

asbl / vzw

Fami+Home

FAMI-HOME ASBL

Rapport d'activités

2023

FAMI-HOME Quai du Hainaut 29/7 Heenegouwenkaai

1080 Molenbeek

T: 02 512 06 73

servicesocial@famihome.be | <http://www.famihome.be>

N°BCE : 0451615568 | N° agrément : CSAD/GAD/005

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	6
I LA GUIDANCE À DOMICILE	
1.1 QUI SOMMES-NOUS ?.....	7
En résumé, la gad c'est:.....	10
1.2 ÉLÉMENTS STATISTIQUES.....	11
Répartition du type de public.....	11
Nombre de dossiers au 31/12/2023.....	14
L'âge des adultes.....	15
La tranche d'âge de nos usagers de 2019 à 2023.....	15
Les types de revenus.....	17
Les revenus de nos usagers de 2019 à 2023.....	17
L'origine de la demande.....	19
L'origine de la demande pour les dossiers actifs sur l'année.....	19
Personnes en 2023 qui ont été à un moment donné sans-abri :.....	22
Répartition géographique sur le territoire de Bruxelles.....	24
Fréquence des rencontres et répartition entre soutien et intensif.....	27
Items définis par la fédération bico pour déterminer la fréquence des rencontres... 27	
Total des entretiens par item en 2023.....	28
Répartition soutien – intensif.....	29
Fréquence par catégorie en 2023.....	30
Types d'interventions.....	31
Durée et fin de l'accompagnement.....	33
Durée des accompagnements de 1998 à 2023.....	33
Durée d'accompagnement en 2023.....	34
Fin d'accompagnement en 2023.....	35
Problématiques recensées sur 102 usagers au 31/12/2023.....	39
1.3 NOS PROJETS D'AIDE AU RELOGEMENT.....	43
Le logement de transit « casa esperanza ».....	43
Occupations de 2014 au 31/12/2023.....	44
Destinations des 14 locataires sortants.....	45
Le projet « GALO ».....	48
Utilisation du fonds galo jusqu'au 31/12/2023.....	49
Logements « oasis ».....	49
Logement de transit « trône 101 » et autres PUL (plan de relogement de la cocom)....	50
Liste des 17 logements pul actuels (en blanc) et des 05 logements à venir en 2024 (en orange) :.....	52
Logements via la CCL (cellule de création et captation de logement de l'asbl L'Ilot).....	53
Captation de logement au bénéfice des usagers de Fami-Home de 2015 à 2023... 54	
II L'HABITAT SOLIDAIRE	

2.1 LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET	56
2.2 LES PARTENAIRES ET LEURS RÔLES	57
Fami-Home.....	57
Les AIS “Logement Pour Tous” et “Quartiers”.....	57
Diogènes.....	58
Pierre d’Angle.....	58
L’accueil montfort.....	58
Le centre ariane.....	58
Les occupants. tes.....	59
2.3 NOS OBJECTIFS	59
Un logement d’abord !.....	59
Lutter contre l’isolement.....	59
Permettre la construction d’un projet de vie durable.....	60
Alternative à une approche sanctionnant les échecs.....	60
S’appuyer sur ce qui existe.....	60
Alternative aux embûches du marché locatif bruxellois.....	60
2.4 LA PROCÉDURE	61
2.5 NOS MOYENS	61
L’encadrement.....	61
Le logement ais.....	62
En 2023 nous disposons ainsi de 7 maisons :.....	62
L’accompagnement collectif.....	63
Un travail de médiation de groupe.....	63
Une présence attentive et un relais.....	64
L’équipement.....	65
2.6 ÉTAT DES LIEUX ANNUEL	65
Méthodologie.....	66
Situation par habitat solidaire.....	69
Maison 1.....	69
Maison 2.....	70
Maison 3.....	71
Maison 4.....	73
2.7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES POUR L’ENSEMBLE DES PROJETS	83
Nombre de dossiers actifs.....	83
Le délai d’attente en mois.....	83
La durée d’occupation totale du projet.....	84
Destinations après départ.....	85
2.8 LES PERSPECTIVES	87
Conclusion	89
L’impact du coût du logement sur les revenus selon le type de logement.....	93
L’impact du coût du logement sur les revenus selon le type de logement (allocations familiales comprises).....	93

L'impact du coût du logement sur les revenus selon la composition familiale.....	94
L'impact du coût du logement sur les revenus selon la composition familiale (allocations familiales comprises).....	94
Evolution du coût du logement de 2009 à 2023.....	95

III LE COÛT DU LOGEMENT POUR NOS USAGERS

IV LE TRAVAIL EN RÉSEAU

4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUES.....	99
Réunions d'échange de pratiques entre les services d'habitat accompagné.....	99
Interventions intersectorielles Smes Connect 2023-2024.....	99
4.2 NOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE MEMBRE D'UN RÉSEAU.....	100
Le comité de concertation insertion sociale de bruss'help.....	100
L'assemblée générale du RBDH.....	100
Privilégier les échanges de pratiques.....	100
Soumettre des propositions concrètes et influencer les décisions.....	100
Former les travailleurs sociaux.....	101
Rendre des avis et recommandations.....	101
L'assemblée générale du Norwest.....	101
L'assemblée générale du Smes-B.....	102
Le conseil d'administration de la Fédé-Bico.....	103
Le comité de pilotage de la Cellule Capteur de Logement de l'Ilot.....	103
Réalizations d'entrée en logement en 2023.....	105

V LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE

5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	106
5.2 L'ÉQUIPE.....	106

VI LES FORMATIONS EN 2023

CONCLUSION GÉNÉRALE

INTRODUCTION

Mallorie Van den Nyden

Comme de coutume, nous débutons ce rapport en vous rappelant les missions d'un service d'accompagnement psychosocial à domicile suivie de la présentation de nos statistiques annuelles et 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 du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion fut promulgué (publié le 31/07/19) dans un contexte électoral qui a précipité l'approbation de cet 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 du mode de financement inadapté à nos réalités de terrain. En conclusion de ce rapport, nous ne manquerons pas d'évoquer les bouleversements en cours et à venir et à émettre un avis critique, mais constructif sur

les effets de cette réforme qui n'est finalement entrée en application que depuis le 01/01/2023.

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 *Source*¹ qui identifiait la nécessité d'un accompagnement post-hébergement pour les personnes sortant de la maison d'accueil ; ce qui, à l'époque, manquait cruellement. En effet, *Source*, comme d'autres maisons d'accueil, constatait qu'un nombre important

d'anciens hébergés éprouvaient des difficultés à se maintenir en logement. Le retour à la case départ s'opérait alors de manière précipitée.

Fami-Home fut donc créée sur l'hypothèse qu'un accompagnement, se construisant dans la continuité du parcours de réinsertion en logement, pouvait augmenter les chances de réussite en apportant son soutien par une présence dans les lieux de vie des usagers, en se concentrant

sur les facteurs de risque d'une perte éventuelle du logement, tout en aidant au développement des ressources personnelles, facteurs de réussite.

"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

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.

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

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

même du domicile des personnes, avec une attention particulière portée aux difficultés psychosociales et administratives que celles-ci tentent de surmonter tant bien que mal pour **se maintenir dans leur logement, ou pour apprendre à l'investir**. Le travail se veut donc délibérément préventif et soutenant tout au long de l'accompagnement

jusqu'à ce que l'autonomie de la personne soit suffisante pour poursuivre son chemin en toute indépendance.

Au fil du quotidien et des besoins, nos axes de travail portent tantôt sur des **démarches administratives et budgétaires** concrètes, tantôt sur **l'investissement d'un réseau social et 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 : un manque de stabilité et de structure dont les causes sont souvent multifactorielles, et ce dans un contexte de grande précarité.

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 d'arriver au bon endroit, 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, etc. Tant d'obstacles qui compliquent toute tentative de résolution de la situation et qui finissent par décourager.

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 juridiques, médicaux, psychologiques 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, comme pour toutes nos interventions, nous agissons 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.

Quant à ceux qui n'ont pu éviter la chute, leur relogement 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.

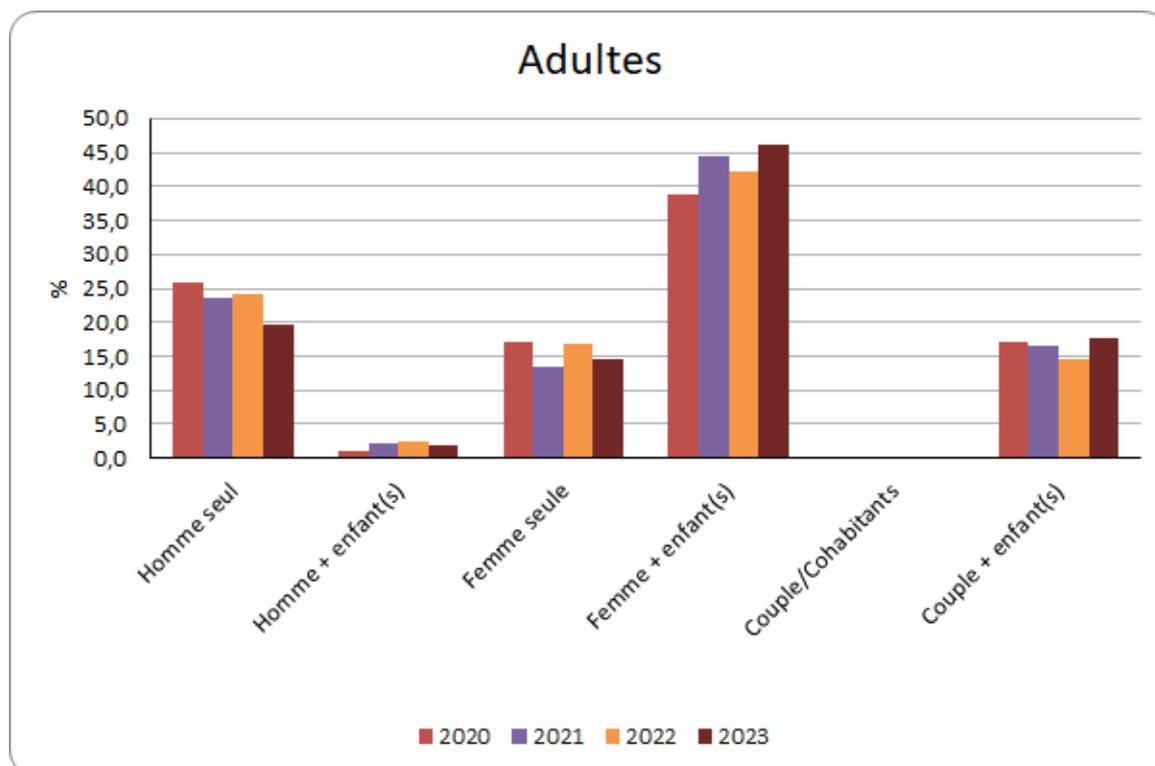
EN RÉSUMÉ, LA GAD C'EST:



1.2 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

AlineJacops,
Mallorie Van den Nyden

RÉPARTITION DU TYPE DE PUBLIC



	Adultes							
	2020		2021		2022		2023	
	Usagers signat.	%						
Homme seul	24	25,8	23	23,7	20	24,1	20	19,6
Homme + enfant(s)	1	1,1	2	2,1	2	2,4	2	2,0
Femme seule	16	17,2	13	13,4	14	16,9	15	14,7
Femme + enfant(s)	36	38,7	43	44,3	35	42,2	47	46,1
Couple/Cohabitants	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Couple + enfant(s)	16	17,2	16	16,5	12	14,5	18	17,6
Nombre total de pers	93	100	97	100	83	100	102	100

Exceptionnellement nous allons devoir comptabiliser les personnes qui ont intégré un logement PUL (cf. [Logement de transit « trône 101 »](#) et autres [PUL \(plan de relogement de](#)

[la cocom](#))) car, en 2023, faute d'avoir reçu la réponse à notre demande de subvention dans les temps, nous avons dû absorber cette charge de travail supplémentaire dans notre quota de GAD classique.

Ainsi, il faut ajouter 24 adultes dont:

2 couples+enfants

5 femmes+enfants

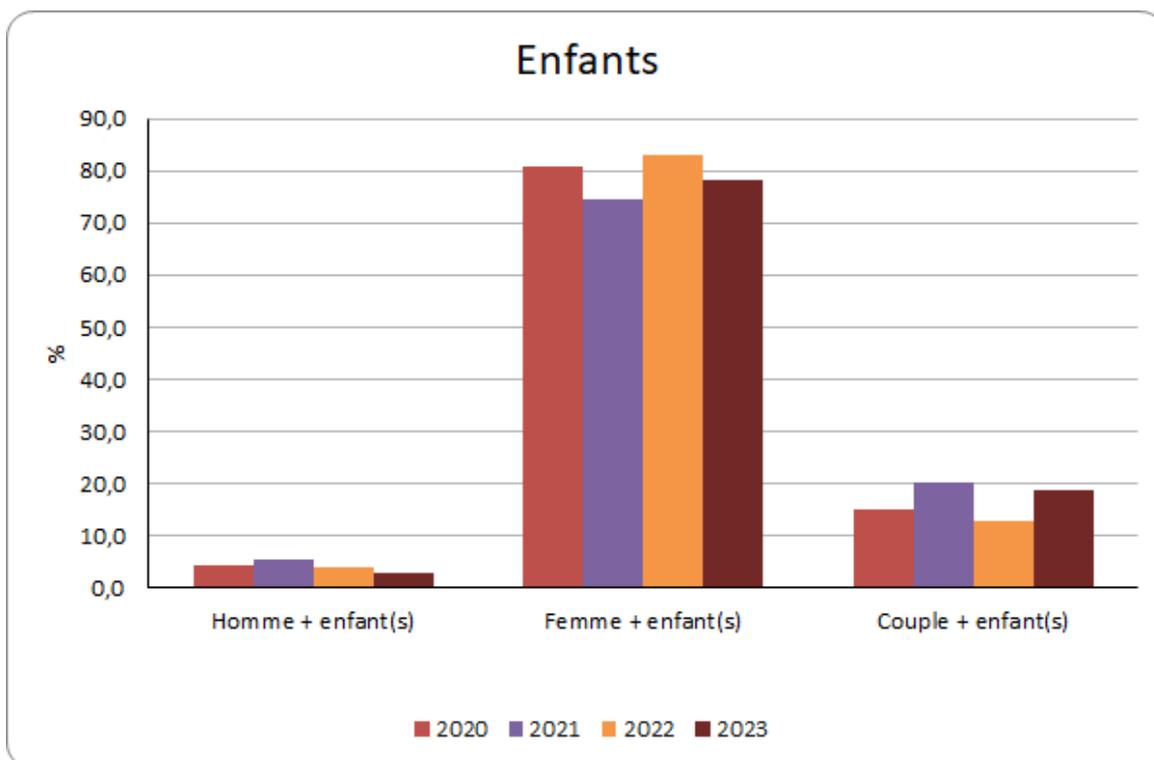
2 hommes+enfants

5 femmes seules

10 hommes seuls

Ce qui fait un total de 126 adultes:

GAD+ PUL	Adultes	
	2023	
	Usagers signat.	%
Homme seul	30	24
Homme + enfant(s)	4	3
Femme seule	20	16
Femme + enfant(s)	52	41
Couple/Cohabitants	0	0
Couple + enfant(s)	20	16
Nombre total de pers	126	100



GAD	Enfants							
	2020		2021		2022		2023	
	N Enfts	%						
Homme + enfant(s)	5	4,1	8	5,2	5	4,0	5	2,9
Femme + enfant(s)	98	81,0	115	74,7	104	83,2	134	78,4
Couple + enfant(s)	18	14,9	31	20,1	16	12,8	32	18,7
Nombre total de pers.	121	100	154	100	125	100	171	100

PUL	Enfants		GAD + PUL	Enfants	
	2023			2023	
	N Enfts	%		N Enfts	%
Homme + enfant(s)	2	14	Homme + enfant(s)	7	4
Femme + enfant(s)	7	50	Femme + enfant(s)	141	76
Couple + enfant(s)	5	36	Couple + enfant(s)	37	20
Nombre total de pers.	14	100	Nombre total de pers.	185	100

Nous comptabilisons toujours un nombre important d'enfants, mais cette année est marquée par une augmentation de 37% par rapport à 2022. Rappelons 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. Les familles monoparentales (femmes+enfants) restent nettement majoritaires.

NOMBRE DE DOSSIERS AU 31/12/2023

Accompagnement individuel	76 demandes inscrites en GAD	Accompagnement collectif
→ 311 personnes GAD+PUL	→ 33 demandes non abouties *	→ 42 personnes dont 28 en cours d'occupation.
→ 126 usagers signataires GAD+PUL	→ 41 demandes traitées et acceptées	→ 6 maisons
→ 41 ouvertures GAD	→ 2 demandes en attente au 31/12/23	→ 20 entrées
→ 34 clôtures GAD		→ 14 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.

Depuis 2023, nous sommes agréés pour accompagner 80 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 (=1,5 pour 1) ou de soutien (=0,5 pour 1)..

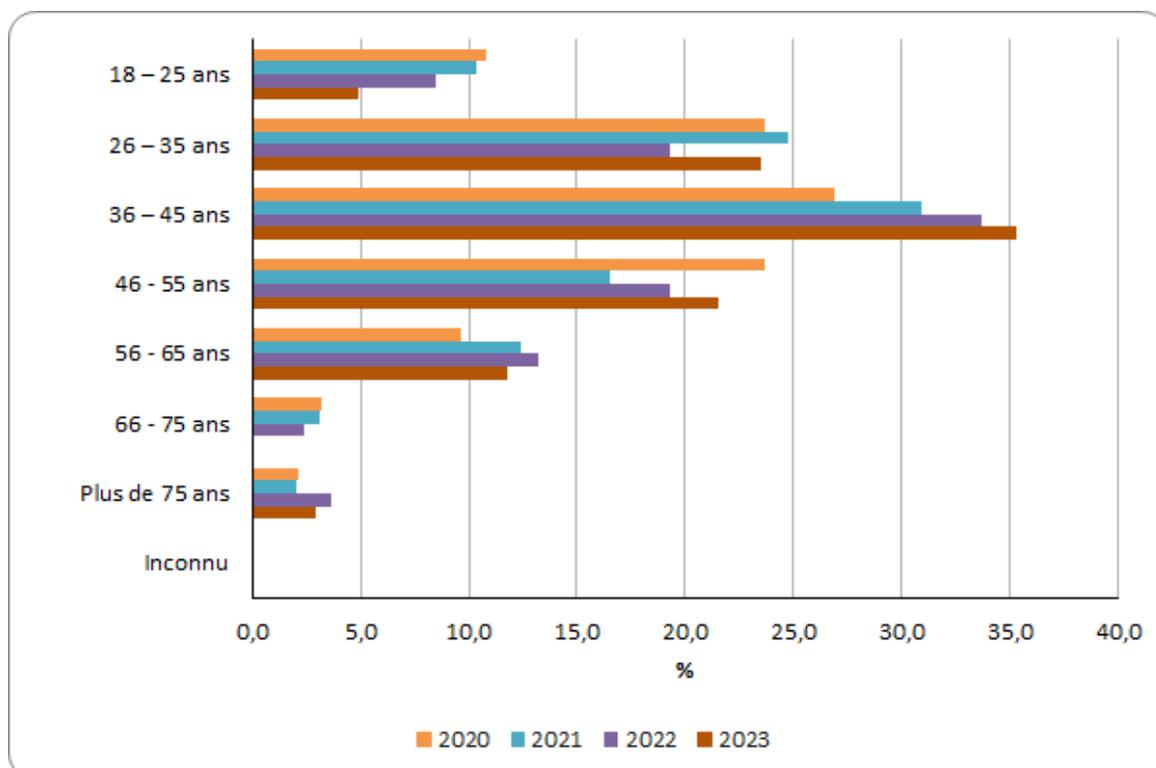


Cette année, nous atteignons 83 dossiers actifs en moyenne.

