lui soit arrivé quelque chose. Finalement, des recherches en rue ont permis de le retrouver. Nous avons pu reprendre progressivement contact avec lui et faire en

sorte qu'il participe dans un premier temps aux réunions collectives et qu'il réinvestisse petit à petit son logement.

Fami-Home asbl

Un autre habitant a dû être hospitalisé pour une longue période vu son état de santé et nous avons travaillé en étroite collaboration avec le service social qui accompagne Mr.

L'année aura également été marquée par le cambriolage de trois chambres alors que la porte de l'appartement n'a pas été forcée. L'un des habitants était donc l'auteur des faits. Cette situation a mis à mal la confiance mutuelle entre les habitants et a créé un sentiment d'insécurité. Les deux auteurs présumés qui étaient présents au moment des faits ont été priés de quitter le projet étant donné la gravité des événements. Deux autres habitants ont pu intégrer le logement depuis lors et mis à part quelques petites tensions çà et là, les choses se passent relativement bien et un climat plus serein est réapparu dans cette maison.

MAISON 3 :

Quentin Dardenne

En résumé

- 4 chambres
- 2 départs
- 2 nouvelles entrées

L'arrivée d'un nouvel habitant fin 2020 a modifié la dynamique relationnelle entre les habitants et un nouvel équilibre a dû être retrouvé.

Dans le courant de l'année 2021, il a été décidé en équipe que l'accompagnement collectif serait assuré en duo, par Quentin et Maité.

Deux habitants se sont vus proposer un logement individuel par notre partenaire

l'AIS logement pour tous. Etant là depuis plusieurs années, la cohabitation devenait difficile et pesante pour eux. L'opportunité de poursuivre leur projet de manière individuelle s'est imposée comme une évidence et est arrivée à point nommé. Deux nouveaux habitants ont donc pu intégrer la maison, fin de l'année.

Un grand nettoyage de printemps a été organisé pour favoriser un meilleur investissement du logement et des espaces communs.

Les habitants commencent à faire connaissance, et à trouver ensemble de nouveaux repères.

MAISON 4 :

Jo Torbeyns

2021 a démarré avec trois habitants. Fin janvier JM a fait son entrée dans la quatrième chambre. Mr a très peu investi son logement, malgré la motivation qu'il avait démontrée à son entrée. Le changement était trop grand et il a abandonné le projet fin mars.

En avril, E., habitant depuis 2018, est décédé dans la maison. Les services de secours étaient présents, mais malheureusement ils n'ont pas su emmener E. à temps à l'hôpital. Ce décès a fortement touché l'ensemble des habitants. E. avait toujours le mot pour rire dans la maison, même quand son état de santé ne lui permettait plus de sortir et d'aller se promener dans les bois comme il l'aimait tant.

Vers la mi-juin, R. est entré dans le projet et deux mois plus tard, G. a pu quitter la maison pour un logement individuel.

Vers le mois d'août, F. s'est progressivement absenté du logement et n'y est finalement plus retourné. Via Le Projet Lama, où F. était accompagné, on a essayé de fixer plusieurs rendez-vous avec lui, mais aucun n'a pu avoir lieu et notre partenaire AIS s'est vu obligé de passer en Justice de paix pour mettre fin à l'occupation.

Fin août P. est entré et fin octobre A. est venu compléter le groupe.

Fin 2021 la chambre de F. n'est toujours pas libérée.

Les trois habitants restent à la recherche d'un équilibre entre l'usage de leur propre chambre et la vie communautaire.

De temps en temps, ils se préparent à manger ensemble, mais plus souvent ils se retirent dans leur chambre respective.

Depuis que la télé fonctionne de nouveau (après une panne liée à l'installation de Proximus), A. a pris l'habitude de regarder la télé dans le living et R. le rejoint de temps en temps.

Il y a encore un long trajet à parcourir avant d'arriver à une vie plus communautaire et solidaire, pour peu que ce soit bien ce que les habitants actuels recherchent réellement.

