

FAMI-HOME ASBL

Rapport d'activités

2024

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 : CGD/CTB/004

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	6
I LA GUIDANCE À DOMICILE (GAD).....	7
1.1 QUI SOMMES-NOUS ?.....	7
1.2. ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE 2024.....	11
Le mouvement "Social Sector Out of Service".....	11
Les 30 ans de Fami-Home.....	12
1.3 ÉLÉMENTS STATISTIQUES.....	14
Type de public.....	14
Nombre total de dossiers actifs en 2024.....	17
L'âge des adultes.....	18
La tranche d'âge de nos usagers de 2021 à 2024.....	18
Les types de revenus.....	20
Les revenus de nos usagers de 2021 à 2024.....	20
L'origine de la demande.....	22
L'origine de la demande pour les dossiers actifs sur l'année.....	22
Personnes en 2024 qui ont été à un moment donné sans-abri :.....	25
L'origine de la demande pour les dossiers ouverts dans l'année.....	25
Répartition géographique sur le territoire de Bruxelles.....	28
Fréquence des rencontres et répartition entre soutien et intensif.....	31
Items définis par la fédé bico pour déterminer la fréquence des rencontres.....	31
Total des entretiens par item en 2024.....	32
Répartition soutien – intensif sur le total de dossiers actifs en 2024.....	33
Fréquence (F) par catégorie en 2024.....	35
Types d'interventions.....	36
Les interventions techniques.....	38
Durée et fin de l'accompagnement.....	39
Durée des accompagnements de 1998 à 2024.....	39
Durée d'accompagnement en 2024.....	40
Fin d'accompagnement en 2024.....	42
Problématiques recensées sur 123 usagers en 2024.....	46
Problématiques recensées : comparatif entre 2023 et 2024.....	46
1.4 NOS PROJETS D'AIDE AU RELOGEMENT.....	49
Le logement de transit « casa esperanza ».....	49
Occupations de 2014 au 31/12/2024.....	52
Destinations des 15 locataires sortants.....	52
Conclusion.....	54
Le projet « GALO ».....	55
Utilisation du fonds galo jusqu'au 31/12/2024.....	56
Logements de transit de la "MAIS".....	56
Logements « oasis ».....	57
Logement de transit « trône 101 » et autres PUL.....	57

Liste des 23 logements :.....	59
Logements via la CCL.....	61
Captation de logement au bénéfice des usagers de Fami-Home de 2015 à 2024.	62
Conclusion.....	63
II L'HABITAT SOLIDAIRE.....	64
2.1. LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET.....	64
2.2 LES PARTENAIRES ET LEURS RÔLES.....	65
Fami-Home.....	65
Les AIS "Logement Pour Tous" et "Quartiers".....	65
Diogènes.....	66
Pierre d'Angle.....	66
L'accueil montfort.....	66
Le centre ariane.....	66
Les occupants.tes.....	67
2.3 NOS OBJECTIFS.....	67
Un logement d'abord !.....	67
Lutter contre l'isolement.....	67
Permettre la construction d'un projet de vie durable.....	68
Alternative à une approche sanctionnant les échecs.....	68
S'appuyer sur ce qui existe.....	68
Alternative aux embûches du marché locatif bruxellois.....	68
2.4 LA PROCÉDURE.....	69
2.5 NOS MOYENS.....	69
L'encadrement.....	69
Le logement ais.....	70
En 2024 nous disposons ainsi de 6 maisons :.....	70
L'accompagnement collectif.....	71
Un travail de médiation de groupe.....	71
Une présence attentive et un relais.....	72
L'équipement.....	72
2.6 ÉTAT DES LIEUX ANNUEL.....	73
Méthodologie.....	73
Situation par habitat solidaire.....	76
Maison 1 (COUR).....	76
Maison 2 (MORS).....	78
Maison 3 (VANH).....	80
Maison 4 (VAND).....	81
Maison 5 (VANL).....	83
Maison 6 (MORAN).....	86
2.7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS.....	89
Nombre de dossiers actifs.....	89
Le délai d'attente en mois.....	89

La durée d'occupation totale du projet.....	90
Destinations après départ (171 de 2001 à 2024).....	91
2.8 LES PERSPECTIVES.....	93
Conclusion.....	95
III LE COÛT DU LOGEMENT POUR NOS USAGERS.....	98
3.1. L'impact du coût du logement sur les revenus selon le type de logement.....	99
3.2. L'impact du coût du logement sur les revenus selon le type de logement (allocations familiales comprises).....	99
3.3. L'impact du coût du logement sur les revenus selon la composition familiale.....	100
3.4. L'impact du coût du logement sur les revenus selon la composition familiale (allocations familiales comprises).....	100
3.5. Evolution du coût du logement de 2009 à 2024.....	101
IV LE TRAVAIL EN RÉSEAU.....	102
4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUES.....	102
Réunions d'échange de pratiques entre les services de guidance à domicile.....	102
Interventions intersectorielles Smes Connect 2023-2024.....	102
4.2 NOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE MEMBRE D'UN RÉSEAU.....	103
Le comité de concertation insertion sociale de bruss'help.....	103
L'assemblée générale du RBDH.....	103
Privilégier les échanges de pratiques.....	103
Soumettre des propositions concrètes et influencer les décisions.....	104
Former les travailleurs sociaux.....	104
Rendre des avis et recommandations.....	104
L'assemblée générale du Norwest.....	104
L'assemblée générale du Smes-B.....	105
Le conseil d'administration de la Fédé-Bico.....	105
Le comité de pilotage de la Cellule Capteur de Logement de l'Ilot.....	106
V COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2024.....	108
5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	108
5.2 L'ÉQUIPE.....	108
VI LES FORMATIONS EN 2024.....	110
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	116

INTRODUCTION

Mallorie Van den Nyden

Comme chaque année, nous ouvrons ce rapport d'activités par un rappel de nos missions en tant que service d'accompagnement psychosocial à domicile. Nous vous proposons ensuite une lecture des principales données statistiques de l'année écoulée, mises en regard avec les réalités complexes rencontrées par les personnes que nous accompagnons. Cette première partie se prolonge naturellement par un état des lieux de nos différents projets ainsi que du travail mené en collaboration avec le réseau associatif.

Le second volet du rapport est consacré à nos projets d'habitats solidaires, que nous qualifions également *d'accès direct de la rue vers le logement*. Fidèles à notre démarche, nous y exposons à la fois les avancées, les limites et les perspectives d'avenir, tout en revenant sur les fondements de ce dispositif et les quelques indicateurs qui permettent d'en saisir l'impact concret.

Tout au long de ce rapport, nous mettons en lumière la richesse de nos partenariats avec le tissu associatif bruxellois. Qu'il s'agisse de collaborations ponctuelles autour de situations spécifiques ou de dynamiques collectives visant à mutualiser les réflexions et partager nos pratiques, ces échanges nourrissent en profondeur nos interventions. Nous assumons également pleinement notre rôle de « courroie de transmission » entre le terrain et les instances 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.

Nous profitons de cette introduction pour rappeler que l'arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019, relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion, a été adopté malgré les alertes et propositions du secteur — notamment des services de guidance à domicile — et de nombreuses zones d'ombre subsistent encore aujourd'hui : contradictions avec l'ordonnance, flou réglementaire, et un mode de financement qui demeure inadapté à nos réalités de terrain. Entrée en vigueur au 1er janvier 2023, cette réforme continue de susciter des interrogations que nous ne manquerons pas d'aborder en conclusion.

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)

¹ L'asbl *Source* se décline aujourd'hui en deux entités, d'une part, la maison d'accueil pour personnes 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.

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

incombent, dont celle d'une action plus axée sur la prévention.

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

Notre service a ceci de singulier qu'il offre un **accompagnement de proximité**, au sein même du domicile des personnes, avec une attention particulière portée aux difficultés psychosociales et administratives que

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

Au fil du quotidien et des besoins, nos axes de travail 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 également 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. ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE 2024

LE MOUVEMENT “SOCIAL SECTOR OUT OF SERVICE”

Le 13 mars 2024, les travailleurs du secteur de l'accueil et de l'accompagnement des personnes sans-abri ont observé un arrêt de travail symbolique pour dénoncer une situation devenue intenable. Face à une pauvreté croissante à Bruxelles, le secteur alerte sur quatre constats majeurs :

Saturation des dispositifs d'accueil : due à la précarisation croissante et à la politique de non-accueil des demandeurs d'asile, empêchant la transition vers un logement stable.

Mise en concurrence des publics et perte du principe d'inconditionnalité : les structures sont forcées à prioriser certains publics selon des critères administratifs, créant des tensions et des choix inhumains.

Montée de la violence : aggravée par la détérioration des conditions de vie, elle affecte les usagers comme les équipes, renforçant un climat d'épuisement et de détresse.

Épuisement des professionnels : confrontés à des situations extrêmes, dans un contexte de sous-financement et de contrats précaires.