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

L'ÂGE DES ADULTES

LA TRANCHE D'ÂGE DE NOS USAGERS DE 2019 À 2023



GAD	2020		2021		2022		2023	
	Usagers signat.	%						
18 – 25 ans	10	10,8	10	10,3	7	8,4	5	4,9
26 – 35 ans	22	23,7	24	24,7	16	19,3	24	23,5
36 – 45 ans	25	26,9	30	30,9	28	33,7	36	35,3
46 - 55 ans	22	23,7	16	16,5	16	19,3	22	21,6
56 - 65 ans	9	9,7	12	12,4	11	13,3	12	11,8
66 - 75 ans	3	3,2	3	3,1	2	2,4	0	0,0
Plus de 75 ans	2	2,2	2	2,1	3	3,6	3	2,9
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre total de pers.	93	100	97	100	83	100	102	100

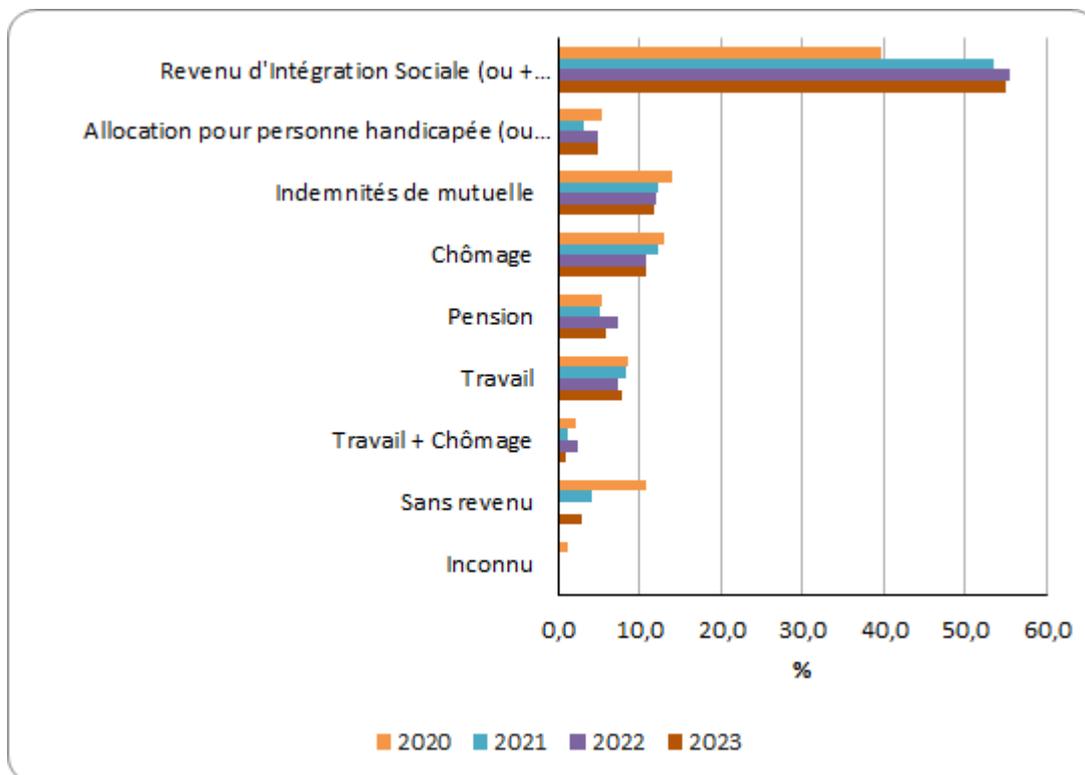
À partir de 66 ans et plus, nous observons une proportion nettement inférieure par rapport aux tranches d'âge précédentes. En effet, nous ne sommes pas un service de maintien à domicile. Dès lors, les suivis de personnes de plus de 65 ans sont généralement des dossiers ouverts de longue date.

Toutefois, nous constatons un réel manque de dispositifs d'aide sociale 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, coiffure, 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 2019 À 2023



GAD	2020		2021		2022		2023	
	Usagers signat.	%						
Revenu d'Intégration Sociale (ou + complément C.P.A.S.)	37	39,8	52	53,6	46	55,4	56	54,9
Allocation pour personne handicapée (ou + complément Allocation pour personne handicapée)	5	5,4	3	3,1	4	4,8	5	4,9
Indemnités de mutuelle	13	14,0	12	12,4	10	12,0	12	11,8
Chômage	12	12,9	12	12,4	9	10,8	11	10,8
Pension	5	5,4	5	5,2	6	7,2	6	5,9
Travail	8	8,6	8	8,2	6	7,2	8	7,8
Travail + Chômage	2	2,2	1	1,0	2	2,4	1	1,0
Sans revenu	10	10,8	4	4,1	0	0,0	3	2,9
Inconnu	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre total de personnes	93	100	97	100	83	100	102	100

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

Sans surprise, notre public est en grande partie constitué d'allocataires sociaux percevant le RIS (presque 55%).

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

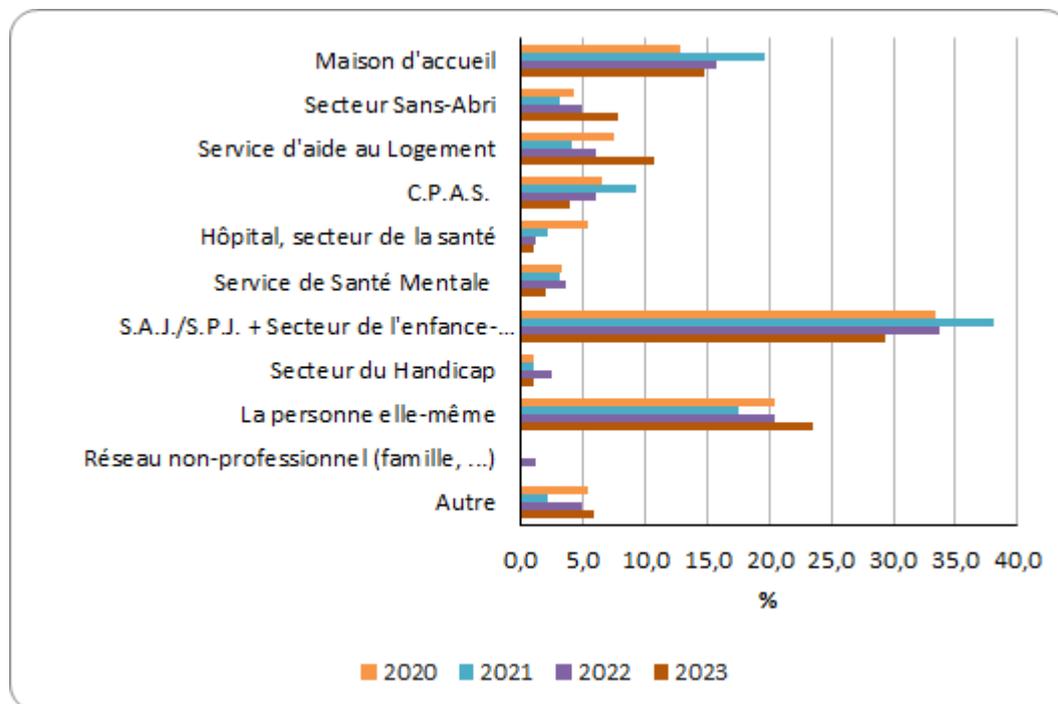
- des personnes en situation illégale ;
- des personnes qui ont perdu leurs droits en raison d'une désinscription administrative (généralement le cas au moment où l'on démarre l'accompagnement) ;
- des personnes vivant en cohabitation, dont l'une d'elles perçoit des revenus trop élevés pour que l'autre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

On peut voir également que la catégorie « sans revenu » 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.

Les 2,9% de personnes sans revenus en 2023, représentent 3 personnes, dont deux vivant en couple où c'est le partenaire qui perçoit les revenus et le 3ème est un jeune adulte qui bénéficie d'un accompagnement, mais qui vit toujours chez son père et n'a pas encore de revenus propres.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE

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



GAD	2020		2021		2022		2023	
	Usagers signat.	%						
Maison d'accueil	12	12,9	19	19,6	13	15,7	15	14,7
Secteur Sans-Abri	4	4,3	3	3,1	4	4,8	8	7,8
Service d'aide au Logement	7	7,5	4	4,1	5	6,0	11	10,8
C.P.A.S.	6	6,5	9	9,3	5	6,0	4	3,9
Hôpital, secteur de la santé	5	5,4	2	2,1	1	1,2	1	1,0
Service de Santé Mentale	3	3,2	3	3,1	3	3,6	2	2,0
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	31	33,3	37	38,1	28	33,7	30	29,4
Secteur du Handicap	1	1,1	1	1,0	2	2,4	1	1,0
La personne elle-même	19	20,4	17	17,5	17	20,5	24	23,5
Réseau non-professionnel (famille, ...)	0	0,0	0	0,0	1	1,2	0	0,0
Autre	5	5,4	2	2,1	4	4,8	6	5,9
Nombre total de dossiers	93	100	97	100	83	100	102	100

Les demandes émanant du secteur sans-abri proviennent des services suivants : autres services de GAD, travail de rue, centres de jour, centre d'hébergement d'urgence.

Parmi les services d'aide au logement, on recense des AIS, deux services logements communaux, la SASLS, la CCL de l'Ilot, une SISP.

Dans les envoyeurs "autres" on retrouve 1 demande d'un service d'aide aux victimes, 4 demandes du CAW Brussels et 1 demande du SCMR GATE (salle de consommation à moindre risque de l'asbl Transit en collaboration avec la MASS).

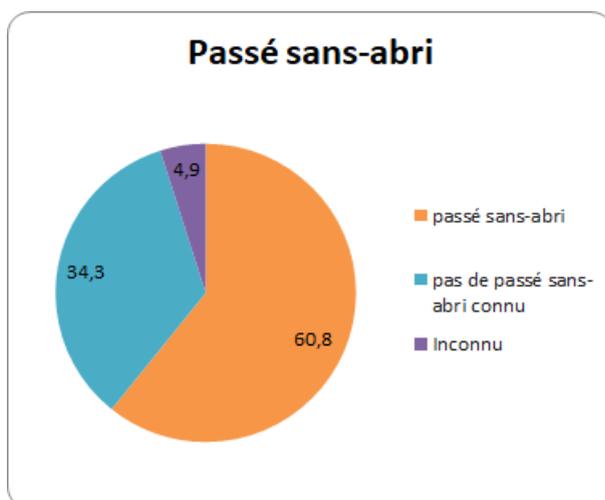
Les demandes émanant du S.A.J. et du secteur de l'enfance/jeunesse sont en légère diminution, mais restent majoritaires. Ce secteur a pour mission de se concentrer sur l'intérêt des enfants, mais se retrouve de fait confronté à de nombreuses familles en grande précarité où les parents eux-mêmes ont besoin d'être aidés dans leurs difficultés à gérer leur quotidien et assumer toutes leurs obligations administratives et financières. 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 aisément appel à Fami-Home et ont clairement identifié notre accompagnement comme 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 constatons que **40% de nos guidances sont en rapport avec le S.A.J., le S.P.J. ou un Juge de la jeunesse.**

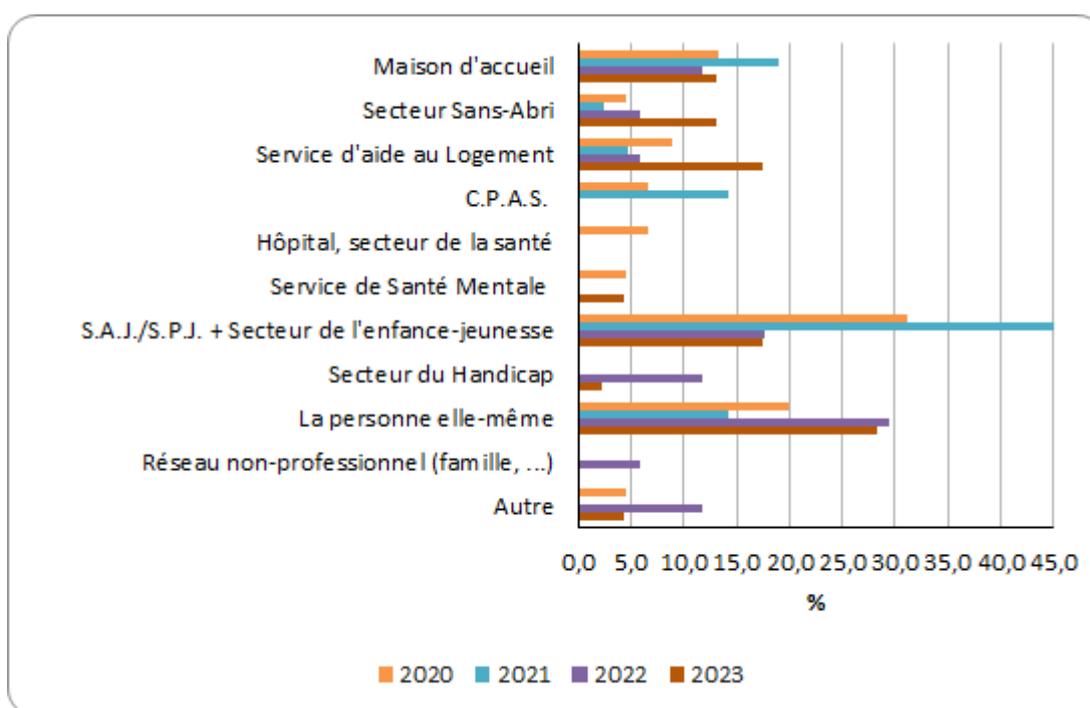
Rappelons également que certaines situations connaissent une ouverture d'un dossier au S.A.J. ou au S.P.J. en cours d'accompagnement à Fami-Home. Parfois, nous sommes nous-mêmes initiateurs de cette demande d'ouverture, et ce toujours après mûre réflexion, et dans la mesure du possible avec le concours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

PERSONNES EN 2023 QUI ONT ÉTÉ À UN MOMENT DONNÉ SANS-ABRI :



Cette année, **60,8 %** des personnes suivies à Fami-Home ont, à un moment donné de leur vie, vécu en rue et/ou en maison d'accueil.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE POUR LES DOSSIERS OUVERTS DANS L'ANNÉE



Se sont ouverts durant l'année	2020		2021		2022		2023	
	Usagers signat.	%						
Maison d'accueil	6	13,3	8	19,0	2	11,8	6	13,0
Secteur Sans-Abri	2	4,4	1	2,4	1	5,9	6	13,0

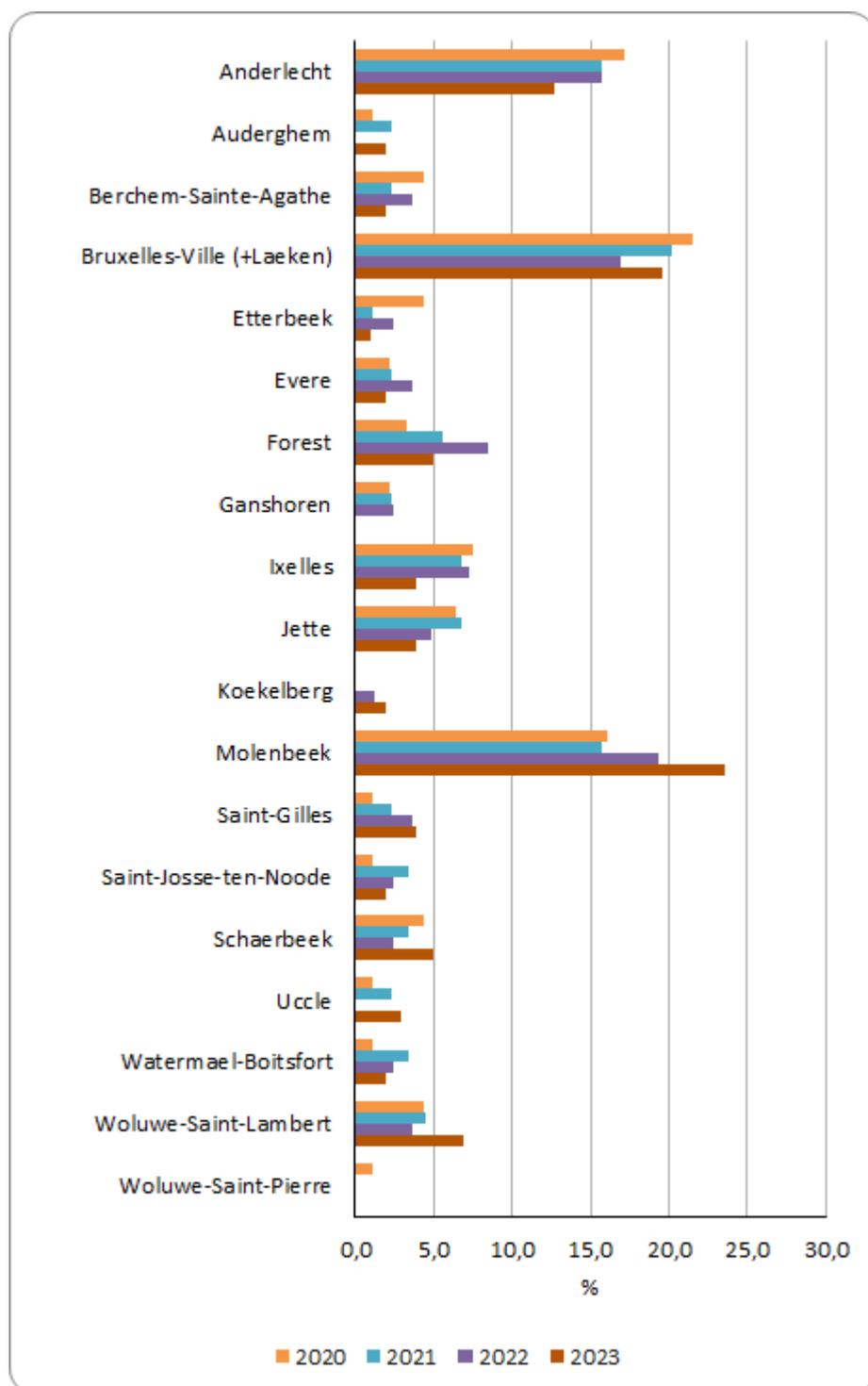
Service d'aide au Logement	4	8,9	2	4,8	1	5,9	8	17,4
C.P.A.S.	3	6,7	6	14,3	0	0,0	0	0,0
Hôpital, secteur de la santé	3	6,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Service de Santé Mentale	2	4,4	0	0,0	0	0,0	2	4,3
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	14	31,1	19	45,2	3	17,6	8	17,4
Secteur du Handicap	0	0,0	0	0,0	2	11,8	1	2,2
La personne elle-même	9	20,0	6	14,3	5	29,4	13	28,3
Réseau non-professionnel (famille, ...)	0	0,0	0	0,0	1	5,9	0	0,0
Autre	2	4,4	0	0,0	2	11,8	2	4,3
Nombre total de dossiers	45	100	42	100	17	100	46	100

Dans les demandes envoyées par le “secteur sans-abri” et “aide au logement” qui sont en nette progression cette année, on retrouve des services de guidance à domicile, un service de travail de rue, un centre de jour, l’hôtel social de Molenbeek, la cellule capteur et créateur de logements (CCL), des AIS, une SISF, un service de logement communal.

Les demandes émanant du secteur de la jeunesse sont en recul depuis 2022 tandis que les demandes formulées par la personne elle-même ont fortement augmenté par rapport à 2021 pour devenir majoritaires à partir de 2022.

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 les associations qui transmettent, à un moment donné du parcours de la personne, la demande de celle-ci. 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



	2020		2021		2022		2023	
	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%	Usagers signat.	%
Anderlecht	16	17,2	14	15,7	13	15,7	13	12,7
Auderghem	1	1,1	2	2,2	0	0,0	2	2,0
Berchem-Sainte-Agathe	4	4,3	2	2,2	3	3,6	2	2,0
Bruxelles-Ville (+Laeken)	20	21,5	18	20,2	14	16,9	20	19,6
Etterbeek	4	4,3	1	1,1	2	2,4	1	1,0
Evere	2	2,2	2	2,2	3	3,6	2	2,0
Forest	3	3,2	5	5,6	7	8,4	5	4,9
Ganshoren	2	2,2	2	2,2	2	2,4	0	0,0
Ixelles	7	7,5	6	6,7	6	7,2	4	3,9
Jette	6	6,5	6	6,7	4	4,8	4	3,9
Koekelberg	0	0,0	0	0,0	1	1,2	2	2,0
Molenbeek	15	16,1	14	15,7	16	19,3	24	23,5
Saint-Gilles	1	1,1	2	2,2	3	3,6	4	3,9
Saint-Josse-ten-Noode	1	1,1	3	3,4	2	2,4	2	2,0
Schaerbeek	4	4,3	3	3,4	2	2,4	5	4,9
Uccle	1	1,1	2	2,2	0	0,0	3	2,9
Watermael-Boitsfort	1	1,1	3	3,4	2	2,4	2	2,0
Woluwe-Saint-Lambert	4	4,3	4	4,5	3	3,6	7	6,9
Woluwe-Saint-Pierre	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre Total de dossiers	93	100	89	100	83	100	102	100

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 peut parfois être fort long. Notons également que nous devons parfois nous rendre dans des lieux très mal desservis par les transports en commun.

La localisation de nos bureaux sur la commune de Molenbeek attire plus de demandes dans cette commune et aux alentours.

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 à domicile sur toute la Région de Bruxelles-Capitale, 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 2023

Di	Dr	Bi	Br	Total
2378 50,16 %	767 16,18 %	891 18,79 %	705 14,87 %	4741 100%



Avant la crise sanitaire, notre total d'entretiens extra-muros était le plus élevé (autour de 80%). Les chiffres depuis l'année 2020 sont le reflet des mesures de confinement. Nous avons réussi à maintenir nos accompagnements en modifiant quelque peu nos modes d'intervention avec plus d'entretiens au bureau ou par téléphone. Progressivement, nous sommes parvenus à rehausser notre taux d'intervention extra muros à 59% en 2022 et 66% en 2023.