Quand on présente le projet de l'habitat solidaire au moment où les gens se trouvent encore en rue, ils sont presque toujours très preneurs. Ils comparent alors le projet avec leurs expériences dans les maisons d'accueil, où ils ont (plus ou moins) apprécié la vie communautaire. L'entrée dans le projet de l'habitat solidaire demande cependant beaucoup d'énergie. Non seulement il n'est pas évident de rompre avec les habitudes, inquiétudes et angoisses liées à leur vécu de la vie en rue, mais, de plus, ils doivent apprendre à tenir compte des autres occupants, sans qu'un éducateur soit présent pour régler la vie quotidienne, ce qui est un gros challenge pour eux. On peut donc bien comprendre que, dans un premier temps, la chambre représente le seul endroit de répit et sécurité pour commencer leur reconstruction. Ce n'est souvent que dans un second temps qu'ils commencent à apprécier la présence des autres colocataires, ou, à l'inverse, qu'ils se rendent compte que le projet solidaire ne leur convient pas du tout et qu'ils préfèrent un logement individuel. Dans ce cas, le projet sert alors de tremplin pour arriver à cet objectif.

En résumé

- 4 chambres
- 0 départ
- 1 guidance à domicile individuelle
- Deuxième année d'expérimentation de la vie en cohabitation et d'investissement de l'accompagnement collectif

Initialement proposée par l'Accueil Montfort et gérée par l' AIS IRIS, notre deuxième maison solidaire -au public exclusivement féminin- située à Jette est le 5ème habitat solidaire où Fami-Home poursuit son accompagnement collectif depuis fin 2019.

L'année 2021 fut marquée par le prolongement de la crise sanitaire et des mesures de confinement inhérentes à ce contexte inédit. Ainsi, les réunions collectives ont été maintenues tout au long de l'année sur un mode hybride alternant le distanciel et le présentiel selon le contexte du moment. Effectivement, entre l'isolement social

des habitantes et les précautions sanitaires à prendre, il s'agissait de trouver le bon équilibre pour assurer la continuité de l'accompagnement dans un cadre qui soit le plus flexible et réaliste possible.

Les épisodes de confinement ont pu mettre en évidence de nouvelles dynamiques relationnelles et en particulier une solidarité entre les habitantes qui, à tour de rôle, ont été contaminées par le virus du Covid-19 et forcées à la quarantaine dans leur chambre respective. L'entraide et les échanges de services entre habitantes n'ont jamais été aussi présents au sein de la maison.

A contrario, les habitantes ont pu exprimer que l'investissement dans une vie communautaire n'était pas nécessairement une évidence en contexte de confinement. Les espaces communs de la maison sont en effet peu investis en dehors du moment des réunions collectives et l'absence d'activités communes et occupationnelles a été exprimée tel un manque en comparaison à la vie très organisée et encadrée au sein d'une maison d'accueil. Ainsi, faute de prises d'initiatives ou de motivations, les habitantes n'ont jamais trouvé l'énergie d'aménager elles-mêmes leur propre salon ou salle à manger par exemple. Plusieurs réunions collectives se sont ainsi transformées en séances d'aménagement de leur intérieur avec une visée pédagogique et éducative au logement. Leur investissement a non seulement suscité une fierté du résultat final, mais également l'envie de se retrouver ensemble dans leur espace de vie commun, désormais plus convivial et chaleureux ! L'aménagement du jardin a quant à lui permis d'inaugurer un

premier barbecue, l'été dernier, en présence de la gestionnaire locative d'IRIS. Une expérience positive pour les habitantes qui ne demandent qu'à renouveler le rituel chaque année !



Parallèlement à ce travail communautaire, 2021 fut également marqué par la nécessité de la mise en place d'un accompagnement social plus individualisé pour l'une des habitantes en manque d'autonomie. Celui-ci est opéré par le service de guidance à domicile "SACADO" depuis janvier 2021 et s'ajuste en parfaite complémentarité avec l'accompagnement collectif de Fami-Home.