Les propositions du secteur pour sortir de cette impasse :

- Renforcer la prévention et développer des solutions de relogement durables.
- Garantir un accueil digne, basé sur la vulnérabilité et non le statut administratif.
- Passer d'une gestion de crise permanente à une planification stratégique.
- Revaloriser le secteur social-santé : stabilité de l'emploi, financements pérennes, formation et paiement rapide des subventions.

Les signataires appellent à un engagement politique fort et coordonné, au-delà des cloisonnements institutionnels, pour faire face à une crise systémique du sans-abrisme.



LES 30 ANS DE FAMI-HOME

Cette année, nous avons célébré avec émotion les 30 ans de Fami-Home, dont l'anniversaire avait officiellement lieu en octobre 2023. Pour marquer cet événement, nous avons organisé une réception conviviale en présence de nos partenaires associatifs ainsi que de plusieurs usagers ayant participé à la réalisation d'un court-métrage témoignant de leur parcours d'accompagnement à domicile avec Fami-Home.



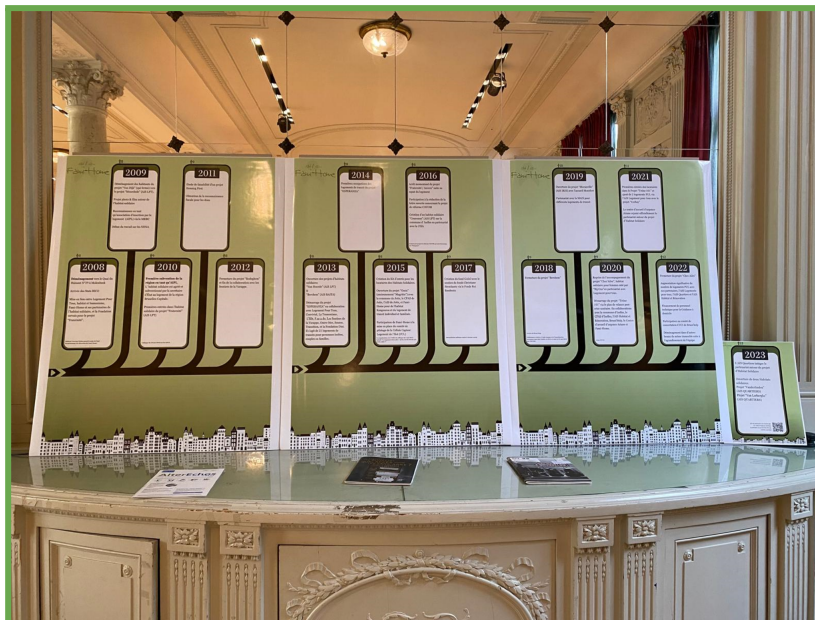
La célébration s'est déroulée dans une ambiance chaleureuse et intimiste. Ce fut également l'occasion, pour certains usagers, de se rencontrer pour la première fois. Nous avons alors mesuré à quel point ce moment de partage leur avait été bénéfique : s'extraire de leur quotidien, rompre l'isolement, échanger avec d'autres personnes vivant des réalités similaires... autant d'expériences précieuses.

La projection du film a été un moment particulièrement marquant. Les participants ont exprimé leur fierté de se voir à l'écran pour la première fois, mais aussi l'émotion ressentie face aux réactions du public, touché et admiratif de leurs témoignages. Ce fut un véritable instant de partage, d'estime retrouvée et de reconnaissance.



Si l'organisation d'un tel événement demande beaucoup de temps et d'énergie, nous aurions volontiers envie de réitérer l'expérience chaque année. Cela dit, en réponse à ce bel élan, nous avons décidé de lancer, dès 2025, des activités culturelles à destination de notre public. Cet engagement vise à favoriser leur accès aux loisirs et à la culture, des dimensions encore trop peu investies jusqu'ici, car souvent reléguées derrière l'urgence sociale et les complexités administratives.

Cette célébration nous a profondément rappelé l'importance, pour les personnes que nous accompagnons, de vivre des moments de rencontre, de découverte et de plaisir partagé. Une conviction qui guidera désormais davantage nos actions futures.

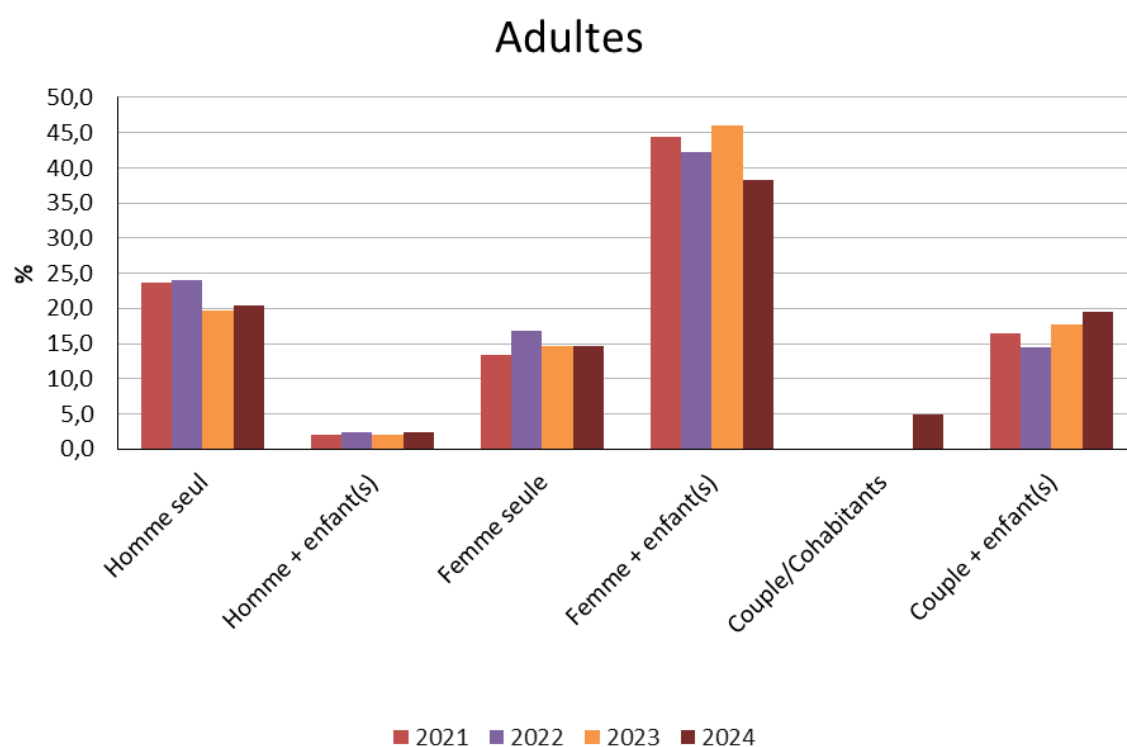


Ligne du temps de l'histoire de Fami-Home réalisée par Arthur Mignon

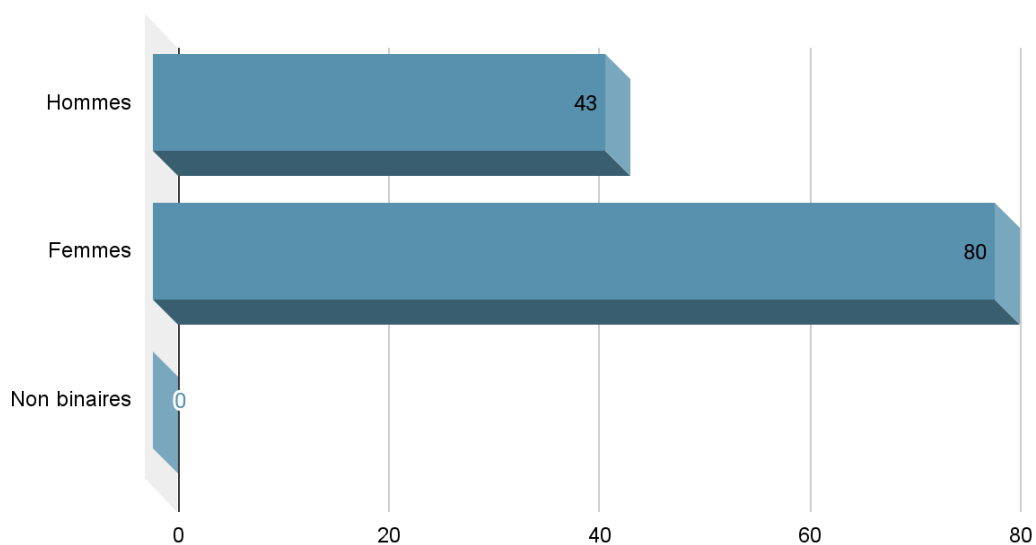
1.3 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