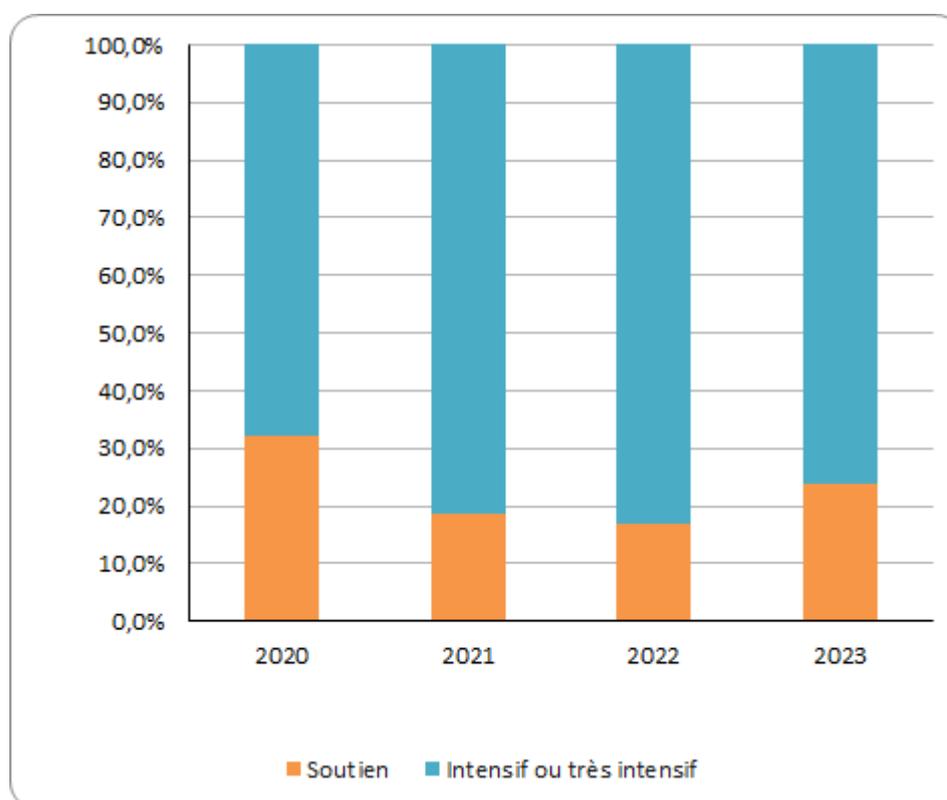
Pour rappel, notre ordonnance nous impose d'effectuer au moins 51% de nos entretiens en visite à domicile (VAD).

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 et cela permet bien souvent de désamorcer toute une série de blocages. 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.

Pour rappel, nous arrivons à une moyenne pondérée de **83 dossiers actifs** alors que nous ne sommes agréés que pour 80 dossiers depuis cette année (avant 2023 nous étions agréés pour 60 dossiers). Pour ce faire, nous disposons de 4 ETP travailleurs sociaux, 1 ETP direction, 0,5 ETP administratif et 0,67 ETP ouvrier subsidiés par la COCOM et de 2,5 ETP Maribel répartis entre la GAD et l'HS (habitat solidaire).

RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF

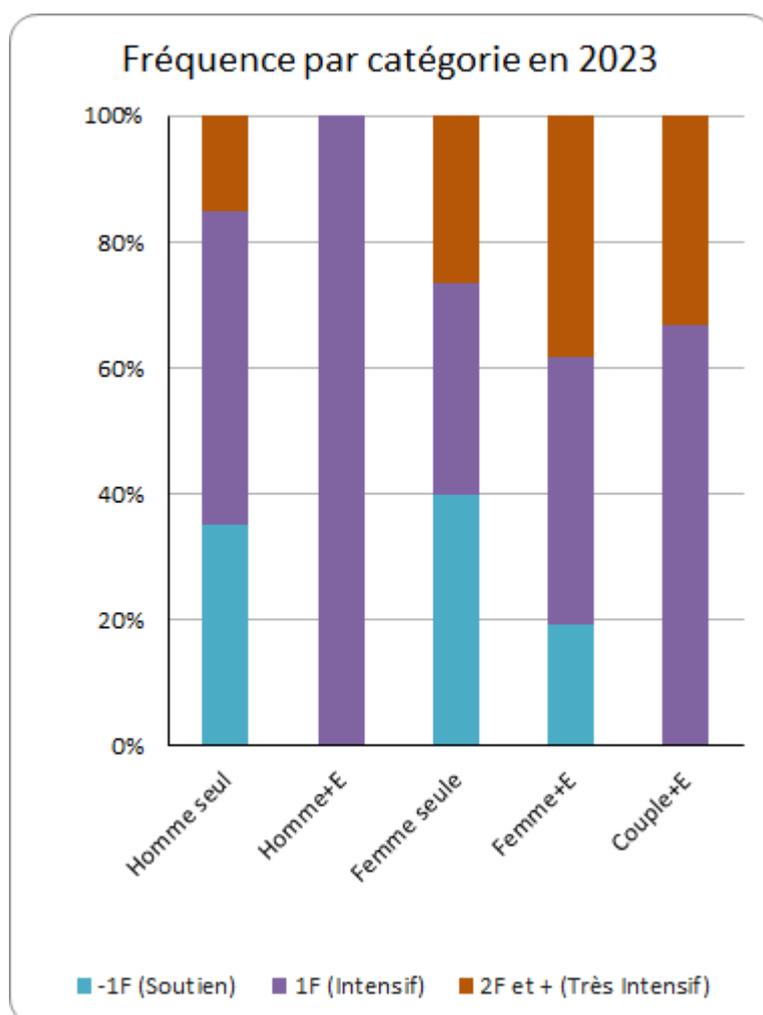


D'année en année, nous constatons le corollaire entre le taux de dossiers intensifs et le nombre de dossiers pris en charge. Par exemple, en 2022 nous comptabilisons 71 dossiers actifs en moyenne dont 83% de dossiers intensifs. En 2023 nous passons à 83 dossiers actifs en moyenne dont 76% de dossiers intensifs.

³ Bureau d'Aide Juridique

Dès lors, si l'on veut continuer à réaliser un travail de fond, nécessitant forcément plus de temps, cela ne peut se faire qu' au détriment de la quantité de dossiers que nous pouvons prendre en charge. La qualité de nos accompagnements et l'adaptation de ceux-ci en fonction des besoins sont, et demeureront, nos préoccupations premières.

FRÉQUENCE PAR CATÉGORIE EN 2023



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.

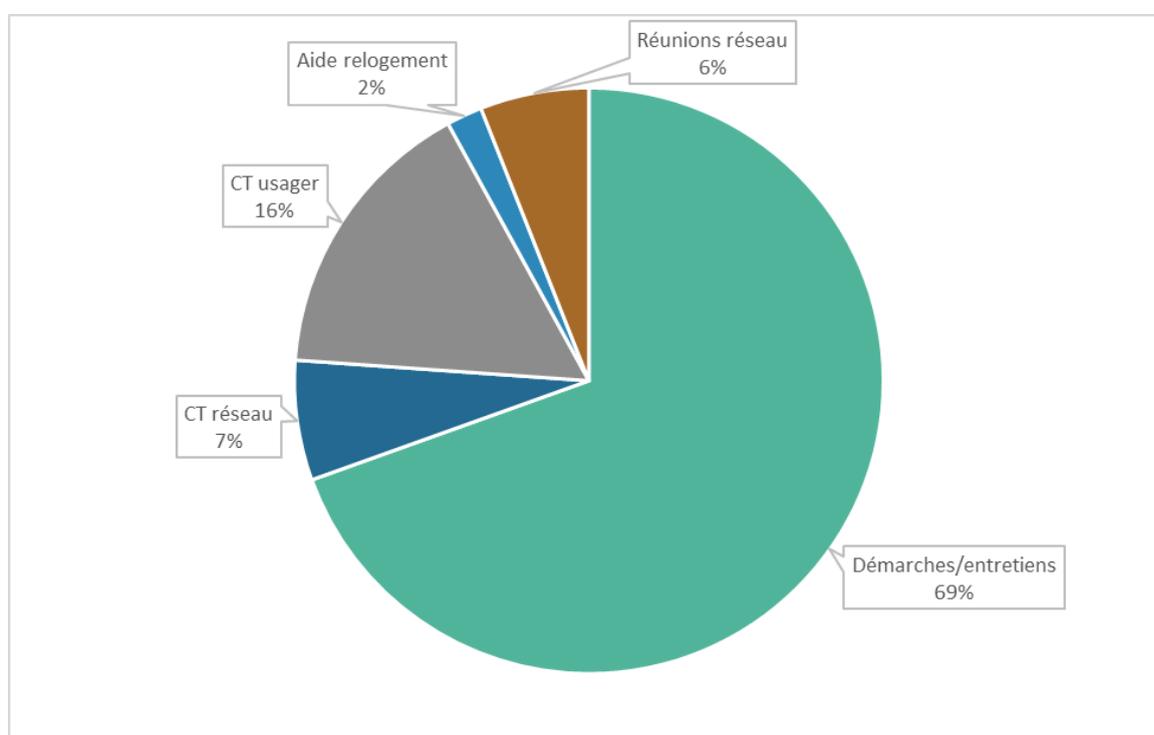
Autant d'aspects qui augmentent la charge de travail pour un même dossier et exigent une qualité d'accompagnement qui se fait forcément au détriment d'un surcroît de dossiers.

Nous commençons à avoir 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 coups 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 travailleurs sociaux.

TYPES D'INTERVENTIONS

Depuis cette année, la COCOM demande que nous recensons les types d'interventions effectuées dans le cadre de nos accompagnements. Cette information nous étant parvenue courant de l'année, nous n'avons pas su adapter nos fichiers statistiques comme il se doit pour ce premier relevé et nous ne pouvons dès lors relater que les grandes catégories d'interventions telles que reprises dans le graphique ci-dessous:



Les entretiens en VAD⁴ ou au bureau nous permettent de prendre connaissance de l'évolution de la situation, des dernières actualités, de trier et traiter les courriers avec la personne, d'apporter un soutien moral, de discuter de l'occupation du logement, etc. C'est également l'occasion d'effectuer les démarches administratives diverses dans les matières suivantes:

- Accompagnement à la vie quotidienne;
- Mise en place d'une aide familiale/titre service;
- Allocations familiales;

⁴ Visite à domicile

- Allocations loyers;
- Assurance;
- Logement/bailleur;
- Banque;
- Administration communale;
- CPAS;
- Médiation de dettes/RCD/APB⁵;
- DIRL⁶;
- Droit des étrangers/titre de séjour/demande de nationalité;
- Ecole/PMS;
- Emploi;
- Service énergie/VIVAQUA;
- Fonds du logement;
- Gestion budgétaire;
- Aide juridique;
- Service médical/Soins de santé;
- MRS/MR⁷;
- Mutuelle;
- Pension alimentaire;
- Prisons/Centres fermés;
- SAJ/SPJ;
- Soutien à la parentalité;
- SPF Finances;
- DGPH⁸;
- Syndicat/ONEM.

Dès 2024 nous collecterons les données chiffrées par type de démarches.

Les CT réseau ou usagers sont des entretiens par téléphone.

⁵ RCD=règlement collectif de dettes. APB=administrateur provisoire de biens

⁶ DIRL=direction inspection régionale du logement.

⁷ MRS=maison de repos et de soins. MR=Maison de repos

⁸ Direction générale personnes handicapées

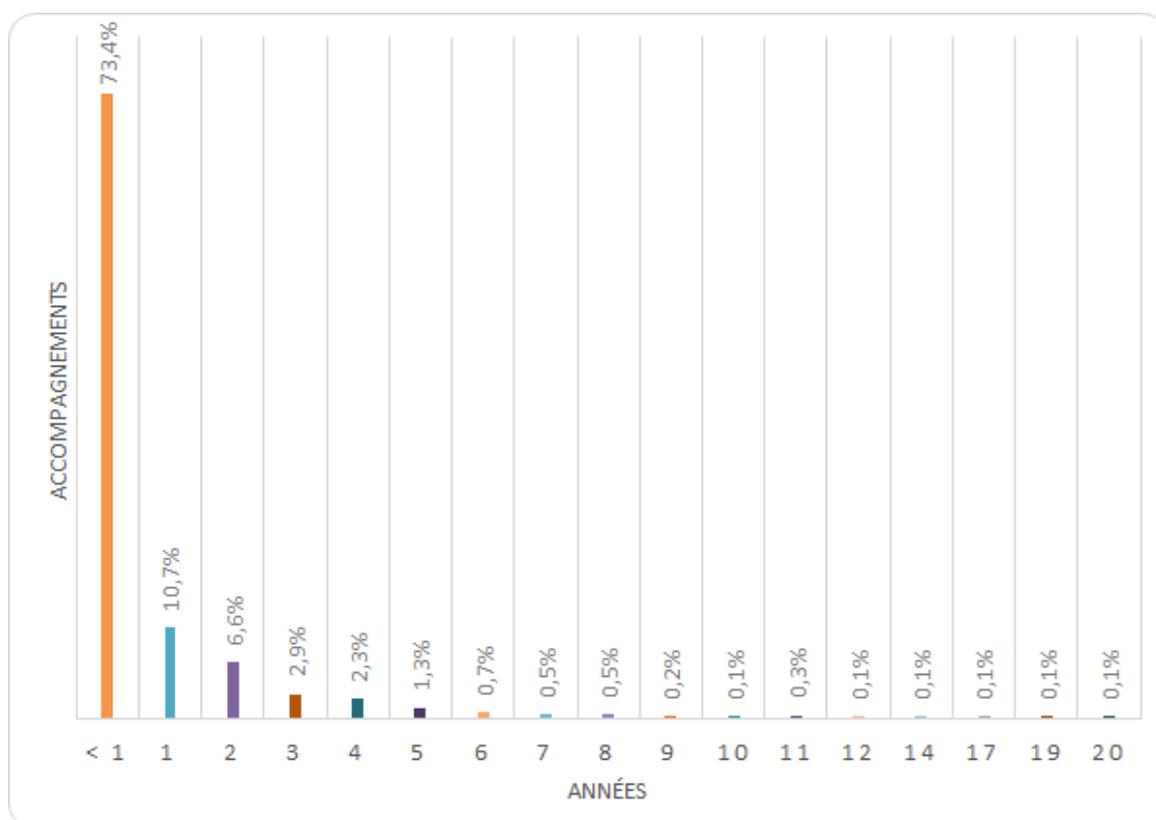
DURÉE ET FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

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 estimons qu'il s'agit d'un indicateur déterminant pour l'évaluation de nos objectifs de « mise en autonomie » et de maintien à domicile, tout en apportant un regard sur les raisons majeures qui conduisent à l'aboutissement de l'accompagnement ou à la rupture de celui-ci. Au 31/12/2023, nous atteignons un total de 870 adultes enregistrés depuis la création de Fami-Home.

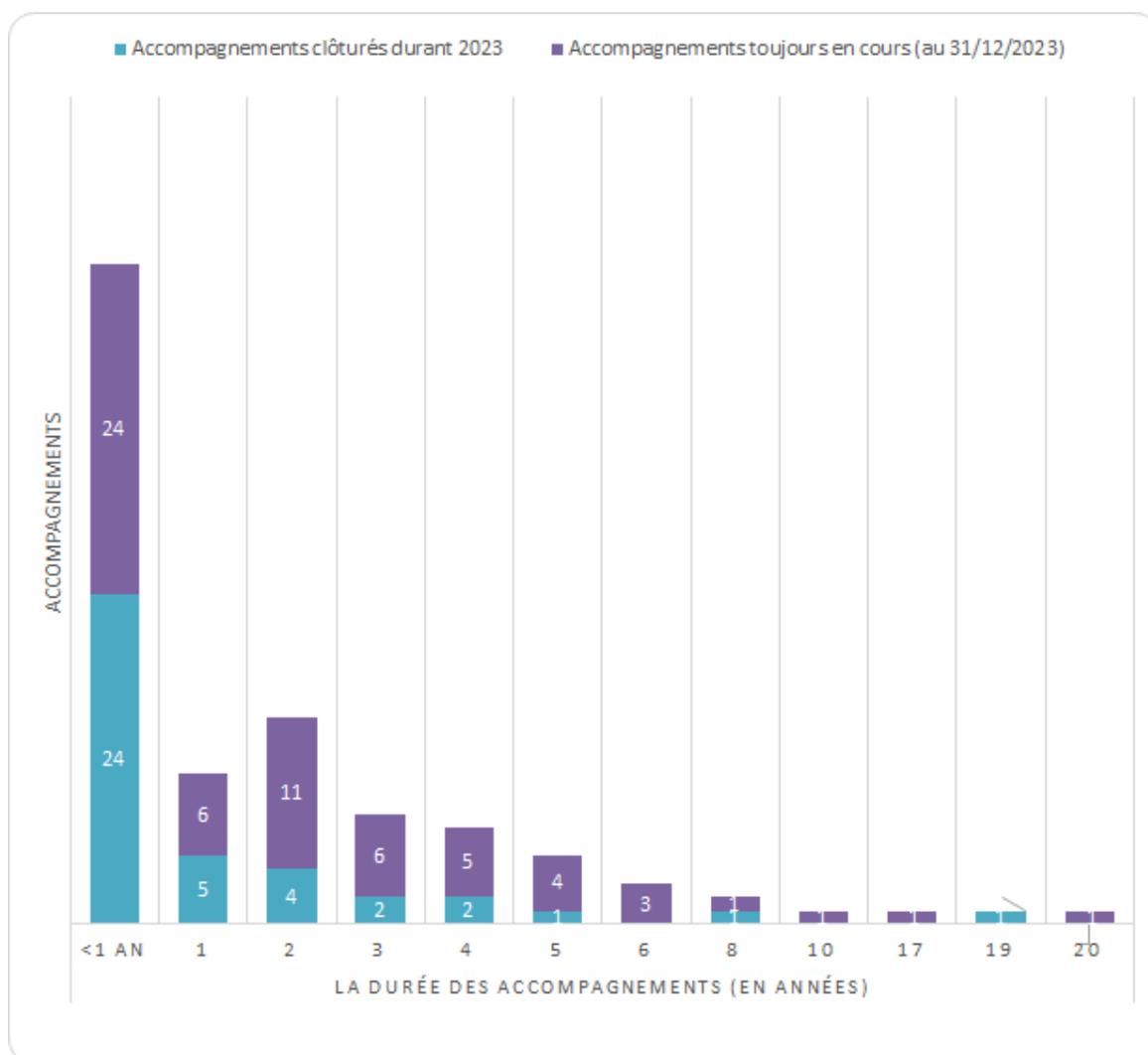
DURÉE DES ACCOMPAGNEMENTS DE 1998 À 2023



La durée moyenne est de 1,1 an

La durée moyenne en 2023 est de 2,3 ans

DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT EN 2023

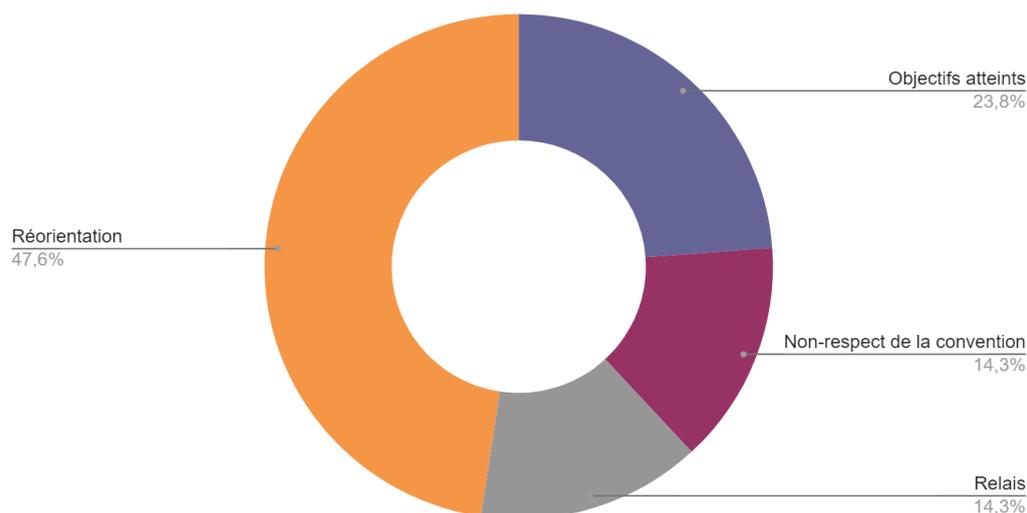


Il est important de savoir que la durée d'un accompagnement ne témoigne en rien de son « efficacité ». Un accompagnement se construit sur mesure, en collaboration avec l'utilisateur et en tenant compte de ses ressources, de ses difficultés et de son rythme. Chaque individu est différent et nous prenons 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'une politique de qualité, etc.) et une volonté politique de plus en plus axée sur la rentabilité des services "non-marchand", antithèse qui n'échappera à personne; 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.