Enfin, notons que cette deuxième année de cohabitation aura permis aux quatre habitantes de se poser sereinement et de s'y stabiliser. A l'heure actuelle, aucun départ imminent n'est à signaler, mais reste à savoir pour combien de temps ? Cette question se posera sans doute dans le courant de l'année 2022 car, si l'habitat solidaire semble répondre à un besoin pour une partie du public sans abri, il n'en demeure pas moins une alternative aux formes habituelles d'hébergement et au manque de logements accessible dans le marché locatif. Dès lors, il apparaît souvent, à terme, comme un tremplin vers un projet de logement individuel.

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.

Fami-Home asbl

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 »⁹. 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.

Après le départ de la dernière habitante en 2020, on a pris le temps de remettre la maison en état et de remeubler les chambres.

Fin novembre 2020 une première nouvelle habitante (M.) a intégré le projet, suivie par une deuxième (J.) à la mi-décembre.

Pour des raisons inconnues (retour en rue ?), la première habitante n'occupait pas les lieux pendant la période de l'entrée de la deuxième, ce qui fait que trois jours après l'entrée d'une troisième habitante (L.), vers la mi-janvier, J. a quitté le projet pour retourner en centre d'hébergement. Le fait d'avoir vécu seule dans une grande maison l'avait découragée d'une part et, d'autre part, elle a pu constater qu'elle n'était pas suffisamment autonome pour mener sa vie sans le soutien journalier de professionnels pour l'aider à structurer sa journée.

Une nouvelle habitante est entrée début février (G.) mais a quitté à son tour le projet prématurément en juin, ne se sentant pas à même de pouvoir rompre avec son réseau habituel de la rue. Elle a fait de nouveau appel au soutien des travailleurs de rue de l'ASBL Diogènes qui l'aideront à entrer à l'hôpital pour une cure de désintoxication.

Juste avant l'entrée de L.E., début juin 2021, on a appris le décès soudain et pour raison inconnue de M. Le décès de cette jeune maman de trois enfants a profondément choqué le réseau d'amis de la rue, les travailleurs sociaux autour d'elle et L., qui se trouvait de nouveau seule dans le projet.

Après l'entrée de L.E. ont suivi, en octobre et novembre M. et N., ce qui fait que, fin 2021, la maison était enfin complète.

L'ambiance dans la maison est chaleureuse, des habitudes se sont installées pour faire des courses ensemble, pour cuisiner et prendre des repas ensemble, pour l'entretien quotidien des lieux, etc. Pour les jours les plus sombres de fin d'année, la maison était illuminée avec des guirlandes.

Aux réunions hebdomadaires, animées par le référent de Fami-Home, des (petites) frictions se discutent et un juste milieu se cherche.

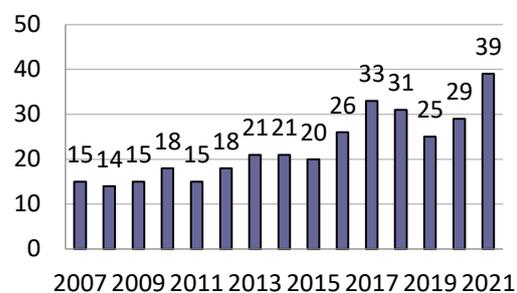
Croisons les doigts pour que 2022 permette aux habitantes de travailler leur propre projet qui est, pour chacune, de se stabiliser afin d'aller vers un habitat individuel.

⁹ Personnes qui cumulent un long parcours de vie en rue, une problématique de santé mentale et d'assuétude).

2.7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS

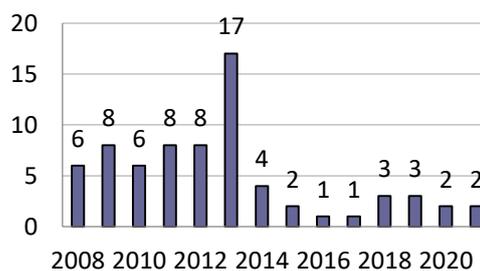
NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS

En 2021, 39 personnes ont occupé un habitat solidaire. Pour rappel, nous disposons de six logements pour un total de 26 places.