AlineJacops,
Mallorie Van den Nyden

TYPE DE PUBLIC



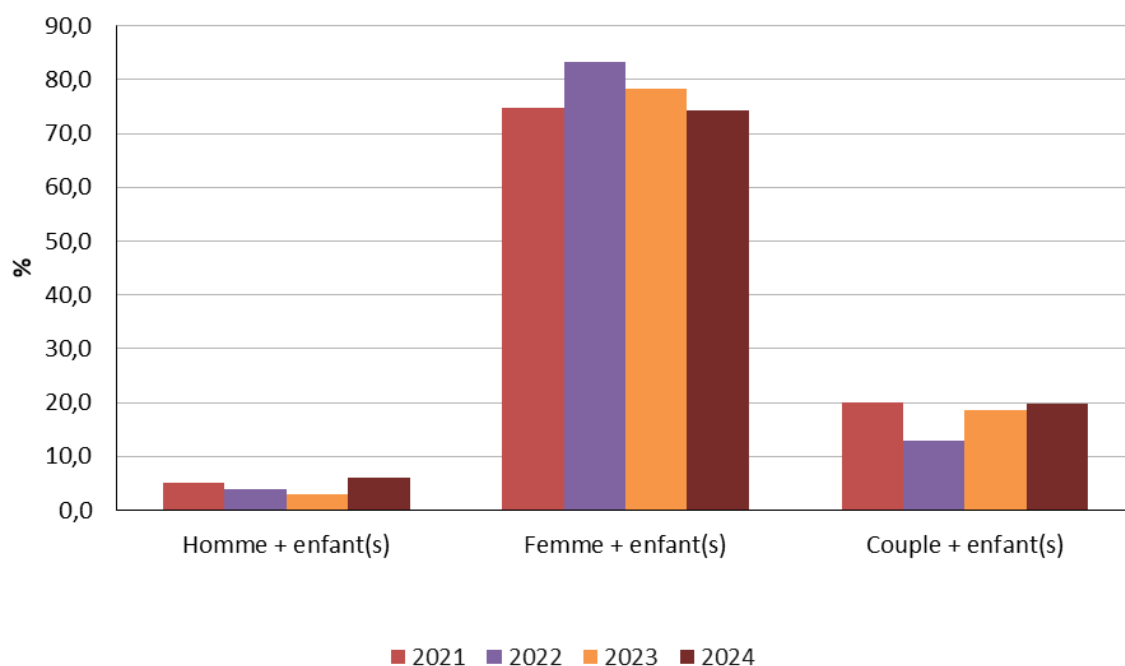
Nombre d'adultes par genre



Adultes	2021		2022		2023		2024	
	Individus	%	Individus	%	Individus	%	Individus	%
Homme seul	23	23,7	20	24,1	20	19,6	25	20,3
Homme + enfant(s)	2	2,1	2	2,4	2	2,0	3	2,4
Femme seule	13	13,4	14	16,9	15	14,7	18	14,6
Femme + enfant(s)	43	44,3	35	42,2	47	46,1	47	38,2
Couple/Cohabitants	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	4,9
Couple + enfant(s)	16	16,5	12	14,5	18	17,6	24	19,5
Nombre total de pers	97	100	83	100	102	100	123	100

Nous accompagnons toujours près du double de femmes par rapport aux hommes. Cependant, nous enregistrons cette année une augmentation du nombre de couples et une stabilité du nombre de familles monoparentales. Le nombre total d'individus est en augmentation croissante depuis 2022.

Enfants



Enfants	2021		2022		2023		2024	
	Individus	%	Individus	%	Individus	%	Individus	%
Homme + enfant(s)	8	5,2	5	4,0	5	2,9	11	6,0
Femme + enfant(s)	115	74,7	104	83,2	134	78,4	135	74,2
Couple + enfant(s)	31	20,1	16	12,8	32	18,7	36	19,8
Nombre total de pers.	154	100	125	100	171	100	182	100

Nous comptabilisons toujours un nombre important d'enfants, avec une augmentation croissante depuis 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.

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

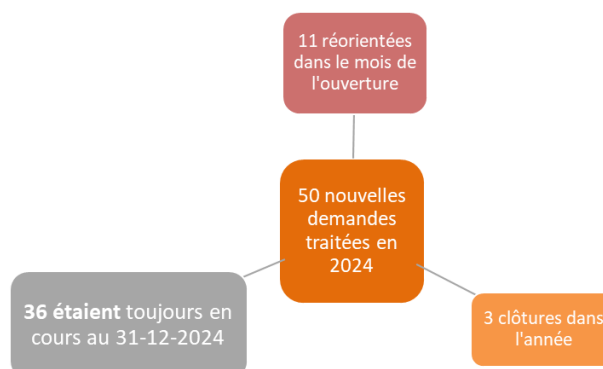
Nous avons de plus en plus de familles et des familles nombreuses, ce qui implique des suivis avec des démarches de plus en plus complexes et intensives. Les familles monoparentales (femmes+enfants) restent nettement majoritaires (74%).

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS ACTIFS EN 2024

Accompagnement individuel	103 demandes inscrites en GAD	Accompagnement collectif
➤ 305 individus ➤ 123 usagers signataires ➤ 108 dossiers - 50 ouvertures - 35 clôtures	➤ 45 demandes non abouties * ➤ 50 demandes traitées et acceptées ➤ 8 demandes en attente au 31/12/24	➤ 35 personnes dont 24 en cours d'occupation. ➤ 6 maisons ➤ 8 entrées ➤ 11 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.

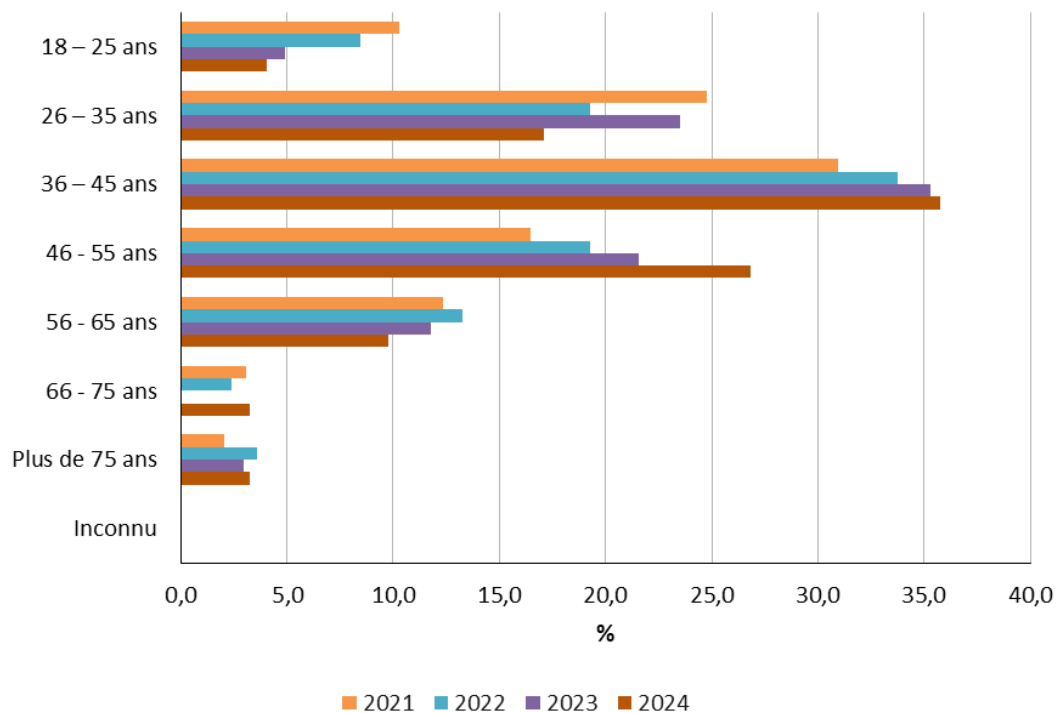
Depuis 2023, nous sommes agréés pour accompagner entre 71 et 80 dossiers actifs en moyenne sur l'année et notre cadre en personnel est défini sur base de cette moyenne pondérée suivant la proportion de dossiers intensifs (=1,5 pour 1) ou de soutien (=0,5 pour 1)



Cette année, nous atteignons 76 dossiers actifs en moyenne.