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 connaît une situation multi-problématique. **Les accompagnements de plus de 5 ans (14% sur le total de dossiers actifs en 2023) est passé de 14 dossiers le 31/12/2022 à 11 dossiers le 31/12/2023.** Ils 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 et aux listes d'attente interminables. Pour les situations où notre travail aboutit à cette reconnaissance, cela a souvent pris tellement de temps qu'il semble aberrant de rompre le lien de confiance que nous avons déjà établi et qui permet le bon maintien de la personne dans son logement. 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 l'ayant droit et le service accompagnateur et ne devrait absolument pas dépendre d'une décision politique totalement arbitraire.

FIN D'ACCOMPAGNEMENT EN 2023



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. Parfois, 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. Ceux-ci se retrouvent dans "réorientation"

En 2023, nous atteignons 86% de clôtures avec une évolution positive de la situation contre 89% en 2022 et 67% en 2021. 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.

Dans les clôtures positives, nous comptabilisons 24% pour raison d'objectifs atteints, 14% de relais, et 48% de dossiers qui 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 la personne 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.

Quant aux 14% de “relais”, il s’agit d’accompagnements qui ont atteint les objectifs réalisables avec notre service, mais qui ont encore besoin d’un accompagnement avec un service plus spécifique dans un domaine sur lequel l’ayant droit a encore besoin d’être aidé sans que cela ne nécessite de poursuivre une guidance à domicile.

Enfin, **14%** des dossiers **se ferment pour cause de non-respect de la convention d’accompagnement**. Nous rencontrons parfois des personnes qui ne souhaitent pas que l’on s’immisce trop 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.

Il arrive aussi que certains ne donnent tout simplement plus de nouvelles malgré nos tentatives pour entrer en contact avec eux. On peut supposer qu’ils 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, 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. Nous n’avons pas rencontré ce type de clôture en 2022 et seulement une en 2023.

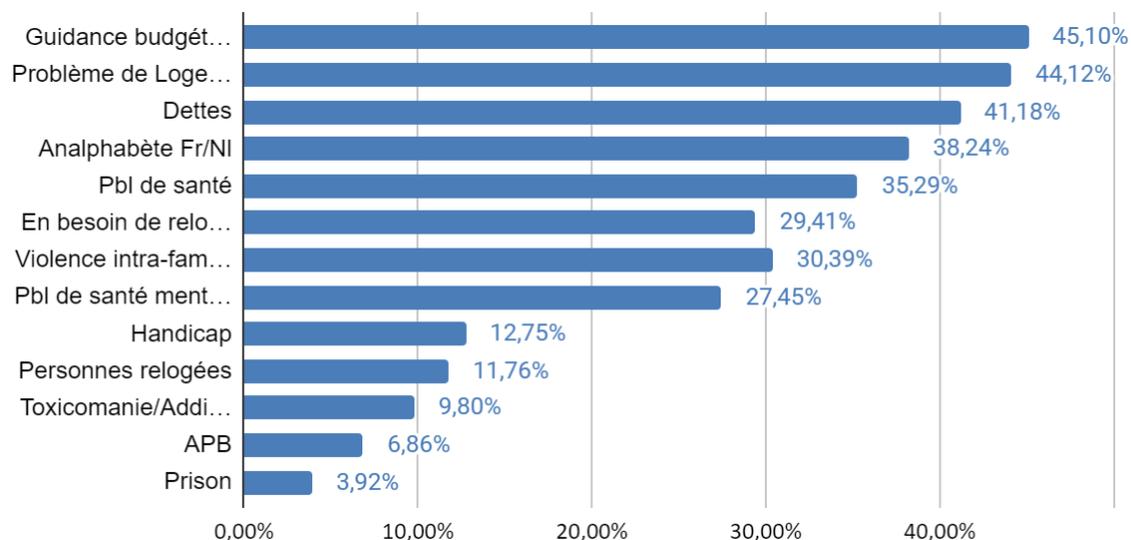
Dans les ruptures décidées par la personne, nous comptabilisons les suivis qui ont souhaité arrêter l’accompagnement, estimant qu’ils étaient arrivés au bout de ce que nous pouvions leur proposer, mais pour qui, selon nous, le travail aurait pu être poursuivi avec nous ou un autre service afin d’acquérir une autonomie suffisante. 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 Fami-Home, elles font suite à un manque de 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.

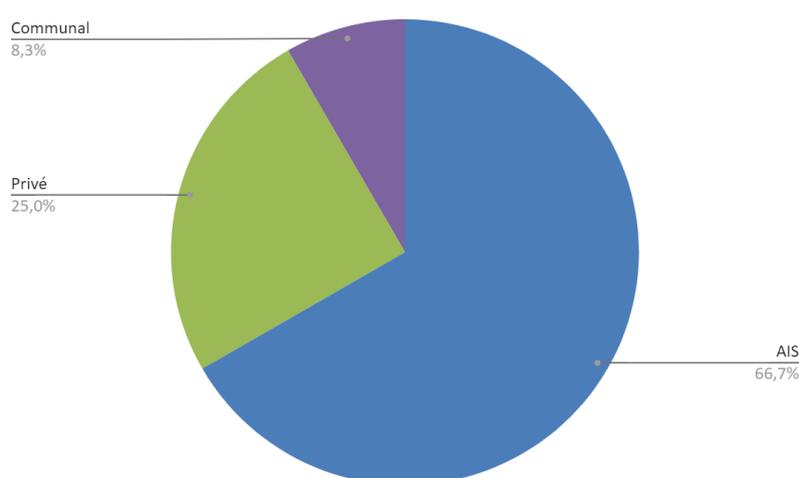
En conclusion, nous tentons de nous adapter tant que faire se peut aux besoins des ayants droits, sachant qu'à l'impossible nul n'est tenu, et surtout que nous ne pouvons aider l'autre contre sa propre volonté. Il est en outre important de préciser que les personnes sont parfois entourées d'autres intervenants psychosociaux et que ce n'est pas parce que le suivi avec notre service s'arrête qu'elles se retrouvent forcément seules et démunies. La notion d'autonomie est variable selon les situations, la perception des individus, des travailleurs et de la société en général et n'est donc pas simple à évaluer.

PROBLÉMATIQUES RECENSÉES SUR 102 USAGERS AU 31/12/2023



APB=Administrateur provisoire de biens

Pour commencer, nous rappelons que notre préoccupation principale est de prévenir la perte du logement. Le graphique ci-dessus démontre que nous avons **11,76% de personnes relogées (12 en chiffre absolu) dont une partie pour qui nous avons évité une perte de logement en 2023**. Nous pouvons dès lors considérer que l'objectif de maintien en logement est atteint à 100% dans la mesure où nous n'avons aucune perte de logement à déplorer parmi nos bénéficiaires.



1 ménage a obtenu un logement communal, 3 ont été relogés dans le privé et 8 ont été relogés via un logement AIS, dont 1 est en transit sans possibilité de glissement en bail classique.

44,12% des ménages (45 ménages) rencontrent un problème lié à leur logement, soit parce que le logement est

inadapté, soit parce que la manière d'occuper le logement est inadéquate. Parmi ces ménages, 29,41% (30 ménages) sont en besoin de relogement et 11,76% (12 ménages) ont bénéficié de notre aide pour se reloger au cours de l'année. Ce qui fait un total de **42% des ménages que nous accompagnons qui sont concernés ou ont été concernés par un besoin de relogement en 2023.**

Depuis 2018 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 la pratiquons à Fami-Home. Ainsi, nous connaissons bon nombre de situations qui 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.

À 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 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.

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. En outre, un manque de connaissance dans l'utilisation des outils numériques entre également en ligne de compte pour certains suivis. En effet, c'est l'apprentissage de la démarche plus que l'outil qui vient à manquer. Certains ne savent pas utiliser correctement leur smartphone ou ne savent pas gérer

une boîte e-mail, par exemple. Bon nombre d'entre eux ont besoin d'être assistés dans l'utilisation des outils numériques.

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, hormis dans le cadre du service bancaire universel.

Ainsi, nous devons de plus en plus accompagner nos usages 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, 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 termes de non-respect des délais de réponse et de pratiques qui bafouent les droits élémentaires des bénéficiaires du RIS.

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, sont tant de raisons qui retardent ainsi les délais de traitement et de réponse. Nous devons de plus en plus interpellé 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 motif de leurs importants retards. Les bénéficiaires du CPAS sont les plus à plaindre dans cette histoire et quelles que soient les causes de ces dysfonctionnements, cette situation catastrophique ne peut plus durer car cela entrave gravement la situation financière des ayants droits qui se sentent démunis et impuissants.

1.3 NOS PROJETS D'AIDE AU RELOGEMENT

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 assure, 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. 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.

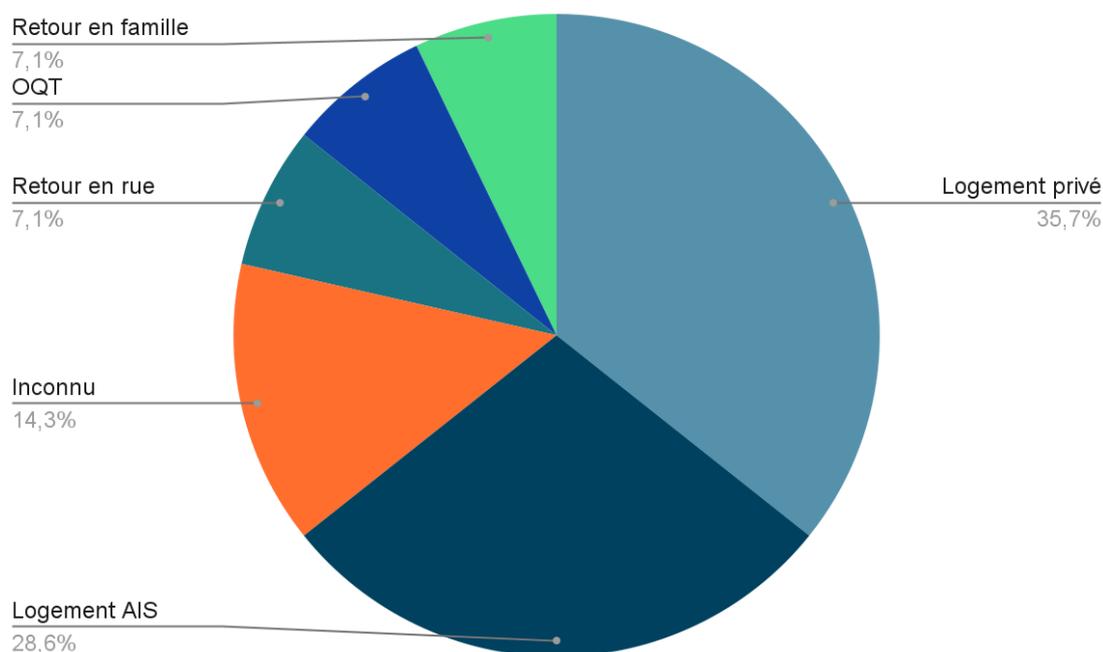
Après une première évaluation du projet avec l'ensemble des partenaires, nous avons pu trouver un compromis entre convention de transit et bail classique, en prolongeant le délai de l'occupation à un maximum de trois ans pour les situations les plus complexes, ce qui permet un meilleur ancrage dans le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

OCCUPATIONS DE 2014 AU 31/12/2023

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	Inconnu. Partie sans payer
Homme	15 mois	Retour en rue/Inconnu
Homme	5 mois	Retour en famille
Homme	16 mois	Logement privé
Femme	4 mois	Inconnu. Partie sans payer
Femme+2E	17 mois	Logement privé
Femme + 2E	33 mois	Logement privé
Femme + 2E	15 mois	Logement AIS
Homme	10 mois	Logement AIS
Femme	36 mois	Logement AIS
Femme + 1E	25 mois	Logement privé
Femme	28 mois	Toujours en cours
Homme	9 mois	Toujours en cours
Femme + 1E	10 mois	Toujours en cours

En général, les personnes quittent le transit avant l'expiration de ce délai de trois ans.

DESTINATIONS DES 14 LOCATAIRES SORTANTS



71% des ménages quittent Esperanza pour un logement durable. 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 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 **18 mois**.

Fin 2023, nous avons appris par l'intermédiaire de Logement Pour Tous que la Fondation DINI avait revu et modifié ses missions dans ses statuts, un an auparavant. Cette information ne nous a malheureusement pas été communiquée au préalable et nous n'avons pas pu échanger sur l'impact d'un tel changement sur le partenariat et les publics auxquels nous nous adressons. La Fondation a choisi de concentrer son attention sur les "jeunes" sans aucune précision de tranche d'âge d'après leurs statuts, mais indiquant que le projet Esperanza se concentrera dorénavant sur l'accès à un public de jeunes de 18 à 25 ans ainsi que des familles vu qu'il y a des logements de deux et trois chambres. Les personnes isolées, hommes ou femmes, de plus de 25 ans s'en retrouvent donc exclues, de même que les partenaires qui travaillent presque exclusivement avec ces publics là,

comme c'est le cas de SACADO, de SOURCE et de FAMI-HOME. Sur les 17 ménages provenant de Fami-Home depuis le début du projet, 10 sont des adultes isolés, soit 59%.

A Fami-Home, nous accompagnons effectivement un bon nombre de familles, mais leur composition de ménage dépasse très souvent la capacité d'un logement une ou deux chambres. Esperanza ne sera donc plus un dispositif accessible pour nos usagers. Nous devons absolument redéfinir les contours de ce partenariat et voir ce qu'il est possible en termes de redistribution des logements selon les publics cibles de chaque partenaires ou réfléchir ensemble avec la Fondation DINI pour trouver une autre alternative. Une rencontre est prévue début 2024 pour en discuter. En attendant, il semblerait que le principe du bail glissant soit enfin accepté par la Fondation uniquement pour les familles. Actuellement, nous bénéficions d'un seul logement de deux chambres et de deux logements de une chambre et, sur les 3 occupants actuels, seul un ménage pourra rester de manière durable. Les deux autres, un homme isolée et une femme isolée devront quitter leur logement à la fin de leur convention. Si cette information nous est confirmée lors de cette rencontre prochaine, cela serait déjà une bonne nouvelle à annoncer à la maman qui vit dans ce projet depuis mars 2023 après un parcours ponctué de plusieurs déménagements dans des projets d'hébergement chaque fois temporaires et qui a grand besoin de pouvoir se poser enfin de manière durable dans un logement qu'elle pourra investir pour de bon. En revanche, nous sommes inquiets pour les deux adultes isolés.

CONCLUSION

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

Il est en effet injuste et terriblement réducteur de ramener la responsabilité du relogement uniquement à la charge de l'individu et éventuellement de son assistant.e social.e, 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. 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 rentabilité de la société, des pouvoirs publics, et des institutions. Voilà pourquoi, nous continuons de plaider en faveur du bail glissant et pour une durée non limitative de la guidance à domicile !

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 avance pour une garantie locative pour ceux qui n'en disposent pas par d'autres moyens, qui n'ont pas accès au Fonds du Logement ou au Fonds Brugal, ou à une aide du CPAS. Ce prêt d'une garantie locative permettrait, en outre, aux ménages que nous accompagnons, de se rendre plus compétitifs face à un marché locatif féroce et dans lequel il devient de plus en plus difficile de convaincre un propriétaire.

En 2017, grâce à un financement de la Fondation Roi Baudouin, nous avons obtenu 7500€ pour la constitution d'un fonds de départ pour pouvoir avancer des garanties locatives.

Un tel fonds ne devrait pas être nécessaire, mais nous savons que pour certaines personnes, les démarches qu'elles doivent effectuer pour obtenir une garantie locative s'avèrent tout simplement titanesques. Découragées d'avance, celles-ci ne prennent même pas la peine de les entamer, ce qui les condamne à rester dans une situation de sans-abrisme ou de mal logement.

Concernant la viabilité de ce projet, 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 et parfois se retrouver avec des créances jamais récupérées.

Suite aux créances perdues, le fonds de départ de 7500€ est déjà descendu à 6006,74€ et le solde disponible pour accorder de nouveaux prêts est actuellement de 2926,50€

UTILISATION DU FONDS GALO JUSQU'AU 31/12/2023

Compo ménage	Montants prêtés	Durée du remboursement	mensualités	Date du prêt	Montants remboursés au 31/12/2023
Femme	€ 827,58	33 mois	€ 25	27-06-17	€ 827,58
Homme	€ 657,94	13 mois	€ 50	26-03-18	€ 657,94
Homme	€ 277,26	19 mois	€ 15	20-09-18	€ 30
Homme	€ 1022,24	21 mois	€ 50	26-02-19	€ 1022,24
Femme+2E	€ 1060,00	22 mois	€ 50	05-11-19	€ 1060
Femme+2E	€ 1020,00	21 mois	€ 50	12-11-19	€ 1020
Femme+2E	€ 1246,00	25 mois	€ 50	03-12-19	€ 0
Homme	€ 803,14	20 mois	€ 20	11-03-20	€ 803,14
Homme	€ 529,92	18 mois	€ 30	20-05-22	€ 0
Femme	€ 1257,06	26 mois	€ 50	21-08-23	€ 200
Totaux	€ 8701,14				€ 5620,90

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

Depuis 2019, nous avons une convention de collaboration avec l' AIS La MAIS qui met 2 logements à notre disposition pour notre public. Il s'agit de deux studios. Ils nous permettent de proposer des mutations à des occupants d'un habitat solidaire ou d'un logement privé insalubre.

Ces deux logements sont toujours en cours d'occupation :

Studio 1 → occupé depuis 4 ans

Studio 2 → occupé depuis 2 ans et 3 mois. Mr n'est plus accompagné par FH depuis juillet 2023 en raison des objectifs atteints avec succès et de son autonomie suffisante.

LOGEMENTS « OASIS »

Depuis 2015, nous sommes partenaires 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 et 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 services 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, dont l'une s'est clôturée en novembre 2023.. Les deux entités familiales sont tout à fait autonomes et ce depuis le départ. Quant à l'échange de service, il se fait naturellement et n'a plus besoin d'un accompagnement de notre part.

Enfin, nous restons disponibles pour proposer une guidance à domicile pour deux logements de transit de deux chambres gérés par le CPAS de Jette. Actuellement, les occupants de ces deux logements ne sont pas accompagnés par Fami-Home. Nous supposons qu'ils n'en avaient pas besoin, mais n'avons plus d'informations sur les occupations de ces deux logements depuis 2022.

LOGEMENT DE TRANSIT « TRÔNE 101 » ET AUTRES PUL (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 candidats 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 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 disposition 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 jusqu'à fin décembre 2023.

Le dispositif ne cesse de s'élargir depuis sa mise en place et nous comptabilisons aujourd'hui 17 logements. Un rapport d'activité plus complet est disponible sur demande.

LISTE DES 17 LOGEMENTS PUL ACTUELS (EN BLANC) ET DES 05 LOGEMENTS À VENIR EN 2024 (EN ORANGE) :

AIS	Immeuble	Communes	Etage	nbre chambre	Occupations	Comp. Ménage
LPT	MORE	1070	RDC	1	Occupé depuis le 26/04/2023	1 Homme + 1 E
LPT	BRU2	1190	Ss sol	1	Occupé du 15/11/2022 au 07/12/2023 Occupé depuis le 27/12/2023	1 Homme 1 Homme
LPT	AN42	1030	2e	1	Occupé depuis le 16/10/2023	1 Femme
LPT	DMOT	1040	3e	1	Entrée prévue en mars 2024	1 Femme + 1 E
LPT	JOSA	1030	1er	studio	Occupé depuis le 02/08/2023	1 Femme
LPT	COLL35	1070	1er	studio	Occupé depuis le 31/03/2023	1 femme
LPT	COLL35	1070	2e	studio	Occupé depuis le 30/03/2023	1 femme
LPT	FOIN1	1000	1er AD	2	Occupé depuis 28/09/22	1 Femme+ 2 ^E
LPT	FOIN2	1000	3e AG	2	Occupé depuis 29/11/22	1 couple + 1 ^E
LPT	WAV	1040	3e	studio	Occupé depuis le 10/02/22	1 Homme
LPT	CORH	1080	1er	2 chambres	En travaux.	
LPT	CORH	1080	1er	2 chambres	En travaux.	
QUARTIERS	LAZ	1210	5e	studio	Occupé depuis le 27/07/2022	1 Homme
QUARTIERS	HAM	1030	4e	2 chambres	Occupé depuis le 01/12/2021	1 Femme+2E
QUARTIERS	PET	1210	9e	studio	Occupé depuis le 10/05/2023	1 Homme
QUARTIERS	COP	1030		studio	Prévu pour 2024	
QUARTIERS	COP	1030		studio	Prévu pour 2024	
H&R	TRONE	1050	RDC C01	studio	Occupé du 01/09/21 au 27/10/21 Occupé du 02/11/21 au 11/04/23 Occupé depuis le 26/10/23	1 Homme 1 Homme 1 Femme
H&R	TRONE	1050	2e C22	studio	Occupé du 09/02/2022 au 16/08/2023 Occupé du 29/08/2023 au 16/10/2023 Occupé du 10/11/2023	1 Homme 1 Homme 1 Femme+1E
H&R	TRONE	1050	4e C42	1 chambre	Occupé du 01/09/2021 au 22/01/2022 Occupé du 09/02/2022 au 23/08/2023 Occupé depuis le 19/05/2023	1 Homme 1 Homme 1 Femme+1E
H&R	TRONE	1050	1er C11	2 chambres	Occupé du 01/09/2021 au 27/03/2023 Occupé du 15/03/2023 au	1 Femme+1E 1 Homme+1E
H&R	TRONE	1050	3e C31	3 chambres	Occupé du 01/09/2021 au 31/08/2022 Occupé du 08/11/2022 au	1 Femme+2E 1 Couple+4E

LOGEMENTS VIA LA CCL (CELLULE DE CRÉATION ET CAPTATION DE LOGEMENT DE L'ASBL L'ÎLOT)

« 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 experts⁹). Le projet est hébergé depuis ses débuts au sein de l'asbl L'Îlot. Il est principalement financé par la COCOM (Aide aux Personnes) et la Région de Bruxelles-Capitale (Logement). »

« En initiant ce projet, L'Îlot a souhaité rendre possible le développement d'un outil pour servir les intérêts des personnes sans abri (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.¹⁰

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

- 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 ;
- 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 ». ¹¹

⁹ Les fédérations AMA et Bico, la STRADA, le RBDH et le Forum Bruxellois contre les inégalités sont partenaires de la cellule.