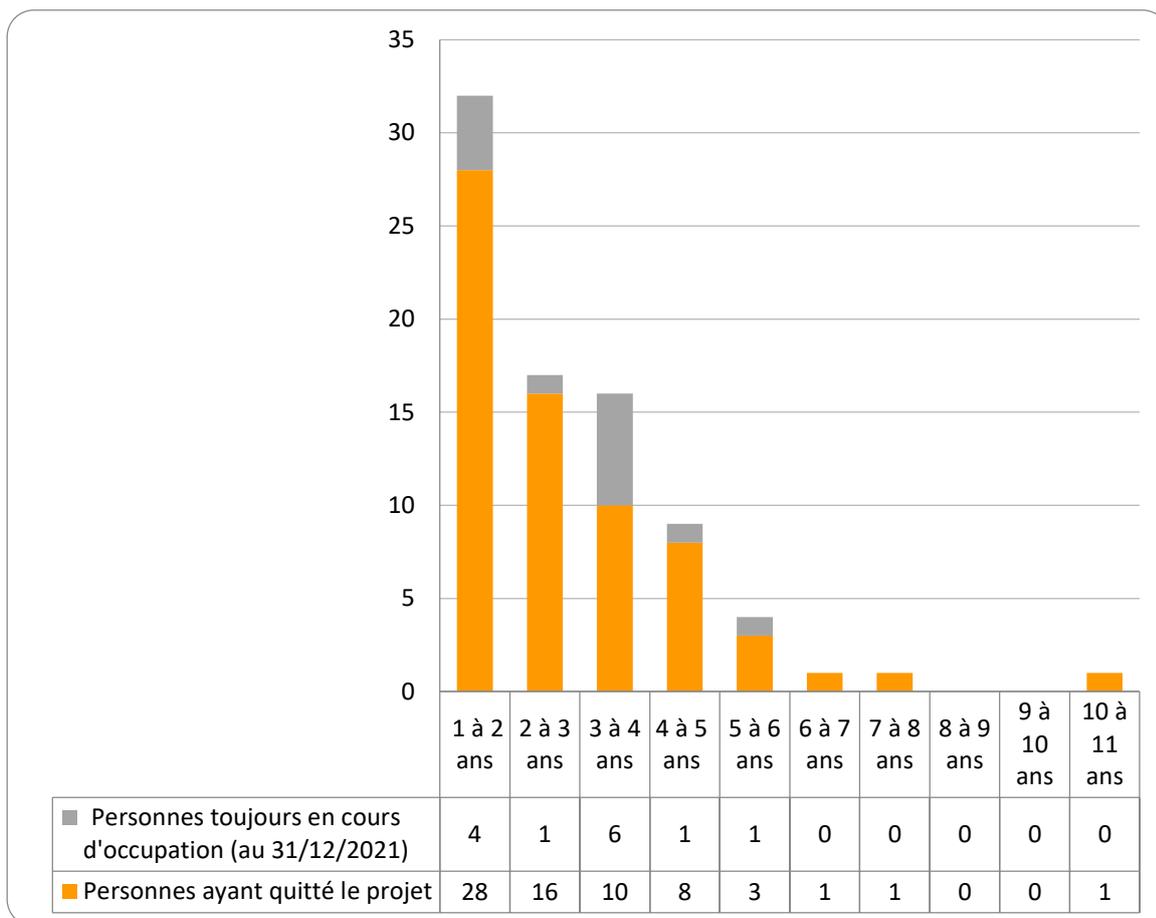


LE DÉLAI D'ATTENTE EN MOIS

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

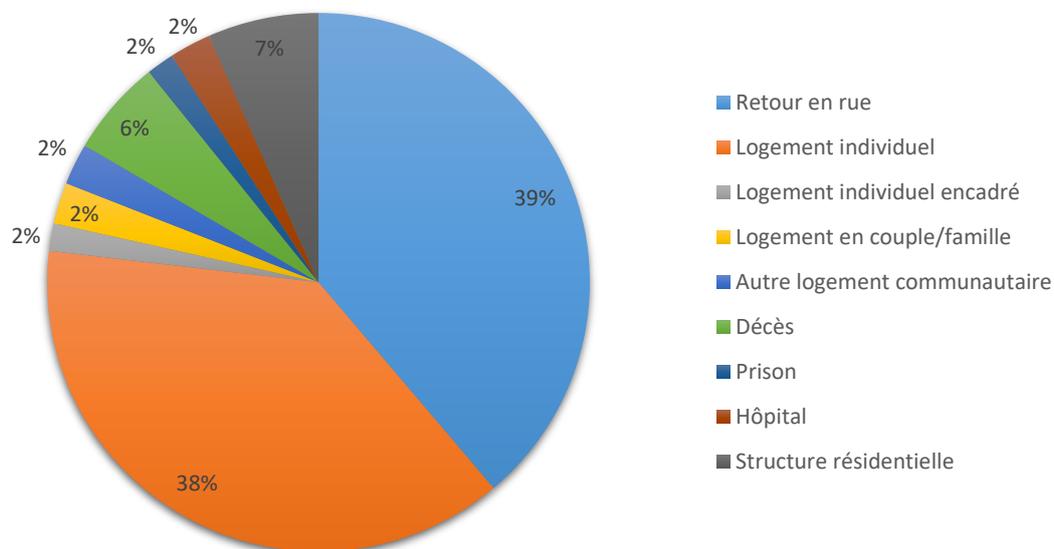


Sur un total de 163 personnes, 50 % sont restées moins d'un an en logement et environ 20 % des personnes sont restées entre un et deux ans. Les 30 % restants s'installent à plus long terme dans le dispositif, et parfois jusqu'à leur fin de vie.

**LA DURÉE MOYENNE
D'OCCUPATION EST DE 19 mois. En
2021 elle est de 18 mois**

DESTINATIONS APRÈS DÉPART

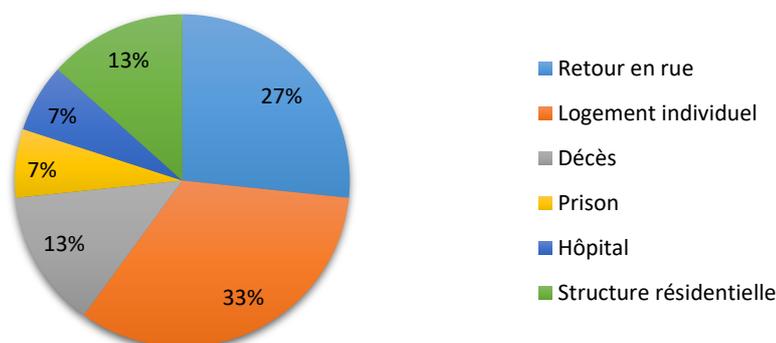
Destinations après départ
(135 départs de 2007 à 2021)



Nous pouvons dire que le projet a permis à **57%** des occupants de quitter durablement leur situation de sans-abri.

Concernant les trois situations reprises 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 ou pour intégrer une structure de soins psychiatriques. Il s'agit donc bien de leur destination après départ et non du motif de leur départ.

Destinations après départ en 2021
(15 départs)



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 développer 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. En effet, les services population de certaines communes vont 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 émergeant 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 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 systématique du statut isolé, de la même manière que pour les maisons de repos par exemple.

La commune de Schaerbeek semble, quant à elle, s'inscrire dans une démarche d'anticipation des réformes du RRU à venir et accepte la reconnaissance des « habitats partagés » qu'ils distinguent bien de la simple colocation. Nous percevons enfin un signal positif et une volonté d'enfin régler ce dispositif.