L'ÂGE DES ADULTES

LA TRANCHE D'ÂGE DE NOS USAGERS DE 2021 À 2024



	2021		2022		2023		2024	
	Individus	%	Individus	%	Individus	%	Individus.	%
18 – 25 ans	10	10,3	7	8,4	5	4,9	5	4,1
26 – 35 ans	24	24,7	16	19,3	24	23,5	21	17,1
36 – 45 ans	30	30,9	28	33,7	36	35,3	44	35,8
46 - 55 ans	16	16,5	16	19,3	22	21,6	33	26,8
56 - 65 ans	12	12,4	11	13,3	12	11,8	12	9,8
66 - 75 ans	3	3,1	2	2,4	0	0,0	4	3,3
Plus de 75 ans	2	2,1	3	3,6	3	2,9	4	3,3
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nombre total de pers.	97	100	83	100	102	100	123	100

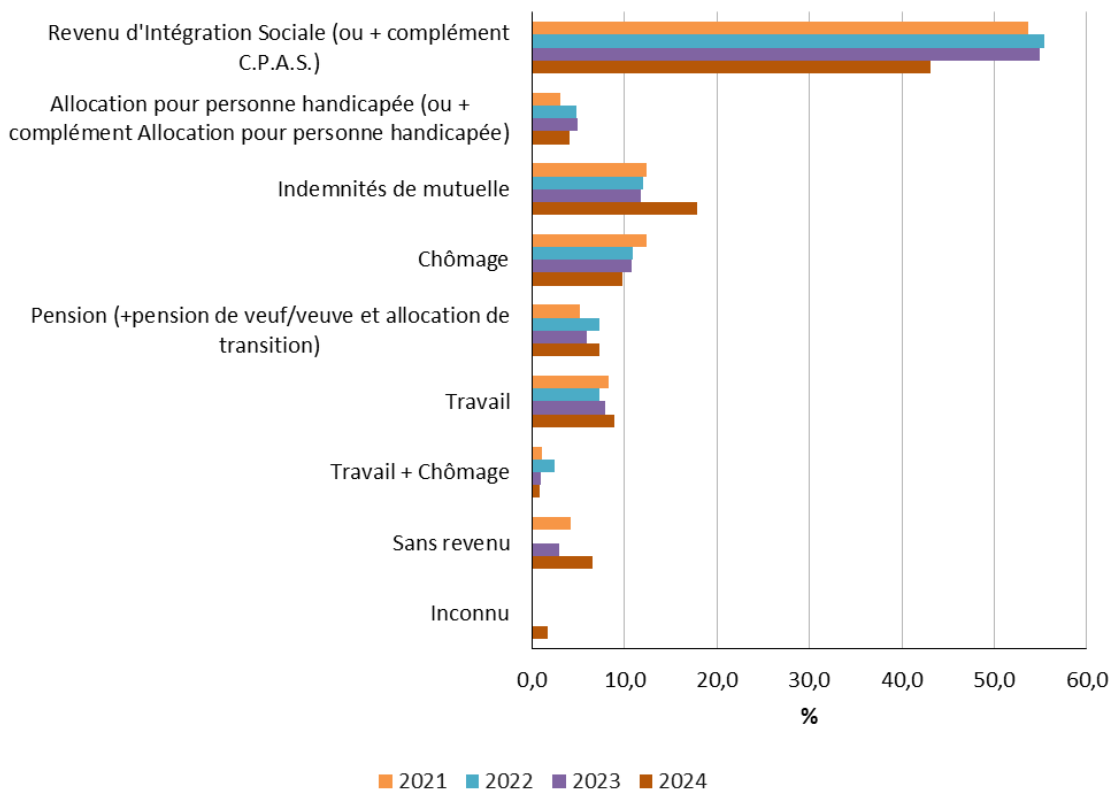
Nous observons une diminution progressive de la tranche d'âge 18-35 ans et à l'inverse, une augmentation des individus de 36 à 55 ans qui constitue la tranche d'âge majoritaire. À partir de 66 ans et plus, nous observons une proportion nettement inférieure par rapport aux tranches d'âge précédentes. 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 les différents prestataires de services/soins autour de la personne.

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 ou celles dont l'entourage est lui-même en besoin d'accompagnement et pas à même de les aider.

LES TYPES DE REVENUS

LES REVENUS DE NOS USAGERS DE 2021 À 2024



Types de revenus	2021		2022		2023		2024	
	Pers.	%	Perst.	%	Pers.	%	Perst.	%
Revenu d'Intégration Sociale (ou + complément C.P.A.S.)	52	53,6	46	55,4	56	54,9	53	43,1
Allocation pour personne handicapée	3	3,1	4	4,8	5	4,9	5	4,1
Indemnités de mutuelle	12	12,4	10	12,0	12	11,8	22	17,9
Chômage	12	12,4	9	10,8	11	10,8	12	9,8
Pension (+pension de veuf/veuve et allocations de transition)	5	5,2	6	7,2	6	5,9	9	7,3
Travail	8	8,2	6	7,2	8	7,8	11	8,9
Travail + Chômage	1	1,0	2	2,4	1	1,0	1	0,8

Sans revenu	4	4,1	0	0,0	3	2,9	8	6,5
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,6
Nombre total de personnes	97	100	83	100	102	100	123	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 43%).

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

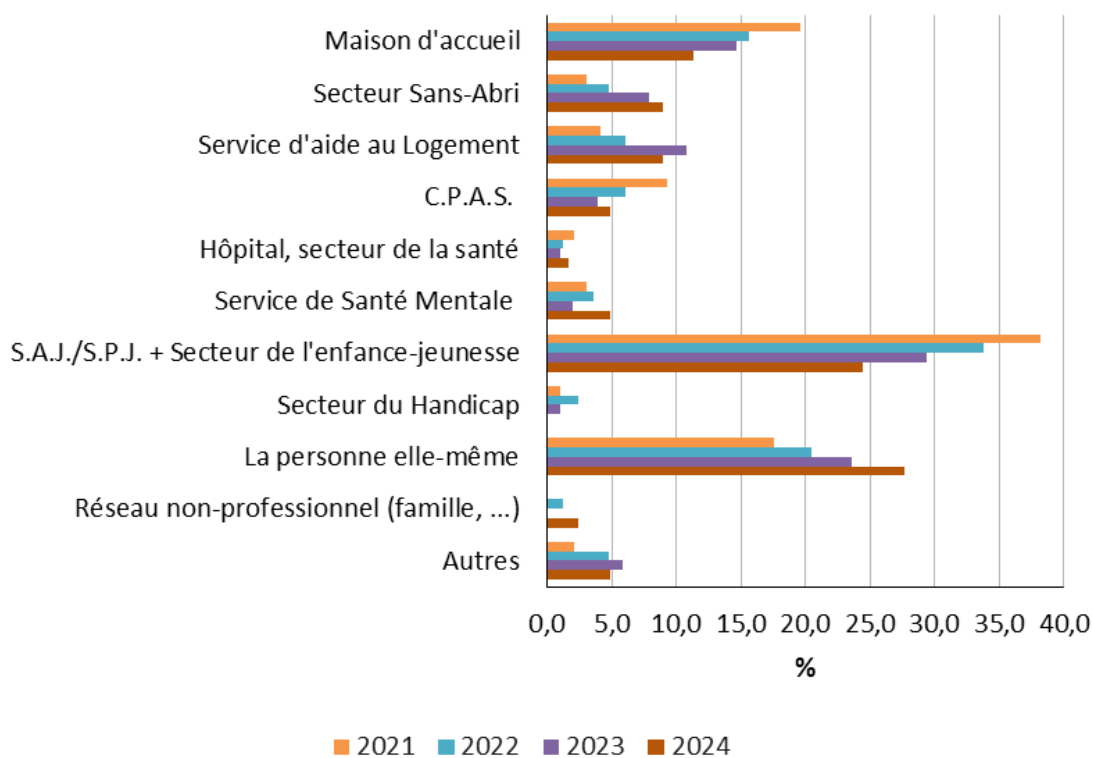
- des personnes en situation illégale ;
- des personnes qui ont perdu leurs droits en raison d'une désinscription administrative (généralement le cas au moment où l'on démarre l'accompagnement);
- des personnes vivant en cohabitation, dont l'une d'elles perçoit des revenus trop élevés pour que l'autre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

Les 8 personnes sans revenus en 2024 : 7 sont des personnes qui vivent en couple où c'est le partenaire qui perçoit les revenus (5 femmes et 2 hommes). Le 8ème est un jeune adulte qui bénéficie d'un accompagnement, mais qui vit toujours chez son père et n'a pas encore de revenus propres.

Les deux personnes pour qui nous avons indiqué "inconnu" sont des personnes pour qui l'accompagnement s'est arrêté avant que nous ayons pu récolter ce type d'information.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE

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



	2021		2022		2023		2024	
	Pers.	%	Pers.	%	Pers.	%	Pers.	%
Maison d'accueil	19	19,6	13	15,7	15	14,7	14	11,4
Secteur Sans-Abri	3	3,1	4	4,8	8	7,8	11	8,9
Service d'aide au Logement	4	4,1	5	6,0	11	10,8	11	8,9
C.P.A.S.	9	9,3	5	6,0	4	3,9	6	4,9
Hôpital, secteur de la santé	2	2,1	1	1,2	1	1,0	2	1,6
Service de Santé Mentale	3	3,1	3	3,6	2	2,0	6	4,9
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	37	38,1	28	33,7	30	29,4	30	24,4

Secteur du Handicap	1	1,0	2	2,4	1	1,0	0	0,0
La personne elle-même	17	17,5	17	20,5	24	23,5	34	27,6
Réseau non-professionnel (famille, ...)	0	0,0	1	1,2	0	0,0	3	2,4
Autres	2	2,1	4	4,8	6	5,9	6	4,9
Nombre total de dossiers	97	100	83	100	102	100	123	100

Aujourd'hui, la majorité des demandes proviennent de la personne elle-même, soit via le bouche à oreille, soit par l'intermédiaire d'un service social qui aura simplement communiqué nos coordonnées à une personne en besoin de guidance. Ceci témoigne de la bonne renommée de notre service aujourd'hui auprès du secteur.