¹⁰ Plan stratégique cellule Régionale Capteur et Créateur logements (CCL), document élaboré par l'ensemble des partenaires CCL, (objectifs et contexte de la CCL).

¹¹ Idem, p 4 (explication sur le dispositif)

CAPTATION DE LOGEMENT AU BÉNÉFICE DES USAGERS DE FAMI-HOME DE 2015 À 2023

Composition familiale	Date d'entrée en logement	Via coaching	Situation au 31/12/2023
Femme + 2 E	03/12/2015	<input type="checkbox"/>	Toujours en logement
Femme	2019	<input checked="" type="checkbox"/>	Inconnue
Homme	01/11/2018	<input checked="" type="checkbox"/>	Inconnue
Couple + 5 E	1/11/2017	<input type="checkbox"/>	Accompagnement clôturé le 11/09/2019 (objectifs atteints)
Femme + 2 E	01/01/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	Accompagnement clôturé le 22/03/2021 (objectifs atteints)
Femme + 2 E	17/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>	Mutation dans un autre logement de l'AIS Delta
Homme	01/06/2023	<input type="checkbox"/>	Via projet ISSUE. Toujours en logement
Femme + 1 E	14/07/2023	<input type="checkbox"/>	Toujours en logement

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.

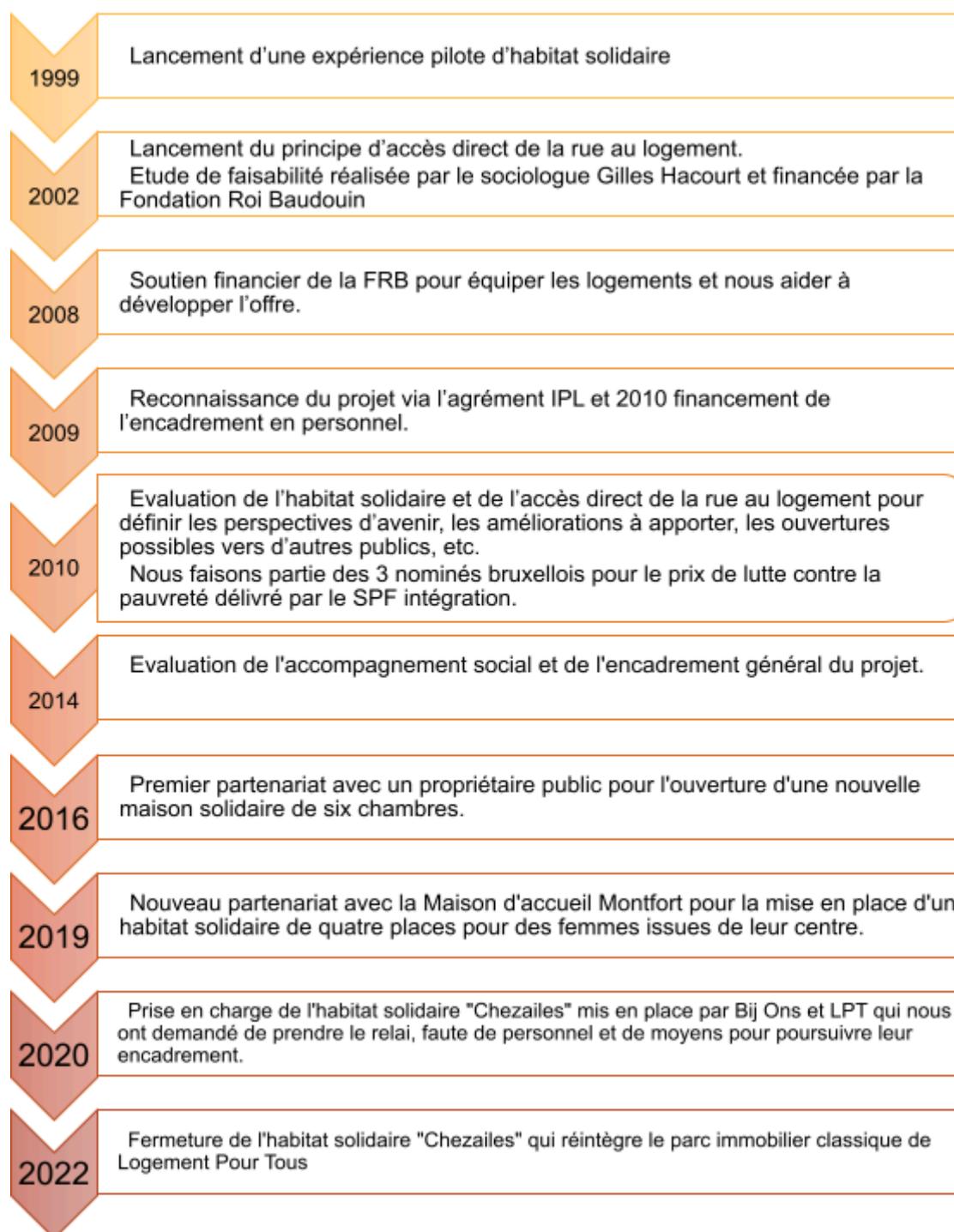
61 % de notre public a connu la rue ou un séjour en maison d'accueil. Or seuls 22,5% des demandes émanent directement du secteur sans-abri. Le niveau de revenu très bas qui caractérise notre public pourrait en partie expliquer ce constat. En effet, pour quitter la maison d'accueil, il faut nécessairement 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. 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.

II L'HABITAT SOLIDAIRE

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



2023

Fermeture de la maison Relais autrement appelée "Anvers" par décision de Logement Pour Tous par manque d'effectif pour encadrer la dimension collective de l'ensemble de l'immeuble.

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.

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.

LES AIS "LOGEMENT POUR TOUS" ET "QUARTIERS"

« Logement Pour Tous » et l' AIS Quartiers sont des agences immobilières sociales qui gèrent des logements privés et les proposent 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 l'immeuble ;
- 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 continue 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

Le Centre Ariane est un centre d'hébergement d'urgence pour personnes sans abri.

- 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.TES

- En tant que bénéficiaires et co-constructeurs du projet, ils.elles peuvent prendre une part active dans l'évaluation de celui-ci et proposer des adaptations éventuelles ;
- Ils.elles portent et sont responsables de l'organisation au sein du logement. Uniquement les occupants.es le souhaitent, ils.elles 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 un parcours de réinsertion. 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 dettes de loyers, le cas échéant, 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 souvent en vase clos. Chaque service apporte sa compétence, son expérience.

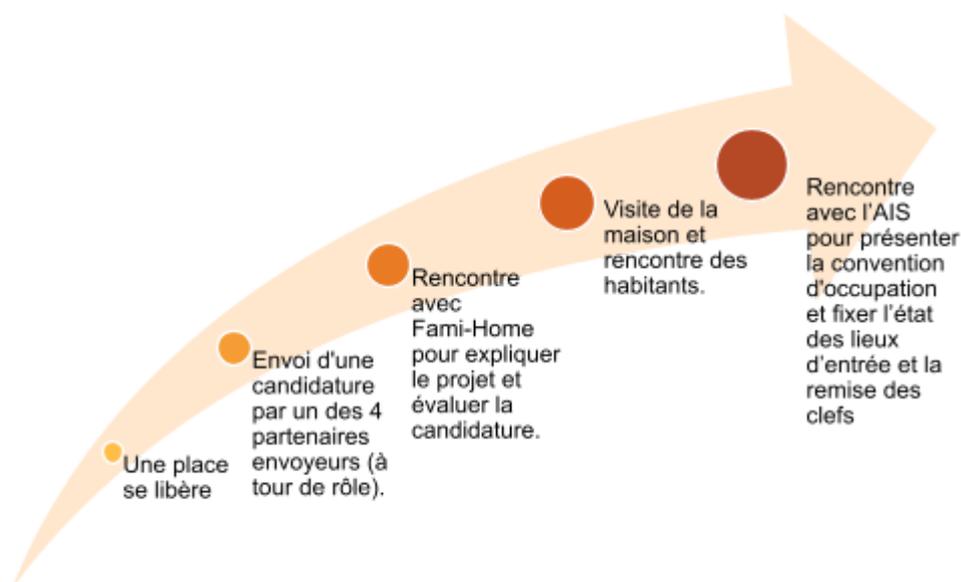
Le travail en réseau vise au développement des complémentarités entre les services. Chaque institution ajuste ses pratiques pour s'adapter au mieux au projet.

ALTERNATIVE AUX EMBÛCHES DU MARCHÉ LOCATIF BRUXELLOIS

L'habitat solidaire propose un loyer bien plus abordable que celui d'un logement individuel (400 € en moyenne 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 projet, 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 » et « l’AIS Quartiers » consacrent 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.

LE LOGEMENT AIS

La gestion locative est assurée par une agence immobilière sociale 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 « personne prudente et raisonnable », 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 pour permettre un réel ancrage indispensable à toute stabilité personnelle.

EN 2023 NOUS DISPOSONS AINSI DE 7 MAISONS :

Laeken	4 chambres	
Bruxelles	4 chambres	en cours de fermeture
Evere	4 chambres	
Ixelles	6 chambres	
Jette	4 chambres	pour femmes uniquement
Schaerbeek	4 chambres	et 5 chambres

L'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Fami-Home effectue l'accompagnement collectif et est responsable de la coordination et du développement 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 1,30 ETP 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 centres d'hébergement?

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'aider 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 ne cessons de découvrir et d'apprendre 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, ici, 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'ait été la durée de cette situation de précarité extrême. Il faut du temps pour reconstruire des repères de « vie normale », mais aussi de l'aide pour affronter les dettes qui peuvent ressurgir dès l'inscription à la nouvelle adresse ou tout autre affaire qu'on avait laissée en suspens, en espérant qu'elles nous oublient avec le temps.

L'ÉQUIPEMENT

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

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

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

2.6 ÉTAT DES LIEUX ANNUEL

Nous avons choisi de nous adresser aux personnes les plus fragilisées et les plus exclues de notre société. Cependant, 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.

Bien entendu, toutes celles et ceux qui ont un tel vécu ne se ressemblent pas, tous.tes ne sont pas si "abîmés.es" et certains.nes arrivent même à conserver un travail, à garder des liens avec leur entourage et à saisir la moindre opportunité pour rebondir de façon parfois spectaculaire. Cela arrive, mais ce n'est clairement pas la majorité des situations que nous rencontrons.

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 pouvoir 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 et de dynamique de groupe. Cette posture 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 d'ascendance.

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 personnes.

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 à procéder à une remise en question perpétuelle.

Nous avons conclu que le 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, nous avons défini que l'accompagnement social doit être une ressource que les habitants sont libres d'utiliser ou pas, mais nous restons néanmoins responsables du cadre de ces réunions. Dès lors, s'il y a des situations qui nécessitent une position plus directive, nous réagissons plus préventivement en rendant les réunions obligatoires dès qu'une tension apparaît.

Une question subsiste malgré tout : où placer le curseur entre interventionnisme et absence de contrainte. Trop de contraintes amènent à des blocages et nous placent inévitablement dans un rôle de « gendarmes » et non plus seulement de médiateurs, alors que l'absence de règles génère de l'insécurité. Notre repère étant de veiller, tant que faire se peut, à obtenir l'adhésion des individus et surtout leur collaboration pour atteindre leurs objectifs, et non ceux que nous aurions projetés pour eux.

Nous continuerons de cheminer, de procéder par tâtonnements et essais pour faire évoluer notre pratique tels des « funambules » sans cesse à la recherche d'un équilibre.

SITUATION PAR HABITAT SOLIDAIRE

MAISON 1

Anissa El-Merabety

- 1 décès
- 1 entrée

Cette année 2023 fut tristement marquée par un décès en juillet. Il s'agissait d'un des premiers habitants de la maison. Il l'avait intégrée en 2017 et était très investi dans la vie en collectivité. Il était apprécié de tous et avait à cœur le respect des règles de vie communautaire. Il était toujours volontaire pour participer aux activités communes.

Cette perte fut difficile à vivre pour les habitants. Leur acolyte avait des problèmes de santé et les habitants s'inquiétaient lorsqu'il ne donnait plus signe de vie. C'est d'ailleurs ces derniers qui ont contacté Fami-Home, inquiets de ne plus avoir de nouvelles. Nous nous sommes rendus sur place et nous avons retrouvé la personne dans son lit, vivante mais incapable de bouger ni de s'exprimer. Elle décéda une fois arrivée à l'hôpital.

Ce décès amena une réflexion au sein de l'équipe sur ce qui peut être mis en place lorsqu'un des habitants ne donne plus signe de vie et que l'on craint qu'il ne soit dans sa chambre, dans un état critique qui le rend incapable d'appeler à l'aide. La solution envisagée est de faire signer un document aux habitants dans lequel il serait indiqué que la personne marque son accord pour que Fami-Home entre dans la chambre en cas de sérieuses inquiétudes et uniquement afin de vérifier que tout va bien. Les habitants n'auraient évidemment pas d'obligation à signer ce document. Cela doit encore être discuté avec les partenaires du projet.

Suite à la remise en ordre de la chambre, une nouvelle personne a intégré le projet fin 2023.

MAISON 2

Jo Torbeyns

- 5 départs (dont un décès)
- 5 entrées

2023 fut une année assez mouvementée avec un fort turn over.

S. a dû quitter le projet pour non paiement du loyer. En même temps, il refusait de participer aux réunions des habitants et il hébergeait en permanence un copain dans sa chambre.

Malgré les tentatives du référent de la maison et des travailleurs de rue de Diogènes pour inviter S. à s'inscrire dans le cadre du projet, celui-ci continuait à s'enfermer dans sa chambre avec son copain. Finalement l' AIS a dû lancer la procédure d'expulsion suite à la créance locative qui devenait importante.

O. a fait son entrée dans le projet fin mars, mais il était fort abîmé par la vie en rue et il est décédé début octobre. Il a été retrouvé dans sa chambre par la police suite à notre appel, inquiets de ne plus avoir de nouvelles de Monsieur.

P. a dû quitter le projet après de multiples discussions sur le fait qu'il hébergeait régulièrement des connaissances de la rue, ce qui causait des dérangements aux autres habitants car, outre le fait qu'il s'agit d'une transgression du ROI, la présence intempestive de personnes extérieures avait un impact sur les frais de consommation d'énergies et d'eau qui avaient augmentés.

D. est retourné en rue trois mois après avoir intégré le projet. Nous pensons qu'il est resté dans la maison pour y passer l'hiver car dès que le temps l'a permis, il a décidé de quitter la maison.

Début mai, B. a occupé une chambre pendant une seule nuit et n'a pas voulu rester car cela ne lui convenait pas. Pourtant, lors de son inscription pour entrer dans un habitat solidaire, il était persuadé que la vie communautaire dans une maison à quatre habitants serait impeccable pour lui!

Début juin, D. est entré début octobre. Ensuite C. est entré vers la mi décembre et c'est finalement M. qui a occupé la dernière chambre.

Il n'y a que A. qui est habitant depuis octobre 2021.

Autant de mouvements ne facilitent pas à trouver une stabilité dans la dynamique de groupe. D'autant que les personnes quittant la rue ont généralement besoin d'un délai pour laisser derrière eux le mode de vie de la rue et pour retrouver un certain équilibre et un minimum de confiance.

La construction d'une charte de vie en fin d'année a aidé à avoir des discussions sur les règles et coutumes que les habitants aimeraient bien installer au sein de leur habitation. Même si le résultat sur papier ne contient que des principes pour organiser le nettoyage des communs, le fait d'avoir eu des échanges sur ce que chacun souhaite, a contribué à une ambiance plus vivable.

N'oublions pas non plus que la consommation d'alcool et/ou d'autres substances entraîne régulièrement des situations où les personnes gèrent moins leur comportement de façon adéquate. On a beau en parler en réunion, où ils reconnaissent dans le meilleur des cas leur transgression des limites et leur manque de respect à l'égard des autres, cela n'empêche pas que ces situations se reproduisent.

Nous espérons une année un peu plus stable et calme pour 2024 afin que les quatre personnes qui occupent les lieux au 31/12/2023 parviennent à trouver leur équilibre.

MAISON 3

Quentin Dardenne

- 4 sorties
- Fermeture définitive de la maison

En cours d'année, nous avons accompagné un habitant dans la recherche d'une autre solution d'hébergement car il était arrivé au bout de ce que le projet collectif pouvait lui

apporter. En effet, après cinq ans d'occupation, sa manière d'investir le logement et les espaces communs, son manque d'hygiène, son agressivité lorsqu'il était sous influence amenait régulièrement des tensions avec les autres habitants et les voisins. Une place en maison d'accueil a pu lui être trouvée début août grâce à un collègue de Fami-Home qui l'accompagnait individuellement.

Une mutation vers un logement individuel de LPT a pu se concrétiser fin septembre pour un autre habitant qui, tout au long de son occupation, a pu tenter plusieurs cures de désintoxication à l'alcool. S'il est frappant d'observer l'amélioration rapide de son état physique et psychique après une période d'abstinence, ses rechutes ont en revanche chaque fois été fulgurantes avec un effet dévastateur sur sa santé et son état et sur la dynamique de groupe. En effet, ses retours dans le logement se sont chaque fois soldés par une rechute après une plus ou moins longue période d'abstinence, ce qui a été parfois difficiles à gérer pour les autres habitants, les voisins ainsi que pour les travailleurs qui l'ont accompagné, face à sa dégradation physique et psychique rapide et son agressivité qu'il fallait contenir. Cette mutation vers un logement individuel tombait donc à pic et convenait davantage à son projet de vie.

Fin d'année 2023, Logement pour Tous a proposé de déménager cet habitat solidaire vers une autre maison située sur la commune d'Anderlecht. Cette proposition a été faite suite à leur impression que la cohabitation entre les habitants et les voisines, constituées principalement de femmes seules ayant été victimes de violences conjugales avec enfants, n'était plus possible.

Ces deux dernières années, nous avons pu effectivement observer une augmentation de tensions entre les habitants et les voisines. Celles-ci ont fait part notamment d'agressivité, de menaces verbales, de personnes extérieures squattant l'immeuble. Ces divers événements ont amené un sentiment d'insécurité qu'il a été difficile de désamorcer, malgré plusieurs tentatives de dialogue entre les différentes parties, et en présence des services qui les entourent afin d'essayer d'objectiver au mieux les faits.

Une réunion avec l'ensemble des partenaires du projet a été organisée afin de prendre une décision collégiale. Habitat et Humanisme qui était à l'origine de cette maison solidaire a été invité à prendre part à cette réflexion et a rappeler l'origine du projet. Ils ont pu expliquer le désinvestissement progressif de leur rôle communautaire. A l'heure actuelle, il leur est impossible de reprendre cette mission. Aucun autre partenaire n'a l'effectif suffisant pour assumer l'encadrement communautaire de l'ensemble de l'immeuble. Pour cette raison, nous avons acté la fermeture de la chaussée d'Anvers. Une solution d'hébergement

a pu être trouvée par Logement pour Tous et Diogènes pour les deux derniers occupants de la maison (mutation vers un logement individuel et un relais vers une initiative d'habitation protégée).

Une proposition de déménagement a donc été faite dans une maison située sur la commune d'Anderlecht mais il a finalement été décidé par les partenaires de refuser cette proposition pour les raisons suivantes :

- La configuration des lieux n'était pas optimale pour du solidaire. Certains espaces sont fort exigus, et la répartition des espaces communs sur deux niveaux, dont une partie entre les étages où se situent les chambres, n'est pas appropriée.
- Le quartier n'est pas idéal pour notre public vu le trafic de drogue important dans cette zone.
- La commune d'Anderlecht n'est pas la commune la plus appropriée pour du solidaire vu les grosses difficultés de collaboration avec le CPAS d'Anderlecht.

Pour ces raisons, il a donc été décidé d'attendre une autre opportunité dès qu'il sera possible pour LPT de nous proposer une autre maison.

MAISON 4

Arthur Mignon

- 5 entrées
- 1 départ

Il s'agit d'une maison de maître, quatre chambres, deux salles de bain, totalement rénovée par l' AIS Quartiers. Spacieuse, hauts plafonds, sols en bois, cuisine équipée, dans une rue assez calme, près des arrêts de tram et de bus.