Prochainement, deux nouveaux habitats solidaires devraient voir le jour.

- Une maison pour 6 personnes située à Molenbeek, non loin de nos bureaux. Cette maison est encore en cours de travaux de rénovation et de mise en conformité avant de pouvoir être affectée au projet. Nous espérons pouvoir présenter ce nouveau projet plus en détail dans notre prochain rapport d'activité.
- Une maison de 5 chambres à Schaerbeek en partenariat avec l' AIS Quartiers.

Et enfin, afin de répondre aux besoins de plus en plus importants en terme d'accompagnement logistique et technique pour les occupants, nous allons engager un

quart temps ouvrier polyvalent sur le subside affecté à ce projet. Cela nous permettra également de répondre aux exigences techniques liée à ce type de dispositif et qui étaient jusqu'ici assurée par défaut par les travailleurs de Fami-Home.

CONCLUSION

Mallorie Van den Nyden

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

Bien que le logement individuel semble rester le modèle de référence auquel les individus aspirent et qui constituerait pour eux un aboutissement, le mode de vie en cohabitation représente une vraie alternative aux embûches du marché locatif. Qu'on l'envisage comme un tremplin ou un choix de vie en soit, il apporte une réponse complémentaire tout à fait pertinente dans le cadre de l'insertion par le logement. Ce n'est pas du Housing First au sens stricte du terme tel que défini par le modèle importé des États Unis et qui se développe en Belgique depuis 2013, mais il a ce même mérite, depuis maintenant 20 ans, de considérer *le logement comme un point de départ* dans le parcours de réinsertion des personnes sans-abri et non comme l'aboutissement de ce parcours. Un logement d'abord et avant tout !

Il est essentiel de limiter l'envol irrationnel des prix du marché immobilier locatif par des mesures d'encadrement, l'établissement de plafonds ou la taxation. Il faut également montrer plus de bonne volonté pour *augmenter considérablement le nombre de logements sociaux*. Enfin nous revenons avec notre sempiternelle recommandation sur la *suppression du taux cohabitant pour les allocataires sociaux*. Nous rappelons que ceux-ci restent, aujourd'hui encore, sanctionnés par une réduction de leurs revenus dès qu'ils choisissent de vivre en cohabitation. Un salarié ne voit pas sa rémunération amputée de moitié parce qu'il choisit un mode de vie plus économe, plus solidaire ou qui repose tout simplement sur le souhait de vivre ensemble. S'il était seulement possible de vivre seul avec un RIS¹⁰, l'injustice serait peut-être moins grande. Malheureusement, à mesure que les loyers et le coût de la vie 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

¹⁰ Revenus d'Intégration Sociale, délivré par le CPAS.

semblent pas savoir sur quoi s'appuyer pour déterminer si un logement peut bénéficier de ce label.

Le concours des AIS reste aussi un élément important et indispensable pour la poursuite et le maintien de ce dispositif. Or, nous constatons avec les années que ces dernières commencent à souffrir de leur succès. Plusieurs d'entre elles voient leur parc s'agrandir à vue d'œil, les confrontant à une surcharge de travail que leurs équipes ne sont pas toujours à même d'absorber, du moins, le temps d'adapter leur cadre en personnel. Leur mode de financement établi sur base de l'exercice de l'année précédente les oblige à attendre l'année suivante avant de pouvoir augmenter leur personnel en conséquence. Notre partenaire, Logement Pour Tous, nous a déjà exprimé ne plus être en mesure de prendre de nouveaux projets en gestion et nous craignons avoir de plus en plus de 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. Or, la Secrétaire d'Etat à 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 réinvestir la rue, cherchant à fuir le sentiment d'enfermement devenu insoutenable.

Depuis la levée des mesures sanitaires et un retour progressif à la « normale », nous espérons revoir un peu d'apaisement et de stabilité dans les différentes maisons.

TROISIÈME PARTIE



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

Le travail en réseau

III LE TRAVAIL EN RÉSEAU

3.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUE

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.