Les demandes provenant des maisons d'accueil regroupent 15 maisons d'accueil bruxelloises, dont 6 en 2024.

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, hôtel social, CAW³, CCL⁴ de l'Ilot.

Parmi les services d'aide au logement, on recense des AIS, deux services logements communaux, la SASLS⁵, la CCL de l'Ilot, une SISP⁶.

Dans les envoyeurs "autres", on retrouve 1 demande d'un service d'aide aux victimes, 2 demandes du CAW Brussels et 1 demande de CASA Légal⁷, 1 demande de Hobo⁸ et 1 demande de Téléservice⁹.

Les demandes émanant du S.A.J. et du secteur de l'enfance/jeunesse restent importantes mais en diminution progressive depuis 2021. Ce secteur a pour mission de se concentrer sur l'intérêt des enfants, mais se retrouve de fait confronté à de nombreuses familles en

³ Centrum Algemeen Welzijnwerk (*Centre d'aide sociale générale*).

⁴ Cellule captation et création de logements coordonnée par l'asbl L'Ilot pour le secteur sans-abri.

⁵ Service d'Accompagnement social des Locataires sociaux.

⁶ Société Immobilière de Service Public.

⁷ <https://casalegal.be/>

⁸ <https://www.hobo.brussels/site/nl/>

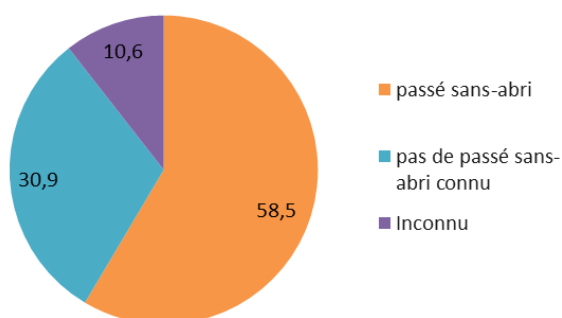
⁹ <https://espacesocial.be/>

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.

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 **28% de nos guidances sont en rapport avec le S.A.J., le S.P.J. ou un Juge de la jeunesse**. En 2023, ce pourcentage était de 40%. Nous observons dès lors une nette diminution sans pour autant pouvoir l'expliquer.

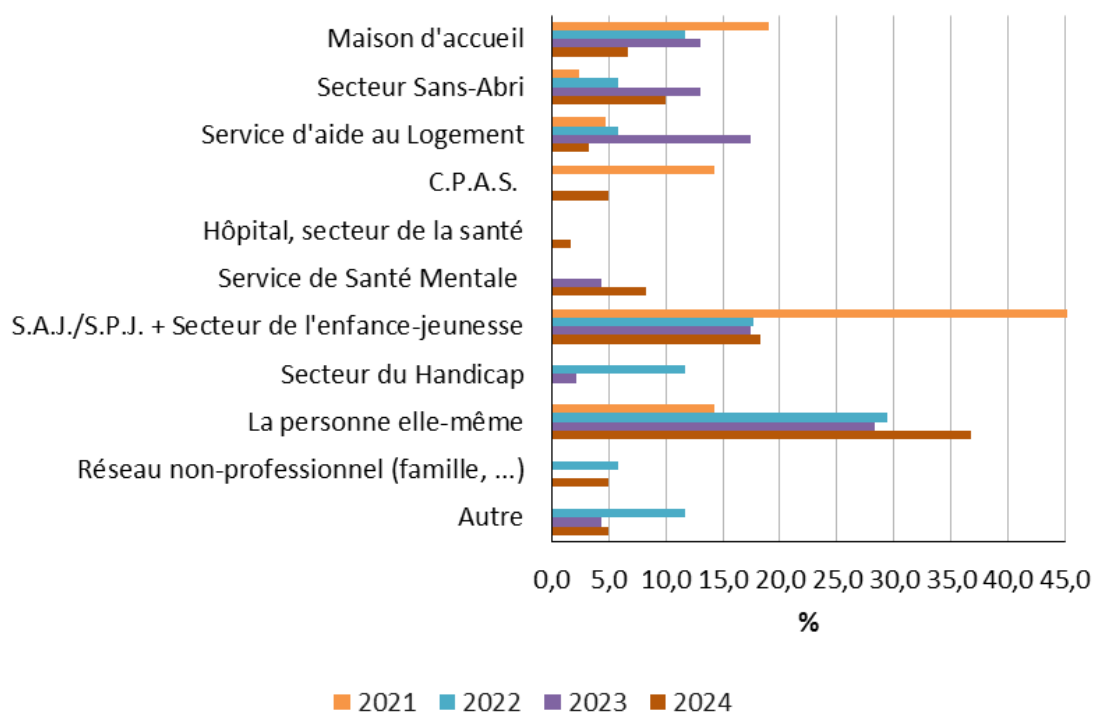
Rappelons également que certaines situations connaissent une ouverture d'un dossier au S.A.J. ou au S.P.J. en cours d'accompagnement à Fami-Home. Parfois, nous sommes nous-mêmes initiateurs de cette demande d'ouverture, et ce toujours après mûre réflexion, et dans la mesure du possible avec le concours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

PERSONNES EN 2024 QUI ONT ÉTÉ À UN MOMENT DONNÉ SANS-ABRI :



Cette année, **58,5 %** 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



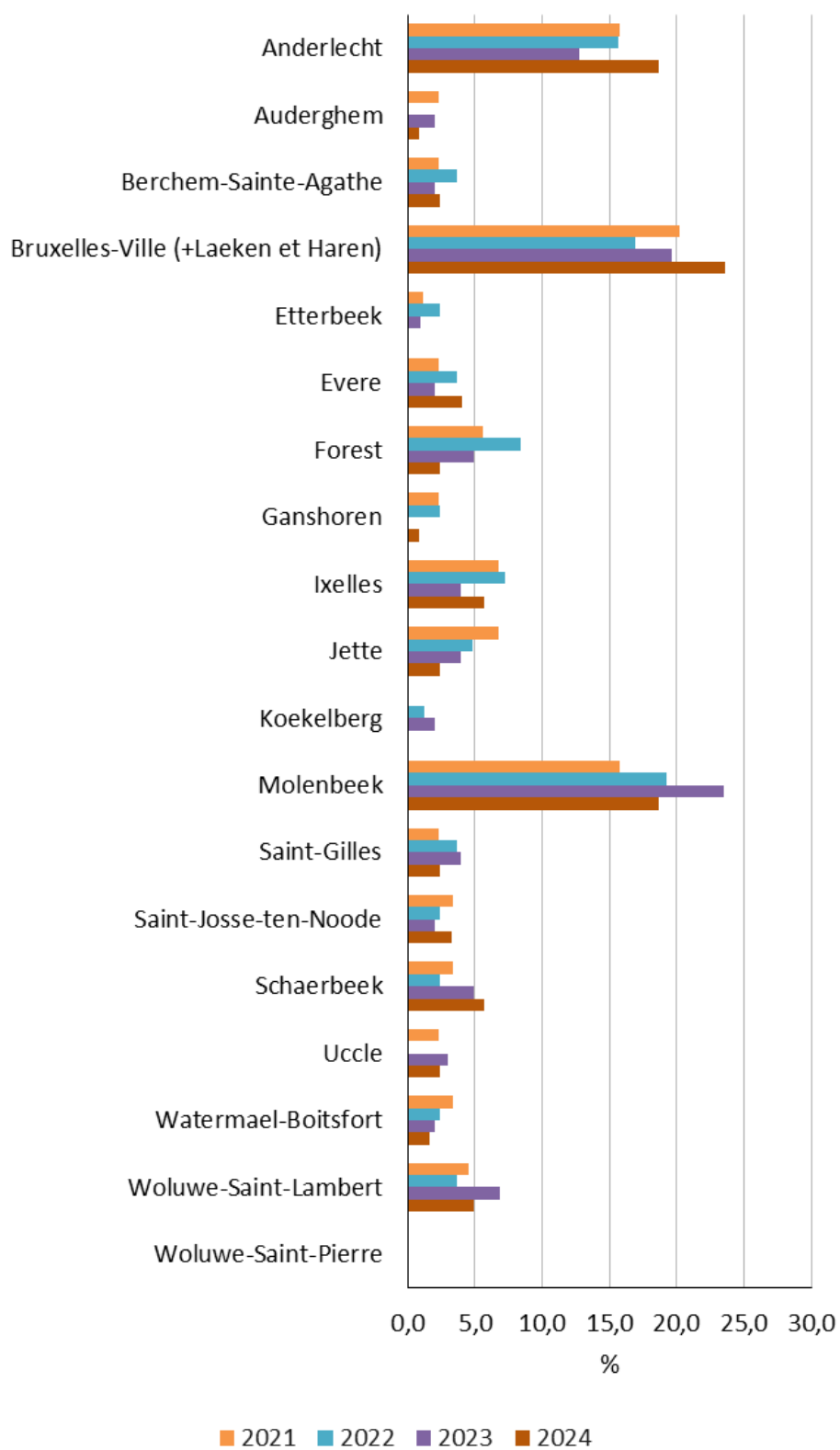
Dossiers ouverts durant l'année	2021		2022		2023		2024	
	Pers	%	Pers	%	Pers	%	Pers	%
Maison d'accueil	8	19	2	11,8	6	13,0	4	6,7
Secteur Sans-Abri	1	2,4	1	5,9	6	13,0	6	10,0
Service d'aide au Logement	2	4,8	1	5,9	8	17,4	2	3,3
C.P.A.S.	6	14	0	0,0	0	0,0	3	5,0
Hôpital, secteur de la santé	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,7
Service de Santé Mentale	0	0,0	0	0,0	2	4,3	5	8,3
S.A.J./S.P.J. + Secteur de l'enfance-jeunesse	19	45,2	3	17,6	8	17,4	11	18,3
Secteur du Handicap	0	0,0	2	11,8	1	2,2	0	0,0
La personne elle-même	6	14,3	5	29,4	13	28,3	22	36,7
Réseau non-professionnel (famille, ...)	0	0,0	1	5,9	0	0,0	3	5,0
Autre	0	0,0	2	11,8	2	4,3	3	5,0
Nombre total de dossiers	42	100	17	100	46	100	60	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 SISP, 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 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 graphique 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