Soit, un rêve pour y commencer un habitat solidaire.

Le 18 janvier 2023, les travailleurs sociaux des différents partenaires du projet Habitat Solidaire se sont transformés en bricoleurs ikea. Montage des meubles, échanges d'idées sur les possibilités qu'offre la maison pour les usagers potentiels. Entre-autres: la chambre sous le toit est en duplex, pourrait-on accueillir un parent avec enfant?

Le premier habitant, A. a fait son entrée le 13 février. Le deuxième, S., père avec un enfant (qui est chez lui un week-end sur deux et la moitié des vacances scolaires), entre le 24 février.

Le 27 février, ce fut E. qui occupa la chambre au deuxième étage. Et finalement, F. vient rejoindre l'ensemble à partir du 1 avril.

Quatre hommes qui ne se connaissent pas, avec des histoires de vie pas simples, se rencontrent dans un logement, sans règles, sans coutumes communes.

Les premières semaines ont servi à prendre leurs marques. Qui fait quoi et comment?

Bien qu'ils soient convaincus de leur choix pour une vie 'solidaire', on voit dans ces projets que, dans un premier temps, il y a une phase d'atterrissage durant laquelle les individus sont focalisés sur eux-mêmes et où l'autre ne mérite considération que s'il s'avère utile pour répondre à 'mes' besoins (souvent matériels).

A et S avaient trouvé assez vite un certain équilibre et avaient instauré quelques coutumes, tels que faire la vaisselle après avoir utilisé la cuisine, ne pas toucher aux affaires de l'autre dans le frigo, nettoyer les communs les week-ends, fumer à l'extérieur ou près d'une fenêtre ouverte,... E, par contre, ne partageait pas l'importance de tenir compte de ces coutumes.

Les réunions des habitants se déroulent en deux temps. D'abord on prend le temps de bien expliquer à quoi servent les réunions et on fait le tri entre les points qui concernent les problèmes individuels ((non)-paiement RIS, perte de carte d'identité, médecin indisponible,...) et les questions liées au vivre ensemble. Il a fallu faire la distinction entre le rôle des référents de la maison de Fami-Home et celui de la gestionnaire locative et du responsable technique de l'AIS. La seconde partie de réunion porte davantage sur les règles de la vie communautaire.

La présence de deux travailleurs de Fami-Home sur le projet est un réel atout, permettant à la fois de mieux saisir ce qui se joue durant les réunions, mais aussi d'apporter différentes lectures aux événements survenus.

Un point fort lors des réunions était que les habitants déposaient clairement ce qui n'allait pas selon eux. 'mon coca a disparu du frigo', 'le sol de la cuisine est dégueulasse', 'après 22h on veut dormir', 'les vélos ne doivent pas traîner dans le couloir', etc.

Après 4 mois, E a dû quitter le projet, ayant conclu que le solidaire ne lui convenait pas. Le sentiment d'insécurité ressenti par les autres habitants suite à la présence de connaissances d'E aux abords de la maison, de jour comme de nuit a été un sujet plusieurs fois travaillé en réunion avec les habitants.

Au mois de septembre, K est entré et est, depuis lors, toujours à la recherche de sa place dans la dynamique existante.

Une charte succincte a été rédigée. Ceux-ci ne désiraient pas s'épandre en petites règles minutieuses, arguant que les choses du quotidiens étaient réglées aisément entre eux ou lors des réunions.

Parmi les habitants, certains font part, ouvertement ou lors d'apartés après les réunions, soit d'une envie de trouver un logement seul, afin d'accueillir de la famille quand il le souhaite, et pour d'autre de l'envie de rester encore a minima quelques années dans cette grande maison. Chacun semble y trouver son compte, qu'il s'agisse d'un tremplin ou d'un mode de vie envisagé à plus long terme.

MAISON 5

Arthur Mignon

➤ 3 entrées

➤ 3 sorties

Fin janvier, les référents de la maison ont pu rencontrer A. au bureau. Celui-ci fuyait systématiquement les réunions depuis plusieurs mois, avec de gros impayés de loyer. Suite à un changement de personnel dans l'administration communale, du statut d'isolé il était retombé à celui de cohabitant (preuve que les accords acquis restent fragiles) ce qui avait entraîné un blocage de son chômage. Après cet épisode, il a malheureusement continué à être absent des réunions et n'a pas été preneur de l'aide proposée, il a finalement été expulsé pour loyers impayés en Mai.

Début février, suite à un appel à candidature, M. a pu déménager vers un logement AIS nouvellement construit en périphérie bruxelloise. Déjà accompagné en individuel par une travailleuse de l'équipe, le déménagement a pu se faire sans encombre.

N. est arrivé pour occuper cette chambre nouvellement disponible.

Nous avons pu observer une nette amélioration de la propreté de la maison à son arrivée, mais aussi une détérioration des relations entre habitants. Particulièrement entre N. et Sb. , le plus jeune des habitants.

En avril, les tensions s'accroissent et les différents travailleurs constatent qu'il est impossible de continuer dans de telles conditions, malgré les tentatives de médiations.

Une opportunité de logement individuel s'ouvre avec une autre AIS, et permet d'éviter de sortir les deux habitants du projet.

Sb. étant depuis plus longtemps dans le projet, il se voit proposer le logement, et sera accompagné par un des travailleurs référents de la maison dans un cadre individuel.

Il quittera la maison mi-mai, deux semaines après l'expulsion de A. Juste le temps de croiser I. qui entrera fin mai dans le projet.

Cette année aura aussi été ponctuée de "grands nettoyages" à chaque saison, face à l'accumulation d'objets récupérés en rue et de sacs poubelles dans les caves et dans la cour arrière.

Nous comprenons en juin qu'il y a un souci avec le statut de séjour de N. et qu'il ne serait finalement pas en règle. Un travailleur de Fami-Home l'accompagne pour un relais avec un service spécialisé en droit des étrangers. Nous n'apprenons que début juillet qu'il a 5 mois de retard de loyer.

Se. intègre le projet en juin, et rejoint ainsi R. qu'il connaît depuis de nombreuses années en rue.

En octobre, après quelques mois d'une maison pleine, les tensions sont revenues, autour du ménage, de la consommation d'alcool, des nuisances sonores le soir, de l'occupation des communs.

Face à des réunions où les choses ne se disent plus mais où la tension règne, une évaluation de chaque habitant est prévue.

Un grand travail autour d'une réécriture de la charte et de la gestion des tâches est par la suite entamé, parasité par l'absentéisme grandissant durant les réunions (les quatre habitants sont concernés et il est très rare d'arriver à faire une réunion où tous sont présents).

Octobre est aussi marqué par l'apparition dans les communs de réels parasites, dont le traitement dans l'ensemble de la maison durera jusqu'à décembre.

La maison bénéficie aussi d'une nouvelle isolation sur toute la façade arrière, à la suite de travaux qui se clôturent en octobre pour la partie extérieure, et qui devrait débuter début 2024 pour les caves.

Au 31 décembre, N. n'a toujours pas payé ses loyers, et suit le même chemin que A. avant lui.

3 entrées et 3 sorties dans une maison à la propreté fluctuante mais où l'on remarque tout de même une grande solidarité, ainsi qu'une réelle vie collective, pas toujours facile ou exempte de conflits.

MAISON 6

Luc Badet

➤ 6 entrées

➤ 1 sortie

Un nouveau projet d'Habitat Solidaire a été mis en place en janvier 2023. Il s'agit d'une maison 5 chambres située sur la commune de Schaerbeek.

Ce projet est le résultat d'une nouvelle collaboration avec l' AIS Quartiers dont c'est la 1^{ère} expérience en Habitat Solidaire et qui vient dès lors d'intégrer notre partenariat.

Les deux premiers habitants sont arrivés le 01.02.2023, tous deux orientés vers ce projet par nos partenaires envoyeurs. Le Centre Ariane pour l'un, et par Pierre d'Angle pour l'autre.

Le 3^{ème} habitant est arrivé le 01.03.2023, orienté par l'ASBL Diogènes.

Les 4^{ème} et 5^{ème} habitants sont arrivés le 01.04.2023, orientés par Diogènes et Pierre d'Angle.

Un habitant a quitté le projet le 30.07 pour aller vivre en Suisse et un nouveau locataire est arrivé le 01.09.2023. Lui aussi orienté par Pierre d'Angle. Il y a eu 1 mois de vide locatif.

Actuellement 3 habitants sur 5 travaillent à temps plein.

Concernant la location, les loyers sont payés à heure et à temps pour 4 d'entre eux. Pour un seul habitant, il y a un retard de loyer qui commence à devenir conséquent.

Chaque habitant est suivi au niveau social par un ou deux travailleurs du service envoyeur, à l'exception de l'occupant envoyé par Le Centre Ariane, qui n'est pas en mesure d'assurer des suivis post-hébergement. Un relais vers un service de guidance à domicile ou autre n'a pas été jugé nécessaire jusqu'à présent.

Au niveau de la vie communautaire, celle-ci a demandé tout un travail d'organisation qui s'est relativement bien mis en place. Nous nous réunissons chaque semaine avec l'ensemble des habitants afin de mettre au point le dispositif de charges, comme un pot commun pour l'achat des produits d'entretien et d'hygiène et un tour de rôle pour le nettoyage de l'ensemble de la maison ainsi que le suivi de tous ces aspects. Nous devrions aussi élaborer avec eux une charte de vie.

Au niveau relationnel, des ajustements ont dû être trouvés. Dans les premiers mois, une assez bonne dynamique a pu amortir les conflits naissants. En effet, cet habitant qui nous a quittés pour la Suisse, avait un rôle apaisant, voire paternel par moment, et par ce qu'il dégageait de rassurant, était respecté des autres.

A son départ, nous avons pu constater qu'une certaine insécurité relationnelle apparaissait, se traduisant par de la frustration, de l'agressivité, de la méfiance chez certains, autant d'attitudes qui se sont ressenties dans leur investissement de la vie commune.

Il est clair que certains d'entre eux ont eu un parcours de vie jalonné de ruptures et de problèmes de socialisation, avec des moments plus ou moins longs sans logement. Et le départ d'une figure tranquillisante a réveillé, ou plutôt mis en exergue, des difficultés relationnelles latentes, plus particulièrement chez l'un d'entre eux, pour qui il nous semble que la vie en collectivité convient difficilement. Une demande de mutation en logement seul a été introduite auprès de l'AIS.

La problématique d'un autre habitant pose aussi problème au niveau du collectif. Ce monsieur a déjà suivi deux cures de désintoxication depuis le début du projet, ce qui avait retardé son entrée en Habitat Solidaire de deux mois. Il a fort peu d'autonomie au niveau de sa prise en charge et pose de très gros problèmes d'hygiène dans la vie collective. Il est suivi de manière intense par deux travailleurs, du SMES et de Diogènes. Un projet de réorientation est en cours pour une structure adaptée.

Des évaluations tous les 6 – 12 – 18 mois sont organisées par nos soins pour chaque habitant où il peut être accompagné, s'il le souhaite, par le travailleur social qui l'accompagne en individuel. C'est le moment pour toutes les parties de bénéficier d'un espace confidentiel de parole, d'évaluer le projet individuel de chacun, son intégration dans le logement avec ses bas et ses hauts, voire pour nous et/ou l'AIS, d'effectuer un recadrage et parfois de prendre la décision de mettre un terme au projet, ce qui n'est pas encore arrivé jusqu'ici. La gestionnaire locative de l'AIS est bien entendu présente lors de ses évaluations pour d'éventuelles interpellations en cas de loyers impayés ou de garantie locative encore non versée.

Ce qui pose problème, c'est qu'en 2023 l'administration communale de Schaerbeek, après moult négociations, avait accepté de déclarer chaque habitant en tant que personne isolée. Nous verrons que début 2024 cela ne sera déjà plus le cas.

MAISON 7

Luc Badet

Cette maison est issue d'une initiative qui a vu le jour en 2019. C'est le résultat d'un partenariat entre la Maison d'accueil "Accueil Montfort", l' AIS IRIS et Fami-Home.

Ce projet a vécu jusqu'ici sans convention formelle entre les partenaires et sans qu'il n'y ait eu de souci particulier. Toutefois, en 2023 nous avons décidé de commun accord de formaliser les choses. Ce travail d'élaboration est actuellement en cours.

En 2019, 4 femmes venant de l'Accueil Montfort avaient intégré ce logement solidaire. Trois d'entre elles y habitent encore. La 4^{ème} habitante l'a quitté fin avril 2023. Cette personne travaille et était à cette époque en fin de grossesse. Elle a donc pris son envol.

Une nouvelle habitante est arrivée début juin. Elle était restée plus de 2 ans à l'Accueil Montfort. Pour elle, ce ne fut pas évident d'intégrer cette nouvelle structure, car elle s'y est sentie obligée. Elle souffre aussi de fibromyalgie et le fait d'avoir sa chambre au 3^{ème} étage est bien sûr source de difficulté.

Nous avons organisé dans le courant du mois de mai une petite fête autour d'un barbecue, pour à la fois dire au revoir à celle qui s'en allait et souhaiter la bienvenue à la nouvelle venue.

Il y a eu un mois de vide locatif.

Nous assurons une réunion une fois par mois avec l'ensemble des habitantes afin de les aider à structurer et à vivre l'organisation de la vie commune. Globalement cela se passe bien, même s'il y a des ajustements à faire, des tensions à désamorcer. Le pot commun pour l'achat des produits de nettoyage et d'hygiène est entièrement géré par l'une d'entre elles de manière rigoureuse et suivie. Le tour de nettoyage est assuré à tour de rôle, et même le jardin est parfois investi par l'une qui se sent la main plus verte. La nouvelle habitante joue véritablement un rôle moteur.

La dynamique générale est positive. Les problèmes d'incontinences diurnes et nocturnes de l'une des habitante pèsent pourtant conséquemment sur la question de la vie commune. Pour cette dame, la question hygiénique n'est pas conscientisée. Bien qu'ayant marqué leurs limites, ses colocataires légitimement mécontentes essaient pour certaines de l'aider, sans trop de succès toutefois.

De notre côté nous avons suscité une rencontre entre cette habitante, la direction de l'AIS IRIS ainsi que la psychologue de l'Accueil Montfort qui a le post-hébergement dans ses attributions et qui a repris un suivi avec cette habitante. L'idée de cette rencontre fut de mettre les choses à plat pour trouver des solutions.

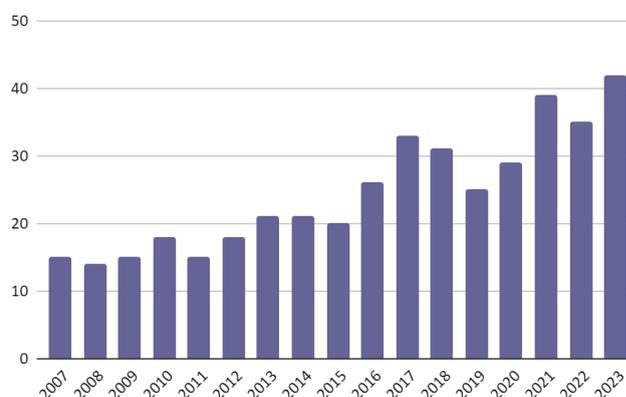
Dans le courant de cette année 2023 une mauvaise surprise est apparue, le décompte des charges pour les années 2020 - 21 - 22 et 23 n'avait pas été réalisé et un montant d'environ 1900€ par habitante fut réclamé aux 4 locataires arrivées en 2019. L'une d'entre elle étant partie fin avril, l'AIS s'est chargée de lui réclamer les montants dûs. Pour une autre habitante, ce fut son administrateur provisoire de biens qui s'est chargé de trouver une modalité de remboursement avec l'AIS. Une autre a négocié que le montant soit avancé par le CPAS. La dernière habitante a directement négocié avec l'AIS un plan de paiement.

De notre côté nous avons demandé à l'AIS de réclamer le tarif social pour ces années de consommation à Engie, ce qui fut fait et accordé. La somme à rembourser par personne est passée de plus de 3000€ par habitante aux 1900€ mentionnés plus haut.

2.7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS

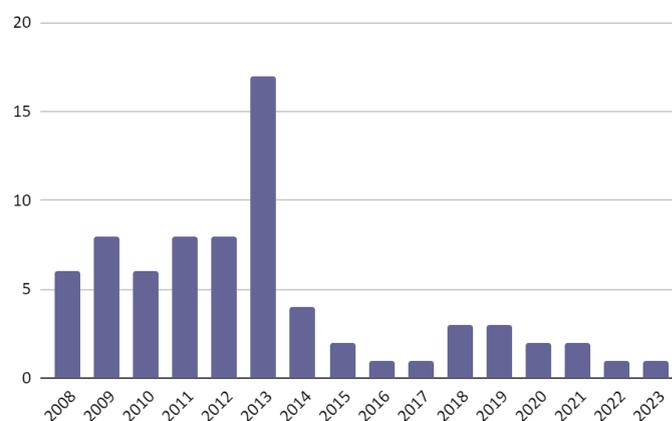
NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS

En 2023, 42 personnes ont occupé une place en habitat solidaire. Pour rappel, nous disposons de 7 logements pour un total de 31 places. Un logement a été fermé en cours d'année et nous ne disposons plus que de 27 places au 31/12/2023.

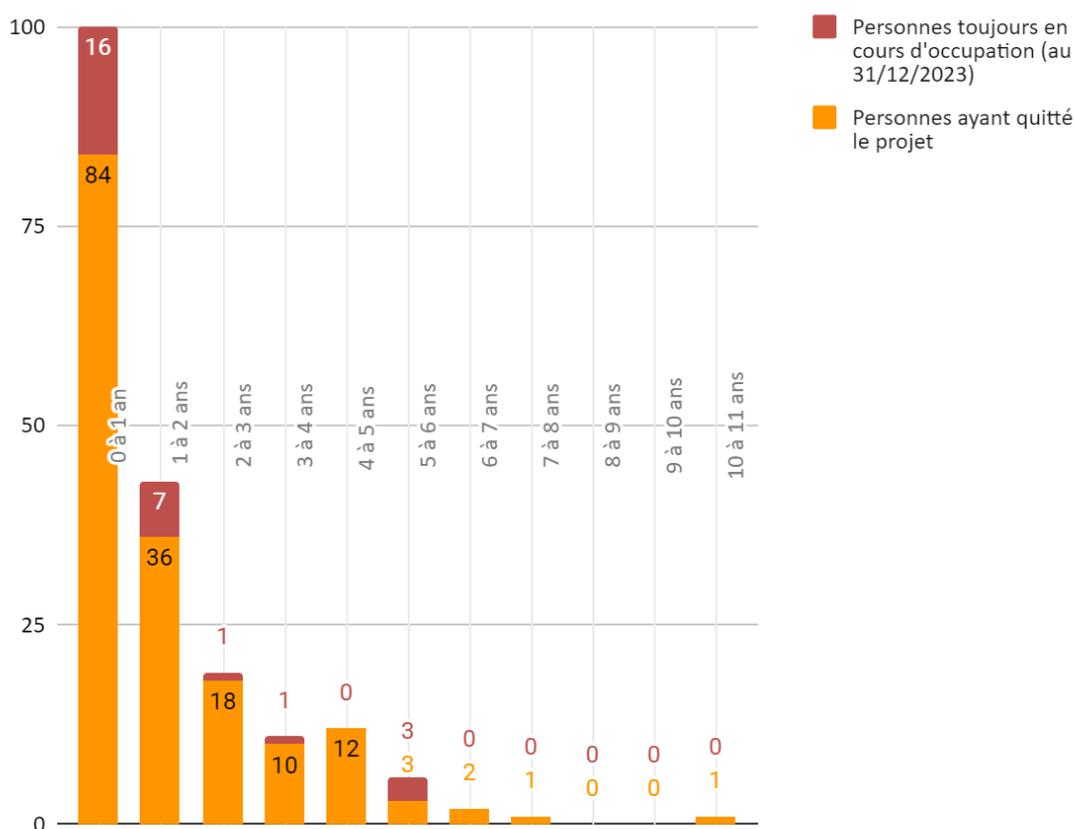


LE DÉLAI D'ATTENTE EN MOIS

Ce graphique concerne le délai d'attente entre l'annonce d'un logement vacant (le moment où la personne est inscrite sur la liste) et le moment où elle entre effectivement en logement. Il est en moyenne de 1 mois.