3.2 NOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE MEMBRE D'UN RÉSEAU

LE COMITÉ DE CONCERTATION INSERTION SOCIALE DE BRUSS'HELP

Notre candidature a été retenue pour faire partie du Comité d'insertion sociale (mandat de 2 ans) coordonné par Bruss'help et dont l'objectif est de créer un organe de concertation réunissant des acteurs issus du secteur sans-abri (Maison d'accueil, Centre de jour, GAD, Centre d'urgence, Fédérations, travail de rue, etc.) Leur but est de formuler des avis et propositions concrètes au niveau du CA de Bruss'help en vue de les relayer au Gouvernement. L'idée est d'apporter des pistes de solutions d'urgence et plus structurelles à la problématique sans-abri.

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.¹¹

Nous n'avons pas pu participer aux AG en 2021 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, Dès 2022, nous reprendrons place au sein du RBDH.

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

¹¹ Extrait du site internet du RBDH : <http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr> rubrique « Qui sommes-nous ? »

Fami-Home asbl

mentale ». Le projet phare est la réalisation d'un réseau de soins de santé mentale dans la zone nord-ouest de la Région de Bruxelles-Capitale. 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. »¹²

Nous sommes référencés dans 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

3 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.

6 GT GAD

Nous avons eu 5 groupes de travail pour la guidance à domicile. Ils ont traité de la situation pour les GAD et des questions laissées en suspens quant au mode de financement et les adaptations encore nécessaires dans l'Arrêté d'application et la présentation du fichier statistique commun tel que validé par l'Arrêté.

Réunion de finalisation du travail sur le ROI de la Fédé Bico.

¹² Charte de l'asbl Norwest du 23/11/2015

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 experts¹³). Le projet est hébergé depuis ses débuts au sein de l'asbl L'Ilot. Il est principalement financé par la COCOM (Aide aux Personnes) et la Région de Bruxelles-Capitale (Logement). ».

« En initiant ce projet, L'Ilot a souhaité rendre possible le développement d'un outil pour servir les intérêts des personnes sans abri ou sans logement (13 catégories ETHOS), peu importe le service à qui elles ont demandé de l'aide. Le concept final qui a été mis en place devrait permettre à CCL de travailler avec les différents types de structures du secteur. ¹⁴

« 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 ». ¹⁵

Nous avons participé à 8 comités de pilotage et 1 AG.

¹³ Les fédérations AMA et Bico, la STRADA, le RBDH et le Forum Bruxellois contre les inégalités sont partenaires de la cellule.

¹⁴ Plan stratégique cellule Régionale Capteur et Créateur logements (CCL), document élaboré par l'ensemble des partenaires CCL, (objectifs et contexte de la CCL).

¹⁵ Idem, p 4 (explication sur le dispositif)

RÉALISATIONS AU BÉNÉFICE DES USAGERS DE FAMI-HOME:

4 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

Une dame est entrée en logement AIS en août 2021 suite à un coaching 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 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.

Malheureusement, force est de constater que le renforcement financier des services de GAD n'est pas au programme et nous ne savons dès lors plus répondre aux demandes des services envoyeurs membres de la CCL. Fami-Home est maintenant subventionné pour un maximum de 60 dossiers. Notre seule possibilité d'augmentation de prise en charge se situe au niveau de projets de relogement prévus par le PUL¹⁶

¹⁶ Pan Urgence Logement de la Région de Bruxelles-Capitale pour 2020-2024. Les projets tels que Trône 101 – Corhay font partie des projets précurseurs de l'Action 27 du PUL.

QUATRIÈME PARTIE



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

IV LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2021

4.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

4.2 L'ÉQUIPE

- Aline Jacops, Assistante Sociale, 1 ETP.
- Dominique Tricot, Assistante en Psychologie, 1 ETP dont 6 heures de RTT¹⁷ 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.
- Maïté Deprez, Assistante Sociale, 1 ETP
- Cristina Lazar, Assistante Sociale, 1 ETP

¹⁷ RTT = Réduction de temps de travail accordée dans le cadre d'une convention collective de travail de notre commission partiaire 319.