	2021		2022		2023		2024	
	Pers	%	Pers	%	Pers.	%	Pers	%
Anderlecht	14	15,7	13	15,7	13	12,7	23	18,7
Auderghem	2	2,2	0	0,0	2	2,0	1	0,8
Berchem-Sainte-Agathe	2	2,2	3	3,6	2	2,0	3	2,4
Bruxelles,Laeken, Haren	18	20,2	14	16,9	20	19,6	29	23,6
Etterbeek	1	1,1	2	2,4	1	1,0	0	0,0
Evere	2	2,2	3	3,6	2	2,0	5	4,1
Forest	5	5,6	7	8,4	5	4,9	3	2,4
Ganshoren	2	2,2	2	2,4	0	0,0	1	0,8
Ixelles	6	6,7	6	7,2	4	3,9	7	5,7
Jette	6	6,7	4	4,8	4	3,9	3	2,4
Koekelberg	0	0,0	1	1,2	2	2,0	0	0,0
Molenbeek	14	15,7	16	19,3	24	23,5	23	18,7
Saint-Gilles	2	2,2	3	3,6	4	3,9	3	2,4
Saint-Josse-ten-Noode	3	3,4	2	2,4	2	2,0	4	3,3
Schaerbeek	3	3,4	2	2,4	5	4,9	7	5,7
Uccle	2	2,2	0	0,0	3	2,9	3	2,4
Watermael-Boitsfort	3	3,4	2	2,4	2	2,0	2	1,6
Woluwe-Saint-Lambert	4	4,5	3	3,6	7	6,9	6	4,9
Woluwe-Saint-Pierre	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Inconnu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de dossiers	89	100	83	100	102	100	123	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 FÉDÉ 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 2024

Di	Dr	Bi	Br	Total
3452 61,30 %	878 15,59 %	713 12,66 %	588 10,44 %	5631 100%



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

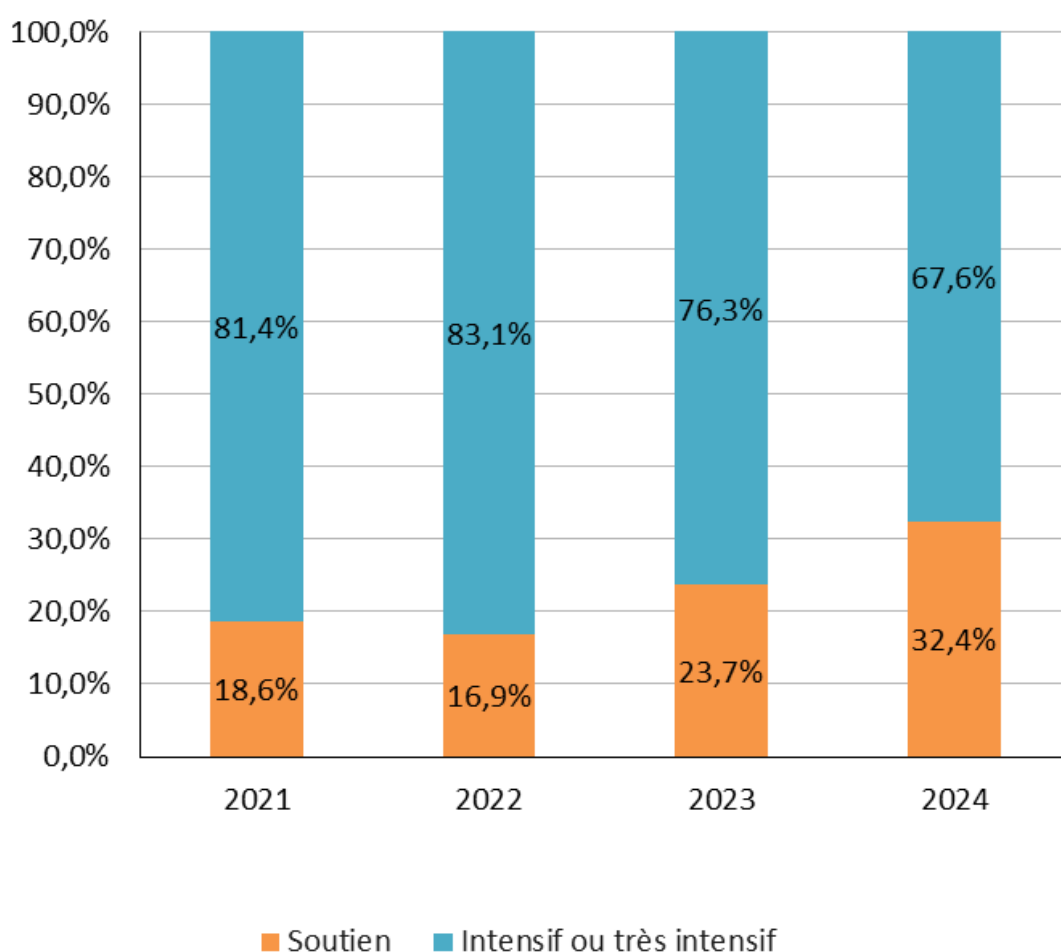
Que ce soit par rapport au lien de confiance établi ou par rapport au contenu même de l'accompagnement, les visites à domicile sont réellement une force de notre travail. **Le fait d'aller à la rencontre de l'utilisateur rompt aussi avec le modèle où c'est à l'utilisateur de devoir se mettre toujours en mouvement vers les services.** Or, cette mise en route n'est pas toujours évidente. Cela demande de l'énergie, de la confiance en soi et l'aptitude suffisante pour se repérer (plusieurs de nos suivis sont analphabètes).

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.

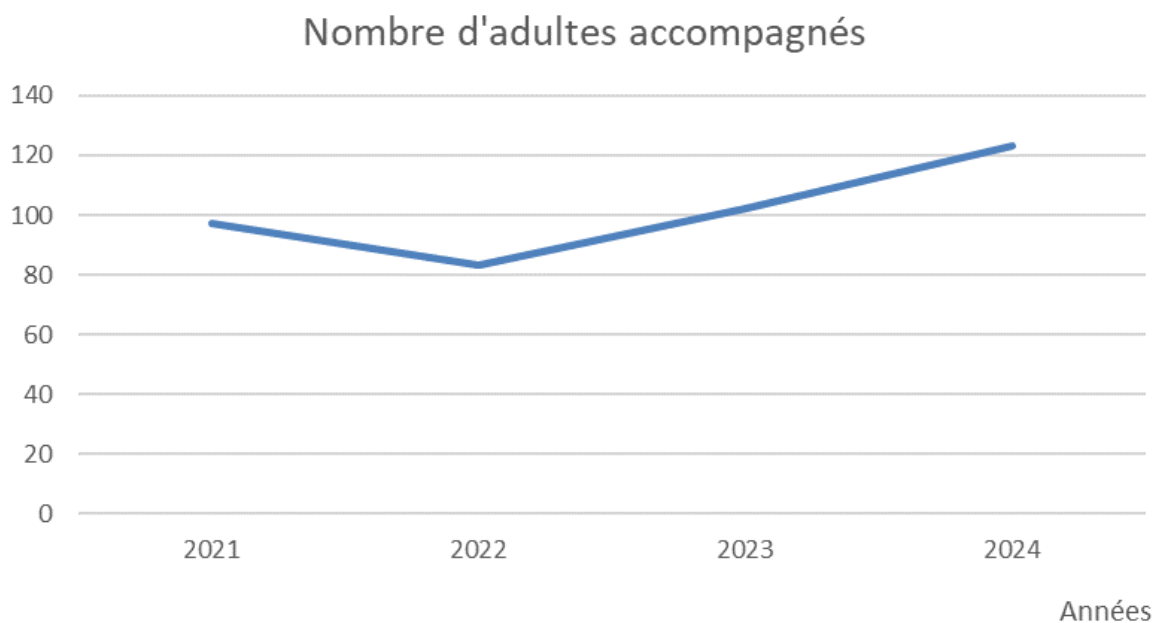
Pour rappel, nous arrivons à une moyenne pondérée de **76 dossiers actifs**. Pour ce faire, nous disposons de 4 ETP travailleurs sociaux, 1 ETP direction, 0,5 ETP administratif et 0,67 ETP ouvrier subsidiés par la COCOM et de 2,5 ETP Maribel répartis entre la GAD et l'habitat solidaire (HS).