LA DURÉE D'OCCUPATION TOTALE DU PROJET

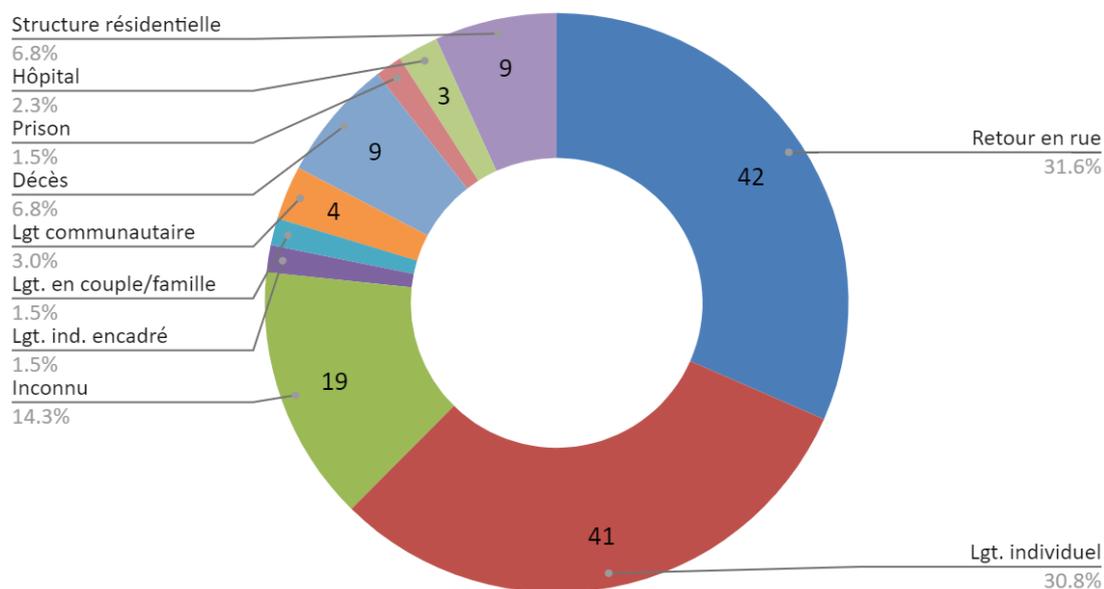


Sur un total de 195 personnes, 51 % sont restées moins d'un an en logement et environ 22 % des personnes sont restées entre un et deux ans. Les 27 % restants s'installent à plus long terme dans le dispositif, et parfois jusqu'à leur fin de vie.

La durée moyenne d'occupation est de 18 mois. En 2023 elle est de 20 mois.

DESTINATIONS APRES DÉPART

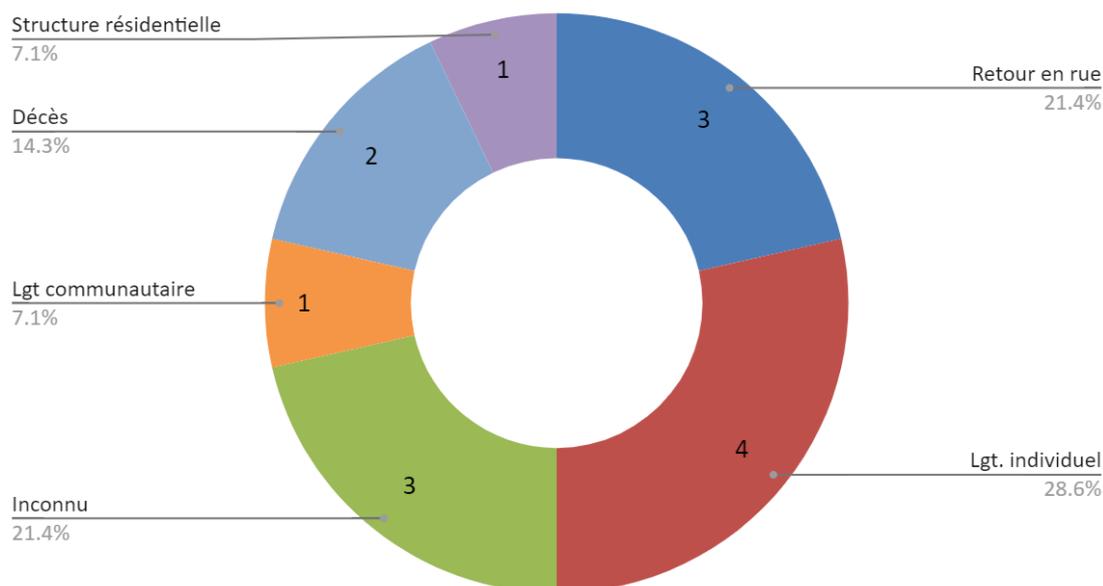
Destinations de 133 départs de 2007 à 2023



Nous pouvons dire que le projet a permis à **70%** des occupants de quitter durablement leur situation de sans-abrisme.

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 de 14 départs en 2023



Sur l'année 2023, nous n'avons connu que 3 retours en rue sur les 14 départs. Sur les destinations connues, **73%** des bénéficiaires quittent durablement leur situation de sans-abrisme.

Cela dit, comme nous le rappelle régulièrement notre partenaire Diogènes, les retours en rue ne sont pas forcément un échec pour la personne. Les travailleurs de Diogènes gardent souvent contact avec celles et ceux qui retournent en rue et ils peuvent témoigner du fait que pour certains, le passage en habitat solidaire a servi de déclic et ils parviennent à se remobiliser autour d'autres projets de vie plus en adéquation avec ce qu'ils recherchent.

“Monsieur va mieux, beaucoup mieux, incroyablement mieux même! Depuis 6 mois il travaille et donc ne boit plus du tout, même pas une goutte d'alcool.

Il va bientôt commencer à travailler comme aide-soignant dans une maison de repos. Dans son parcours, l'habitat solidaire, l'accompagnement de FH et ensuite le relais vers Housing First était hyper important!” (propos d'un travailleur de rue).

2.8 LES PERSPECTIVES

A 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 peut poser un souci au moment 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 ce qui est problématique pour les allocataires sociaux comme les chômeurs, les personnes émargeant au CPAS, les pensionnés ou ceux qui dépendent de la mutuelle, car le calcul de leurs revenus s'effectue parfois sur base de la composition de ménage. Nous devons dès lors tenter de trouver un accord avec les administrations communales afin que nos locataires soient enregistrés comme isolés.

Jusqu'à présent, nous étions toujours parvenus à un accord, mais avec le temps et les changements de personnel, les accords doivent parfois être renouvelés et tout est à refaire. La Commune d'Evere nous a, par exemple, 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, chargé 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.

Fin 2023, c'est avec la commune de Schaerbeek que nous avons rencontré un blocage pur et simple alors qu'en 2022 cette commune disait s'inscrire dans une démarche d'anticipation des réformes du RRU à venir et accepter la reconnaissance des « habitats partagés » qu'ils distinguent bien de la simple colocation. Dans les faits, le service population refuse catégoriquement d'inscrire les occupants d'un habitat solidaire en tant que ménages isolés et ce sans aucune justification autre que

“Nous ne décidons pas du statut social d’un citoyen. Le statut d’isolé n’est pas un droit mais une situation de fait.”

Il faut savoir que cette affirmation ne constitue pas une réponse recevable puisque nous ne demandons pas à la commune de statuer sur le statut social d’un citoyen, mais sur sa situation de fait justement. Or, c’est bien le service population qui a le pouvoir d’accorder le statut de ménage isolé ou non et ce en veillant à respecter les instructions inscrites dans leur circulaire interne (*version du 7 juillet 2023*). Il y est mentionné que la notion de ménage isolé doit être appréciée sur base de l’absence de vie commune et il existe en outre, une règle spécifique pour les occupants d’un “logement collectif” définit comme suit :

“Logement sous-tendu par un projet de vie solidaire, initié ou non par une institution, mais organisé dans un engagement écrit, une convention, un règlement d’ordre intérieur ou un autre instrument de ce type, dans lequel résident plusieurs ménages (dont au moins un satisfait aux conditions de revenus pour accéder à un logement social qui y disposent chacun d’un ou de plusieurs espaces privatifs de jouissance exclusive et d’au moins un espace de vie commun, sont exclus : les maisons d’accueil, les maisons de vie communautaire, les abris de nuit, les maisons d’hébergement de type familial et tout autre logement collectif réglé par une législation particulière”

Le service population dispose bien d’un pouvoir d’appréciation de la situation de fait des citoyens et il est établi que les résidents d’un logement collectif peuvent être inscrits en tant que ménages isolés. Cependant, tant que nous n’aurons pas un label définissant clairement ce qu’est un habitat solidaire, nous demeurons à la merci du bon vouloir des responsables des services de population et de leur échevin .

En 2024, nous espérons pouvoir ouvrir une nouvelle maison pour remplacer celle qui a été fermée cette année. Nous attendons une nouvelle proposition de notre partenaire Logement Pour Tous.

Nous allons poursuivre notre lobbying pour la reconnaissance de l’habitat solidaire et l’application systématisée du statut de ménage isolé auprès des services de population. Nous allons pour ce faire prendre contact avec la Secrétaire d’Etat au Logement.

CONCLUSION

Mallorie Van den Nyden

Bien que le logement individuel semble rester le modèle de référence auquel les individus aspirent et qui représente pour eux un aboutissement, le mode de vie en cohabitation constitue 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 et il permet aujourd'hui à **73%** des bénéficiaires de sortir durablement de la rue. Ce n'est pas du Housing First 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 23 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 !

L'habitat solidaire offre une porte d'entrée sur marché locatif si difficile d'accès. Mais il est entre autres essentiel de limiter l'envol irrationnel des prix du marché immobilier locatif par des mesures d'encadrement, l'établissement de plafonds ou de 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 RIS¹², 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 qu'il 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 social isolé pour les locataires de l'habitat solidaire, mais ceci uniquement sur base de collaborations particulières avec les CPAS et/ou les services de population des administrations

¹² Revenus d'Intégration Sociale, délivré par le CPAS.

communales concernées. Et nous avons vu combien ces accords sont fragiles et absolument pas pérennes.

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 tels auprès de l'urbanisme afin que les locataires des logements en question soient enregistrés comme isolés au registre de la population. Le souci est qu'il semblerait qu'aucune norme n'ait été réellement définie et les services de l'urbanisme ne semblent pas savoir sur quoi s'appuyer pour déterminer si un logement peut bénéficier de ce label.

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. 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. Le temps de gestion locative est 3 à 4 fois plus important que pour la gestion d'un logement individuel. Ce temps est lié aux nombres de de conventions de transits, d'états des lieux d'entrée et de sortie, à une gestion des créances plus lourde et à un nombre d'incidents techniques plus important.

Dans un plaidoyer rédigé à l'attention du Cabinet de la Secrétaire d'Etat au Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, nous avons soumis 4 propositions visant à améliorer le développement d'habitats solidaires :

1. Octroyer le financement en considérant le nombre de chambres par habitat solidaire en s'appuyant sur le subside d'un studio comme référence.
2. Revoir à la hausse les plafonds de loyers pour ces logements
3. Apporter un soutien financier approprié aux partenaires qui assurent l'accompagnement psychosocial et logistique.
4. Garantir de manière structurelle et certaine, l'individualisation des droits sociaux pour les occupants d'un logement solidaire.

L'avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale visant à modifier l'arrêté du 17 décembre 2015 organisant les agences immobilières sociales prévoit une subvention complémentaire pour tout logement mis à disposition de publics spécifiques dont les personnes sans abri.

En outre, une subvention spécifique serait accordée pour les logements collectifs en fonction du nombre de chambres dont ils disposent.

La Secrétaire d'Etat au logement, Nawal Ben Hamou a également annoncé une indexation des subsides octroyés au AIPL¹³ dès 2024.

Nous saluons ces décisions politiques dont nous ne manquerons pas d'en évaluer l'impact sur notre pratique après leur concrétisation. Pour l'heure, il est un peu tôt pour se réjouir.

¹³ Association d'insertion par le logement. Fami-Home est agréé comme AIPL pour l'encadrement et le développement de nos projets d'habitats solidaires.

III LE COÛT DU LOGEMENT POUR NOS USAGERS

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

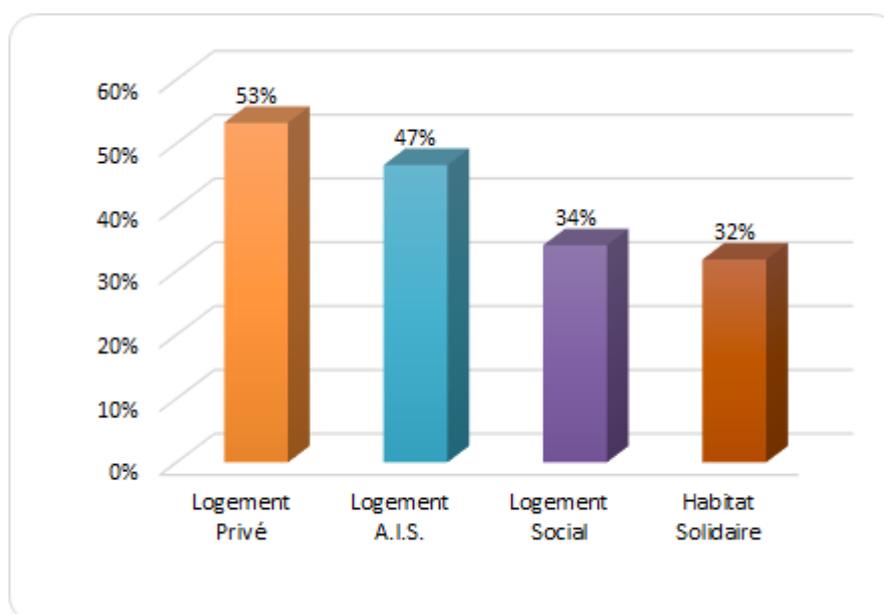
Nous avons fusionné ces deux types de dépenses, cela se justifiant aussi en raison des modes de calcul souvent très différents selon le type de logement (logement social, A.I.S. ou privé) où une partie des charges peut ou non être comprise dans le loyer.

Nous avons fait le rapport entre le poste loyer/charges et les revenus, selon le type de logement et la composition familiale pour 102 dossiers dont les données étaient connues.

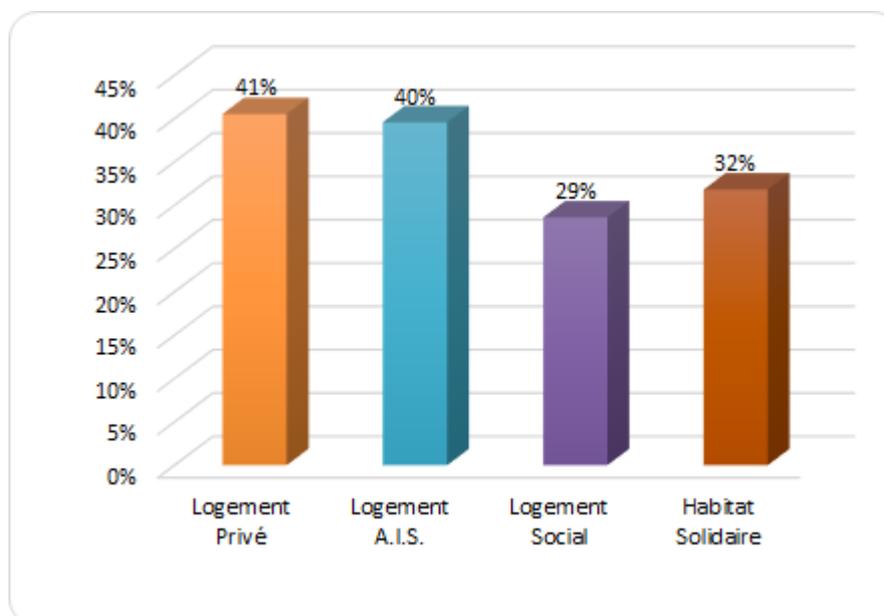
Nous entendons par « charges » la somme des charges communes et des consommations énergétiques.

Nous trouvons intéressant de distinguer deux types de résultats, l'un tenant compte des revenus sans allocations familiales et l'autre avec. En effet, nombre de familles, si elles n'avaient pas leurs allocations familiales, ne parviendraient pas à survivre une fois le loyer payé.

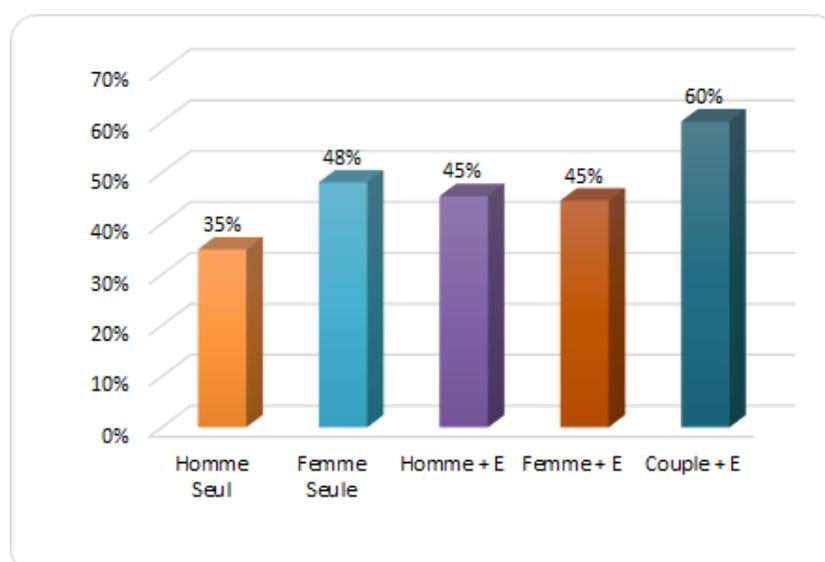
L'IMPACT DU COÛT DU LOGEMENT SUR LES REVENUS SELON LE TYPE DE LOGEMENT



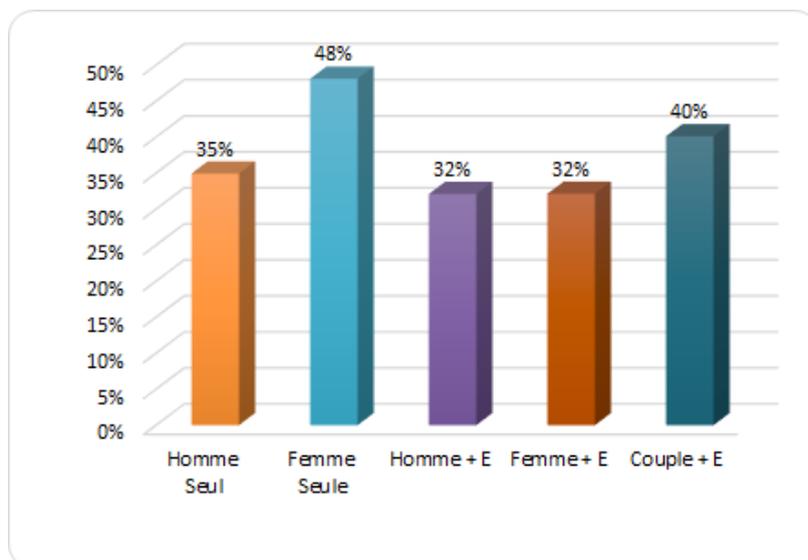
L'IMPACT DU COÛT DU LOGEMENT SUR LES REVENUS SELON LE TYPE DE LOGEMENT (ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRISES)



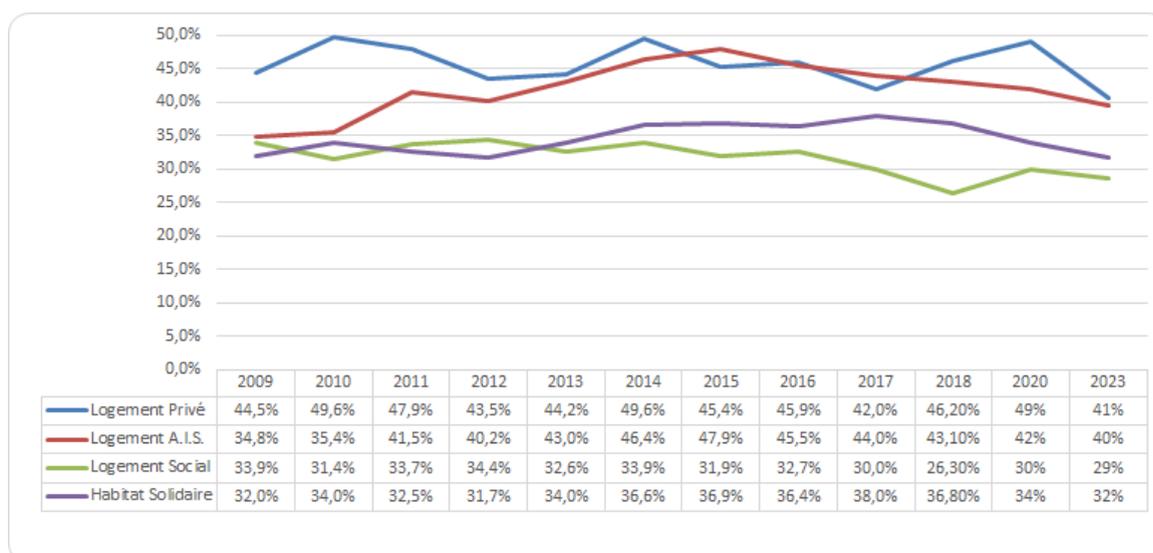
L'IMPACT DU COÛT DU LOGEMENT SUR LES REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



L'IMPACT DU COÛT DU LOGEMENT SUR LES REVENUS SELON LA COMPOSITION FAMILIALE (ALLOCATIONS FAMILIALES COMPRIS)