- Nicolò Gugliuzza, Travailleur Social, ½ ETP

CINQUIÈME PARTIE



Les formations

V LES FORMATIONS EN 2021

Sandra De Groeve

Nom travailleur	Formation suivie en 2021	Durée	in/out	Organisateur(s)
Mallorie Van den Nyden Jo Torbeyns	Recyclage de secourisme	2x4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Intervisions intersectorielles 2021-2022	3x3h (2021) 6x3h (2022)	Out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
Quentin Dardenne	Le coronavirus, un agent de transformation	3j	Out	Ecole de transformation sociale (Bruxelles laïque)
Sandra De Groeve	Recyclage de secourisme	2x4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
Anissa El-Merabety	Recyclage de secourisme	2x4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
Maité Deprez	Certificat de secouriste	3j	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Santé mentale et précarité	1j	Out	Fédération Bico
	Le sans-abrisme en Europe	½ j	Out	Fédération Bico

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, saturent les places disponibles qui deviennent de fait des places à long terme. La pression des demandes s'exerce donc sur l'urgence avec une tendance à augmenter les places de ce type pour répondre là où la pression s'exerce. Le tri entre les familles prioritaires et les personnes isolées laisse souvent ces 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'avait 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* tant pour le secteur AIS que pour les services qui peuvent accompagner les personnes dans leur réinsertion et leur maintien en logement.

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 et qui évoluera ensuite vers un appel à manifestation d'intérêt adressé aux AIS et aux dispositifs d'accompagnement à domicile dans le cadre du Plan Urgence Logement élaboré par nos deux ministres de tutelle, Alain Maron, en charge de l'aide aux personnes à la Cocom, et Nawal Ben Amou, en charge du logement à la Région de Bruxelles-Capitale. 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 sans abri. 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. Ce projet est présenté dans un rapport d'activité distinct et spécifique à celui-ci. Nous considérons qu'il s'agit là d'un très

Fami-Home asbl

bon signal quant à la prise de conscience du politique sur la manière d'œuvrer pour trouver des solutions de sortie de rue. Cependant, le plan n'a pas su séduire le secteur AIS. Ce plan annonce effectivement des contraintes et coûts supplémentaires pour les AIS sans apporter de moyens financiers supplémentaires suffisants pour compenser cette charge présumée.

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

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

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

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 adaptées¹⁸.

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

18 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.

été créé en 1990 afin de partager les informations concernant les assurés sociaux et les employeurs de manière « sécurisée »¹⁹.

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

Nous constatons que 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

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.

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. [...]

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. Nous ne savons pas quand les travaux reprendront, mais nous ne manquerons pas d'en faire état dans l'un de nos prochains rapports d'activités.

Enfin, concernant notre agrément fixant notre capacité maximum d'encadrement à 60 dossiers, nous regrettons une telle sous-estimation au regard des chiffres présentés dans nos rapports d'activités précédents. Force est de constater que ce cadre ne fut pas défini en corrélation avec notre réalité de terrain et qu'il ne tient donc pas compte de la réalité des

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

Fami-Home asbl

besoins de la population bruxelloise en demande d'une guidance à domicile. Nous sommes dans le regret de devoir annoncer notre saturation puisque nous atteignons déjà 76 dossier actifs en moyenne au terme de l'année et avons donc déjà dépassé notre cadre de base. Nous veillerons à comptabiliser les demandes qui continueront d'affluer et auxquelles nous ne pouvons plus répondre afin de permettre à l'administration de réévaluer notre capacité en conséquence.

Vu le nombre de travaux inachevés en 2021, nous n'obtiendrons pas de nouvel agrément avant janvier 2023, ce qui fera de 2022 une année de transition supplémentaire en espérant que ce soit bien la dernière.



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.



vzw asbl

FE.BI

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
le travail de qualité effectué tout au long de l'année.***

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