Nous obtenons donc 1407,75 entretiens par travailleur social. Si l'on considère qu'un ETP preste environ 1564 heures par an (hors temps de réunion d'équipe de 4h/sem et de formation de 5 jours par an), il reste à peine 156,25h/an à un travailleur pour rédiger ses rapports sociaux, remplir sa feuille de route et ses statistiques quotidiennes et rédiger ses nombreux courriers divers et variés. C'est évidemment impossible à effectuer et nous pouvons dès lors affirmer que **sans l'aide des postes Maribel, nous n'arriverions pas à notre quota minimum de 71 dossiers actifs en moyenne.**

RÉPARTITION SOUTIEN – INTENSIF SUR LE TOTAL DE DOSSIERS ACTIFS EN 2024



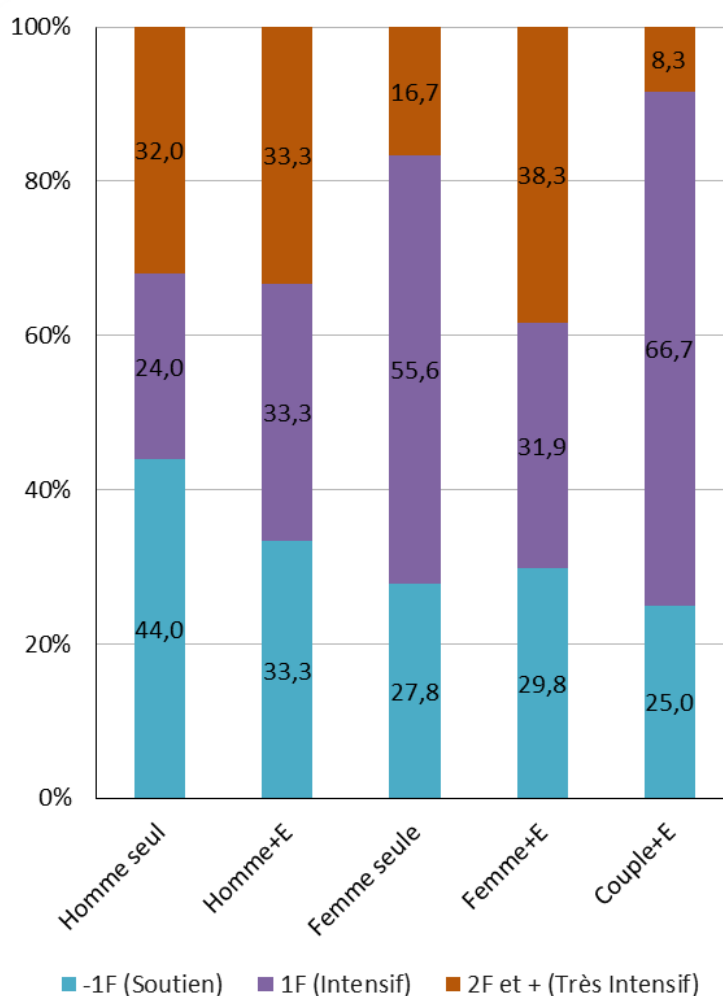
Nous observons une diminution progressive des suivis intensifs depuis 2022. Rappelons qu'en revanche le nombre total de personnes accompagnées ne cesse d'augmenter comme nous le montre le graphique ci-dessous.



Nous pouvons en déduire que plus le nombre de dossiers augmente, moins il est possible d'effectuer des accompagnements intensifs.

Si l'on veut continuer à réaliser un travail de qualité, 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 (F) PAR CATÉGORIE EN 2024



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

Concernant les familles, la présence d'enfants amène une dimension supplémentaire dans l'accompagnement qui traitera aussi des questions concernant l'éducation 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.

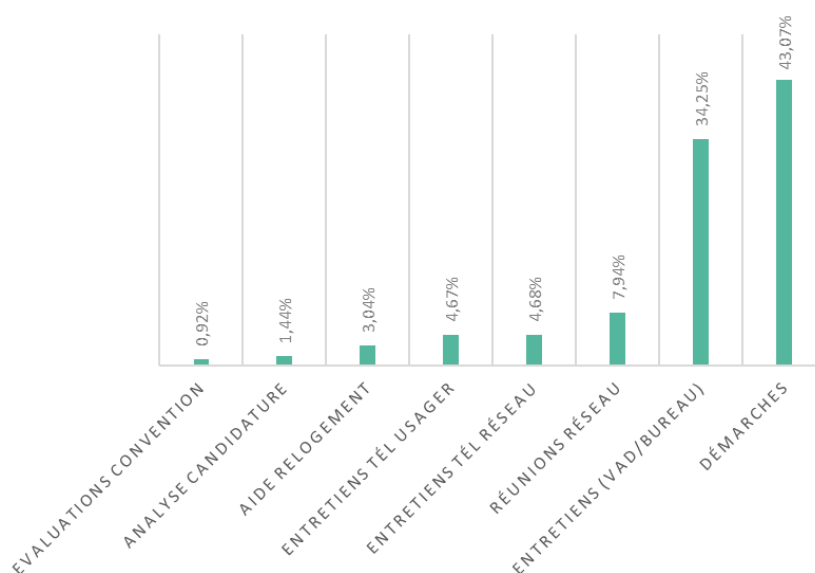
Nous disposons désormais d'un recul suffisant pour constater que certains dossiers, engagés depuis de nombreuses années et caractérisés initialement par une intensité

d'intervention marquée, évoluent progressivement vers un accompagnement de soutien, pour finalement être clôturés. Au fil du temps, les personnes concernées acquièrent une plus grande autonomie, ce qui nous amène à travailler avec elles sur la clôture de l'accompagnement.

Cette évolution se déploie de manière graduelle sur plusieurs années et nécessite un travail minutieux. Il s'agit pour nous de l'aboutissement idéal, bien que, dans certains cas, cet objectif ne puisse être atteint qu'après de nombreuses années, ponctuées de tâtonnements tantôt fructueux, tantôt infructueux, d'espoirs suivis de découragements, d'avancées significatives puis de reculs notables... En somme, un parcours semé d'embûches, tant pour la personne accompagnée que pour les travailleurs sociaux.

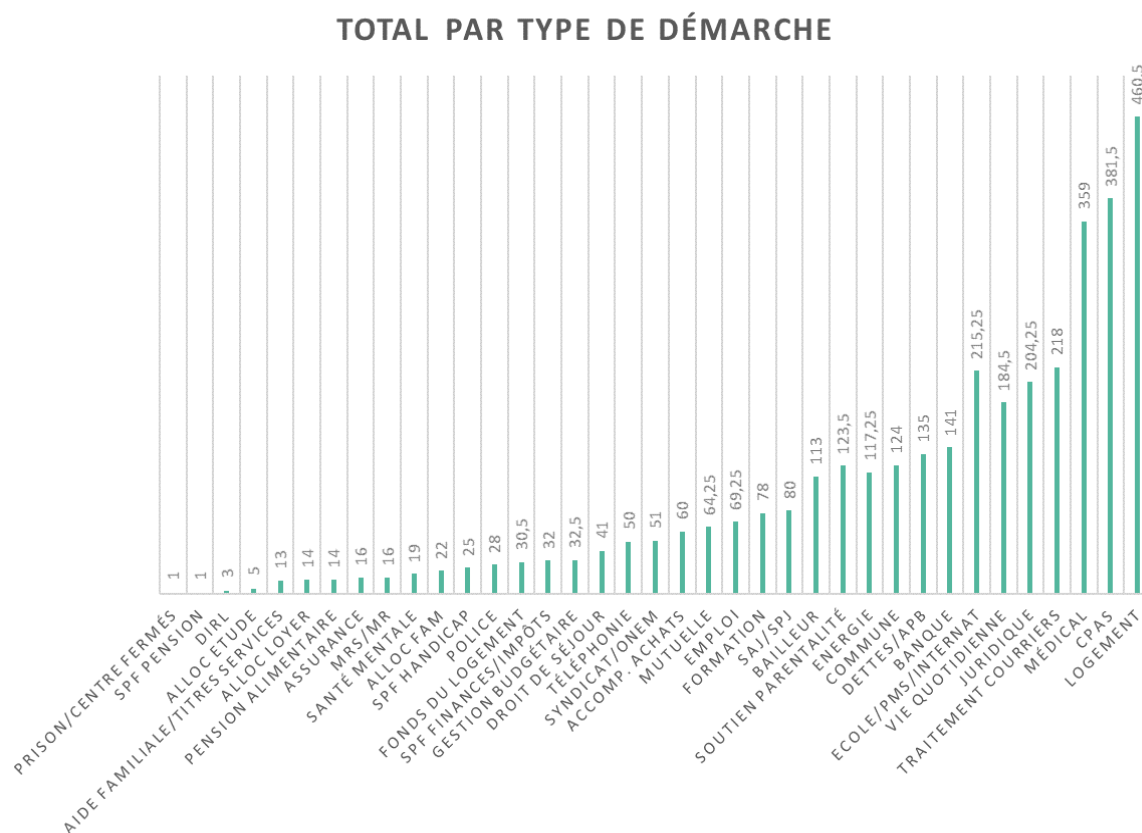
Dès lors, il apparaît dénué de sens de limiter arbitrairement la durée des accompagnements à cinq ans. Cependant, nous reconnaissons l'importance d'une évaluation annuelle systématique de chaque dossier, afin de questionner la pertinence de la poursuite de l'accompagnement. Il nous incombe de demeurer vigilants afin d'éviter toute forme d'installation dans une routine d'accompagnement, pouvant conduire à une dépendance vis-à-vis du lien créé avec le référent.