EVOLUTION DU COÛT DU LOGEMENT DE 2009 À 2023



PART DU REVENU APRÈS DÉDUCTION DES FRAIS LIÉS AU LOGEMENT

Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer- Charges // Revenus
Couple+E	Privé	Mutuelle	1550	950	600	61%
Couple+E	Privé	Travail	2373	1100	1273	46%
Couple+E	AIS	RIS	2404	794	1610	33%
Couple+E	Social	RIS	3000	614	2386	20%
Couple+E	Privé	Mutuelle	2240	1069	1171	48%
Couple+E	Privé	RIS	2507	800	1707	32%
Femme	"Privé" (communal)	Pension	1550	562	988	36%
Femme	"Privé" (communal)	Pension	1529	553	976	36%
Femme	Privé	Pension	1500	700	800	47%
Femme	AIS (transit)	Chômage+C.P.A.S.	1024	622	402	61%
Femme	AIS	Travail	1700	570	1130	34%
Femme	AIS	RIS	959	509	450	53%
Femme	AIS	Mutuelle	1300	546	754	42%
Femme	Privé	Chômage+C.P.A.S.	1150	760	390	66%
Femme	Privé	RIS	1785	800	985	45%
Femme	Social	Chômage	1300	558	742	43%
Femme	AIS	Mutuelle	1100	705	395	64%
Femme+E	AIS	RIS	2269	678	1591	30%
Femme+E	Social	Alloc handicap+C.P.A.S.	812	355	457	44%
Femme+E	Social	RIS	2168	477	1691	22%
Femme+E	"Privé" (communal)	Mutuelle+Travail	2259	840	1419	37%
Femme+E	Social	Mutuelle	1730	700	1030	40%
Femme+E	AIS	Travail	3000	1300	1700	43%
Femme+E	Social	RIS	2649	400	2249	15%
Femme+E	Social	RIS	2756	584	2172	21%
Femme+E	Privé	Alloc handicap	3152	800	2352	25%
Femme+E	AIS	RIS	1927	601	1326	31%
Femme+E	AIS	Chômage	1920	705	1215	37%
Femme+E	Privé	RIS	5061	623	4438	12%
Femme+E	"Privé" (Communal)	RIS	4408	1020	3388	23%
Femme+E	Social	Chômage	1905	346	1560	18%
Femme+E	Social	RIS	3146	649	2497	21%
Femme+E	Privé	RIS	1849	835	1014	45%
Femme+E	AIS	RIS	2737	1026	1711	37%
Femme+E	AIS	RIS	1565	542	1023	35%
Femme+E	Social	RIS	2549	712	1837	28%
Femme+E	Social	RIS	1778,8	483	1296	27%
Femme+E	AIS	RIS	3286	884	2402	27%
Femme+E	Social	Alloc handicap+C.P.A.S.	2961	341	2620	12%
Femme+E	AIS	RIS	2081	780	1301	37%
Femme+E	AIS	Chômage+C.P.A.S.	2406	571	1835	24%
Femme+E	Privé	Mutuelle	2300	715	1585	31%
Femme+E	AIS	RIS	2233	415	1818	19%
Femme+E	Privé	Chômage	2207	1175	1032	53%
Femme+E	AIS (transit)	RIS	1295	629	666	49%

Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer- Charges // Revenus
Femme+E	AIS	RIS	2107	803	1304	38%
Femme+E	Privé	RIS	1931	701	1230	36%
Femme+E	AIS	RIS	2041	645	1396	32%
Femme+E	Privé	RIS	2103	930	1173	44%
Femme+E	Social	Travail	1564	960	604	61%
Femme+E	Privé	RIS	3237	1500	1737	46%
Femme+E	Social	RIS	2200	506	1695	23%
Femme+E	Social	RIS	1845	656	1189	36%
Femme+E	Privé	RIS	3307	970	2337	29%
Homme	AIS	Chômage	1088	587	501	54%
Homme	social	Pension+Alloc. Hand.	1904	427	1477	22%
Homme	AIS (Habitat Solidaire)	RIS	1500	365	1135	24%
Homme	Privé	RIS	1263	430	833	34%
Homme	AIS	Pension	1340	566	774	42%
Homme	Privé	Travail+Chômage	1400	640	760	46%
Homme	AIS	RIS	985	440	545	45%
Homme	AIS	RIS	1116	539	576	48%
Homme	AIS	RIS	1116	362	754	32%
Homme	AIS	RIS	1120	486	634	43%
Homme	Privé	Mutuelle	1200	600	600	50%
Homme	Privé	Chômage	1200	600	600	50%
Homme	Social	RIS	1183	384	799	32%
Homme	AIS (transit)	Mutuelle	1550	648	902	42%
Homme	AIS	Travail	1287	579	708	45%
Homme	Hab Sol	CPAS	1030	372,53	657	36%
Homme	Hab Sol	Chômage	1100	365,35	735	33%
Homme	Hab Sol	Chômage	1200	305	895	25%
Homme	Hab Sol	CPAS	958	297	661	31%
Homme	Hab Sol	Travail	1590	422	1168	27%
Homme	Hab Sol	Mutuelle	1180	398	782	34%
Homme	Hab Sol	CPAS	1030	302,09	728	29%
Homme	Hab Sol	CPAS	1115	392	723	35%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	323	940	26%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	424	839	34%
Homme	Hab Sol	Chômage	1197	367,61	829	31%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	345	918	27%
Homme	Hab Sol	Chômage	1150	320,01	830	28%
Homme	Hab Sol	Pension	1340	426	914	32%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	543	720	43%
Homme	Hab Sol	Chômage	1300	454	846	35%
Homme	Hab Sol	Chômage	1300	346	954	27%
Homme	Hab Sol	Travail	1500	450	1050	30%
Homme	Hab Sol	Travail	1732	450	1282	26%
Homme	Hab Sol	Mutuelle	1528	440	1088	29%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	457	806	36%

Catégorie	Type Logement	Type de Revenus	Revenus	Loyer+ Charges	Part Restante	Loyer- Charges // Revenus
Homme	Hab Sol	Mutuelle	2100	425	1675	20%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	450	813	36%
Homme	Hab Sol	Chômage	1300	444	856	34%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	559	704	44%
Homme	Hab Sol	CPAS	1238	529,13	709	43%
Homme	Hab Sol	Travail	1278	425	853	33%
Homme	Hab Sol	CPAS	1238	475	763	38%
Homme	Hab Sol	Chômage	1650	465	1185	28%
Homme	Hab Sol	CPAS	1263	407	856	32%
Homme+E	AIS	Chômage	1644	521	1123	32%
Homme+E	Privé	RIS	2460	800	1660	33%

IV LE TRAVAIL EN RÉSEAU

4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUES

RÉUNIONS D'ÉCHANGE DE PRATIQUES 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 des associations membres. 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. Nous nous réunissons une à deux fois par an. Le thème de la réunion est choisi par les participants. »

INTERVISIONS INTERSECTORIELLES SMES CONNECT 2023-2024

Les intervisions du Smes proposent à des travailleurs issus des secteurs socio-sanitaires de confronter leurs questionnements par rapport à la complexification des situations vécues par leur(s) public(s) cumulant difficultés psychiques et sociales.

Il s'agit donc d'un processus de co-construction d'une pratique entre professionnels : chaque participant est ainsi invité à présenter, durant l'année, une situation vécue qui questionne les limites professionnelles et/ou personnelles.

Les groupes sont itinérants : chaque participant accueille, à tour de rôle, les autres dans son institution et présente celle-ci.

Cette démarche permet d'améliorer l'interconnaissance entre les différents services existant à Bruxelles.

Cette année, un travailleur de l'équipe participe à ces intervisions. Celles-ci sont tellement riches dans ce qu'elles amènent comme réflexion, mais aussi plus simplement parce qu'elles

offrent le temps de ralentir, ensemble, et de tenter de mieux comprendre les rouages au sein desquels nos institutions et publics gravitent.

4.2 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.

En 2023 nous avons participé à 6 comités U/I (comité qui réunit le comité de l'urgence et de l'insertion).

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU RBDH

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

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

PRIVILÉGIER LES ÉCHANGES DE PRATIQUES

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

SOUMETTRE DES PROPOSITIONS CONCRÈTES ET INFLUENCER LES DÉCISIONS

Des groupes de travail sont régulièrement constitués afin d'approfondir des problématiques spécifiques et de lutter contre les dysfonctionnements du marché

bruxellois du logement. Les propositions qui en émanent servent ensuite à faire pression sur les responsables politiques et sont rendues publiques.

FORMER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

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

RENDRE DES AVIS ET RECOMMANDATIONS

Le RBDH fait partie du Conseil Consultatif du Logement et de la Commission Régionale de Développement, les organes consultatifs de la Région de Bruxelles-Capitale sur les thèmes du logement et du développement urbain.¹⁴

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU NORWEST

« L'association Norwest est un espace de concertation où professionnels, usagers et proches sont partenaires et développent en synergie des projets, des pratiques innovantes et des outils « vers de meilleurs soins et un plus grand bien être en santé mentale ». Le projet phare est la réalisation d'un réseau de soins de santé mentale dans la zone nord-ouest de la Région de 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. »¹⁵

Nous sommes référencés dans la Fonction 3 (Équipes de réhabilitation travaillant à la réinsertion et à l'inclusion sociale).

Les Antennes en Santé Mentale sont nées, il y a 10 ans, dans le cadre de la Réforme psy 107. Malheureusement, les 4 antennes bruxelloises (Norwest, Rézone, Hermès+ & Bruxelles-Est) perdent leur financement à partir du 1er janvier 2024 afin de privilégier la mise en place du PSSI¹⁶. Brusano a été mandaté par la COCOM afin de mettre en place

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

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

¹⁶ Plan social santé intégré

5 bassins de soins sur la Capitale. La décision nous a été transmise fin juin 2023. L'avenir de l'Antenne est dès lors incertain et il nous faudra attendre fin 2024 pour savoir si elle peut subsister sous une forme réduite à l'état de réseau.

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.

5 CA

Nous participons aux CA où la Directrice de Fami-Home y siège comme Présidente, ainsi qu'aux AG.

4 GT GAD
et 6 GT
divers

Nous avons eu 4 groupes de travail pour la guidance à domicile. Les 6 autres groupes de travail (GT) concernaient des questions patronales, le mémorandum et la mutualisation de moyens.

LE COMITÉ DE PILOTAGE DE LA CELLULE CAPTEUR DE LOGEMENT DE L'ÎLOT

« 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 experts¹⁷). 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. ¹⁸

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

¹⁷ Les fédérations AMA et Bico, la STRADA, le RBDH et le Forum Bruxellois contre les inégalités sont partenaires de la cellule.

¹⁸ Plan stratégique cellule Régionale Capteur et Créateur logements (CCL), document élaboré par l'ensemble des partenaires CCL, (objectifs et contexte de la CCL).

- *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 ;*
- *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 ».*¹⁹

Nous avons participé à 5 comités de pilotage et 1 AG en tant que membre "gardien du cadre".

Plusieurs axes stratégiques sont définis par un comité de pilotage représentant l'ensemble des métiers du secteur et les fédérations / institutions professionnelles œuvrant dans le domaine de la lutte contre l'exclusion au logement. Ce comité valide les orientations et décisions de la cellule dans un esprit de non-concurrence, de mutualisation des compétences et d'innovation. Les actions principales sont : l'accompagnement individuel vers le logement (privé, socialisé ou public), la création de solutions de logement via le montage de projets immobiliers avec des investisseuses et investisseurs sociaux, la captation de logements auprès d'opérateurs de logements publics ou socialisés, la recherche d'alternatives aux solutions existantes via des actions innovantes et expérimentales.²⁰

La CCL comprend 26 services partenaires du secteur bruxellois de la lutte contre le sans-abrisme. Dans ce dispositif, Fami-Home n'est pas seulement 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 du logement.

¹⁹ Idem, p 4 (explication sur le dispositif)

²⁰ Rapport d'activités 2023, Captation et création de logements, Ilot asbl, p. 4

RÉALISATIONS D'ENTRÉE EN LOGEMENT EN 2023

D'après le rapport d'activités de la CCL, en 2023, ils ont réalisés :

- 29 entrées en logement
- 3 projets immobiliers avec des investisseurs sociaux
- 16 ménages accompagnés en focus logement (coaching à la recherche de logement), dont 8 qui ont trouvé un logement dans l'année.

V LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2023

5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. Anne Desmarets, Présidente.
2. Thierry Barbier, Trésorier.
3. Marie Depoorter, Administratrice.

5.2 L'ÉQUIPE

1. Aline Jacops, Assistante Sociale, 1 ETP CDI
2. Dominique Tricot, Assistante en Psychologie, 0,5 ETP CDI, dont 3 heures de RTT²¹
3. Johan Torbeyns, Assistant social, 1 ETP CDI, dont 6 heures de RTT
4. Hajar Boukhari, Assistante en Psychologie, ½ ETP CDI
5. Mallorie Van Den Nyden, Assistante Sociale, Directrice, 1 ETP CDI
6. Sandra De Groeve, Secrétaire, ½ ETP CDI, dont 2 heures de RTT
7. Anissa El-Merabety, Assistante Sociale, 1 ETP CDI
8. Quentin Dardenne, Assistant Social, 4/5 ETP CDI
9. Cristina Lazar, Assistante Sociale, 1 ETP CDI
10. Luc Badet, Assistant Social, 1 ETP CDI, dont 6 heures de RTT
11. Arthur Mignon, Assistant Social, 1 ETP CDI
12. Loucas Bennabi, Etudiant ouvrier, 0,10 ETP
13. Sénat Numanovik, Ouvrier, 0,5 ETP CDI dont 2 heures de RTT
14. Bouchra Bouhamou El Onsri, Assistante sociale, 1 ETP CDR
15. Ibrahim Tarhan, Travailleur social, 1 ETP CDD, dont 2 heures de RTT

²¹ RTT = Réduction de temps de travail accordée dans le cadre d'une convention collective de travail de notre commission partiaria 319.00

VI LES FORMATIONS EN 2023

Nom travailleur	Formation suivie en 2023	Durée	in/out	Organisateur(s)
Mallorie Van den Nyden	Recyclage brevet premiers secours en entreprise	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
	Colloque : 'l'accompagnement en logement : les clefs de la réussite »	1j	Out	Fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abri. (A.M.A)
Jo Torbeyns	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
	Éloge de la confidentialité et du partage en équipe, dans les réseaux, avec les bénéficiaires et les familles. Repères théoriques, pratiques et éthiques sur le secret professionnel (partagé)	1/2j	Out	Le centre de formation et de supervision en institution (CFSI) et le centre de formation et de recherche en approche systémique et thérapie familiale (CEFORES)
	Vorming en studiedag : Inspiratiedag Klimaatrechtvaardigheid 2023	1j	Out	Kennis Centrum WWZ (Welzijn Wonen Zorg)
Quentin Dardenne	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique (CFIP)
	Formation « santé mentale, travail de terrain : comprendre pour mieux	4h	Out	Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale (PBSM)

	accompagner » - Module 1 : « les grandes pathologies psychiatriques »			
	Formation « santé mentale, travail de terrain : comprendre pour mieux accompagner » - Module 4 : « le public non demandeur de soins ou avec qui la communication est difficile»	4h	Out	Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale (PBSM)
	Visite institutionnelle : l'équipe d'Initiatives d'Habitations Protégées (IHP) Entre autres	3h	Out	Norwest asbl
	Colloque : 'l'accompagnement en logement : les clefs de la réussite »	1j	Out	Fédération des maisons d'accueil & des services d'aide aux sans-abri. (A.M.A)
Sandra De Groeve	Recyclage brevet premiers secours en entreprise	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
Anissa El-Merabety	Recyclage brevet premiers secours en entreprise	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
	Formation « Santé mentale, travail de terrain : comprendre pour mieux accompagner » Module 1 : « les grandes pathologies psychiatriques »	4h	Out	Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale (PBSM)

	Intervision/Echange de pratique : Groupe santé-logement	1/2j	Out	Service de médiation de Molenbeek
	Intervision/Echange de pratique, séance CCL	1/2j	Out	Le Bureau du Conseil Consultatif du Logement (CCL)
	Intervision : « du psy dans le social ? Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	1/2j	Out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
Aline Jacops	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
Cristina Lazar	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
	Hygiène et Précarité	2j	Out	Infirmiers de rue Asbl
Arthur Mignon	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
	Accompagner des personnes sans abri en collectivité	7j	Out	l'AMA
	Intervision du SMES	2X3h	Out	Le Smes
Luc Badet	Supervision collective	1x3 h	In	Centre pour la formation et l'intervention psychosociologique(CFIP)
	Intervision : « du psy dans le social ? Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	1/2j	Out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
	Journée réflexion : « Le travail social clandestin »	1/2j	Out	Comité de Vigilance en Travail Social (CVTS)
	Table d'échange	1/2j	Out	Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
	Accompagner des personnes sans abri en collectivité	7j	Out	l'AMA

CONCLUSION GÉNÉRALE

Mallorie Van den Nyden

La guidance à domicile reste 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 logements décents à prix abordable rend particulièrement complexe l'accès au logement pour des personnes hébergées en maison d'accueil. La durée des périodes d'hébergement se prolonge, les places y sont saturées. Les personnes s'adressent par défaut aux centres d'accueil d'urgence,aturent les places disponibles qui deviennent de fait des places à long terme. La pression des demandes s'exerce donc sur l'accueil d'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 des sans-papiers qui, à défaut de lieu d'accueil organisé pour eux, viennent engorger encore un peu plus les dispositifs d'accueil d'urgence du secteur sans-abri. Il semble difficile de répondre là où les besoins réels sont identifiés, privilégiant l'extension de places d'accueil d'urgence là où se fait sentir un besoin de logements.

La hausse des loyers est loin d'être le seul obstacle à l'accès au marché locatif bruxellois. La méfiance des propriétaires à l'égard des personnes en situation précaire est très forte et certains profils ne sont tout simplement pas assez « sexy ». Ainsi, une famille monoparentale avec plus de deux enfants qui émerge au CPAS et semble d'origine étrangère essuie quasi chaque fois un refus et se voit obligée d'échouer dans des taudis exigus et insalubres, loués par des propriétaires moins regardants, mais peu scrupuleux.

Pour apporter de vraies réponses durables et efficaces pour les personnes sans-abri, il faut donc poursuivre une démarche de travail en synergie avec différents services d'aide

émanant de secteurs connexes. 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, elles finissent par voir leurs délais de séjour s'allonger. 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

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.

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 par un travail de prévention que peut mener un service comme le nôtre. Plus personne ne nie la pertinence de considérer le logement comme un point de départ à toute reconstruction de vie et qu'il doit 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 voir disparaître les causes qui les ont précipitées vers le sans-abrisme.

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 ne devions décliner les propositions de collaboration.

Il y a en effet des moments dans le parcours de réinsertion qui s'avèrent particulièrement sensibles. Ainsi, par exemple, la sortie d'institution telle qu'une 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.***

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.***

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. En août 2022, nous obtenons enfin la possibilité d'introduire une demande d'augmentation de notre cadre de 60 dossiers à 80 dossiers par an dès 2023.

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. Nous considérons qu'il s'agit là d'un très bon signal quant à la prise de conscience du politique sur la manière d'œuvrer pour trouver des solutions de sortie de rue. Cependant, le plan n'a pas su séduire le secteur AIS. Ce plan annonce effectivement des contraintes et coûts supplémentaires pour celles-ci sans apporter de moyens financiers supplémentaires suffisants pour compenser cette charge présumée. Pour avoir pris part à ce projet d'envergure, nous pouvons dire après 3 années de fonctionnement que ceux-ci répondent aux objectifs fixés au départ (*Cf. notre rapport d'activité spécifique pour tous nos projets PUL*). Le développement est certes beaucoup plus lent qu'attendu par les Cabinets, mais cela ne doit pas remettre en question la pertinence de ce type de projet et de collaboration. Nous avons aujourd'hui 17 logements PUL avec 3 AIS différentes et les résultats obtenus sont très encourageants puisque 4 locataires sortants sur 6 ont retrouvé un logement durable.

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 d'accès 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 adaptées²².

La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), le réseau électronique du secteur social (public) pour la collecte de données relatives à la pension, aux congés, au crédit-temps et à l'interruption de carrière, au handicap et à l'invalidité, à la santé, à la famille, à l'aide et aux CPAS, à l'emploi et au chômage, à l'incapacité de travail et aux maladies professionnelles, a été créé en 1990 afin de partager les informations concernant les assurés sociaux et les employeurs de manière « sécurisée »²³.

« 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 ménage, preuve de revenus (allocation de chômage, allocations pour personnes handicapées, pension alimentaire, allocations

²² 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.

²³ Website BCSS:

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

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.

Nous défendons notre spécificité de service d'aide à domicile auprès d'un public présentant des problématiques multiples et variées qui a généralement besoin d'un accompagnement intensif. Notre attention se bornera toujours à privilégier la qualité plutôt que la quantité.

Avec le soutien de



Le fonds Maribel Social pour les associations bilingues CP 319

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

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
servicesocial@famihome.be
www.famihome.be