TYPES D'INTERVENTIONS



Les visites à domicile (VAD) 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:



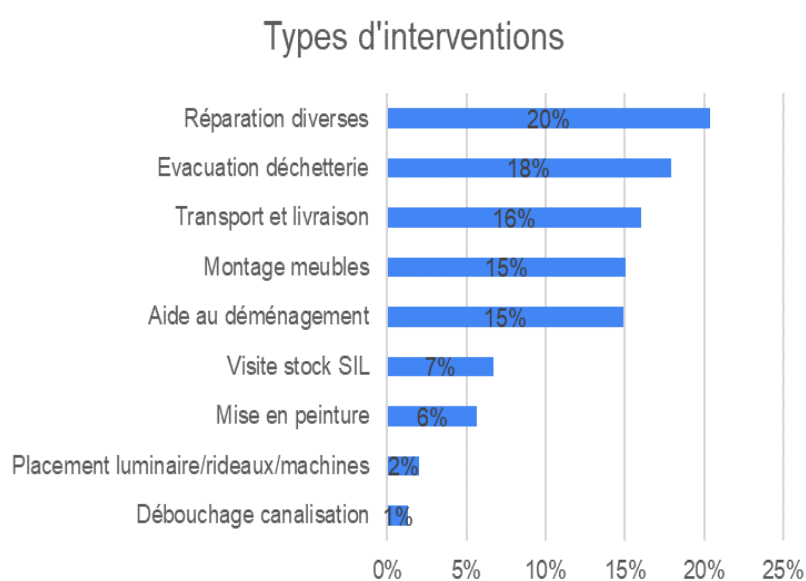
C'est la première année où nous récoltons les données chiffrées du type de démarches effectuées. Notre système de récolte de données est en cours de construction et nécessite encore quelques ajustements, mais les résultats obtenus donnent déjà un bon aperçu. Sans surprise, le CPAS arrive en tête de peloton et le "logement" décroche la première place. Nous apportons effectivement une aide conséquente autour de l'occupation du logement et de la remise en logement. Nous bénéficions d'un référent logement en interne qui ne s'occupe d'ailleurs que de ces questions là et vient en renfort de ses collègues référents d'un dossier pour le soulager dans cette charge de travail. Il s'agit entre autres de toutes les démarches d'inscription en AIS, SISF, Régies foncières, Fonds du logement, etc. et le suivi des interventions techniques assurées par notre ouvrier.

Quant aux démarches vis-à-vis des CPAS, ce sont les nombreux dysfonctionnements de ces derniers qui nous obligent à intervenir plus que de raison pour tenter de débloquent des situations qui ne devraient pas l'être. Le fonctionnement chaotique de certains CPAS a une

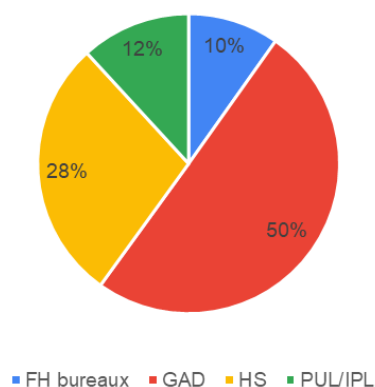
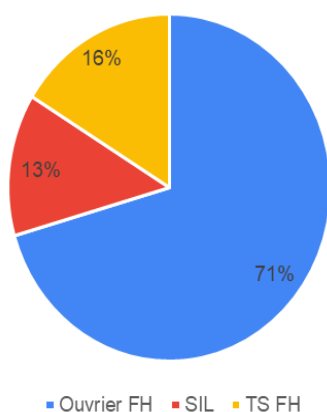
répercussion directe sur notre charge de travail dans la mesure où nous cherchons à limiter au maximum les conséquences désastreuses sur la situation financière des usagers.

LES INTERVENTIONS TECHNIQUES

Nous atteignons un total de **299 heures** d'interventions techniques pour tous nos projets confondus (PUL-GAD-HS).



Ces interventions ont lieu en majorité pour notre service de GAD et sont assurées principalement par notre service technique, le SIL (Service d'Installation en logement), et les travailleurs sociaux de Fami-Home qui doivent encore régulièrement prêter main forte à l'ouvrier.



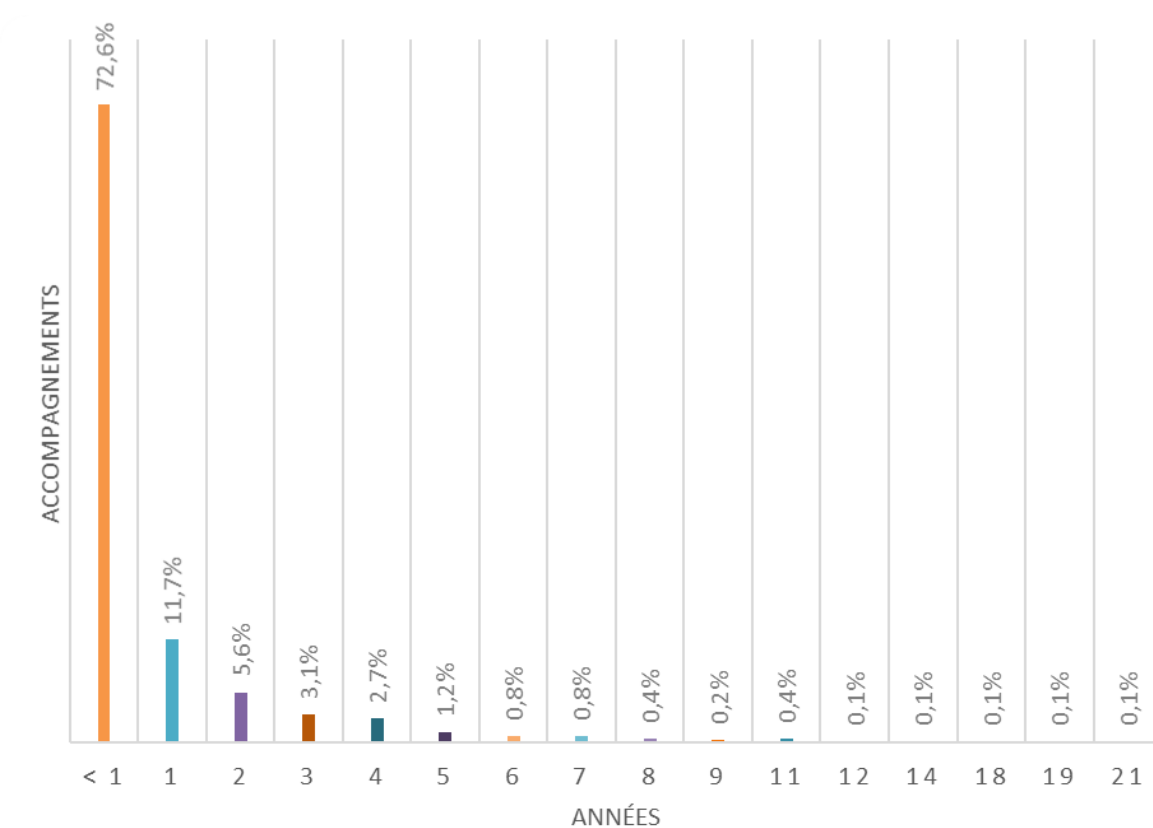
DURÉE ET FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

Données statistiques : Aline Jacops

Rédaction : Mallorie Van den Nyden

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 31/12/2024, nous atteignons un total de 930 adultes enregistrés depuis la création de Fami-Home.

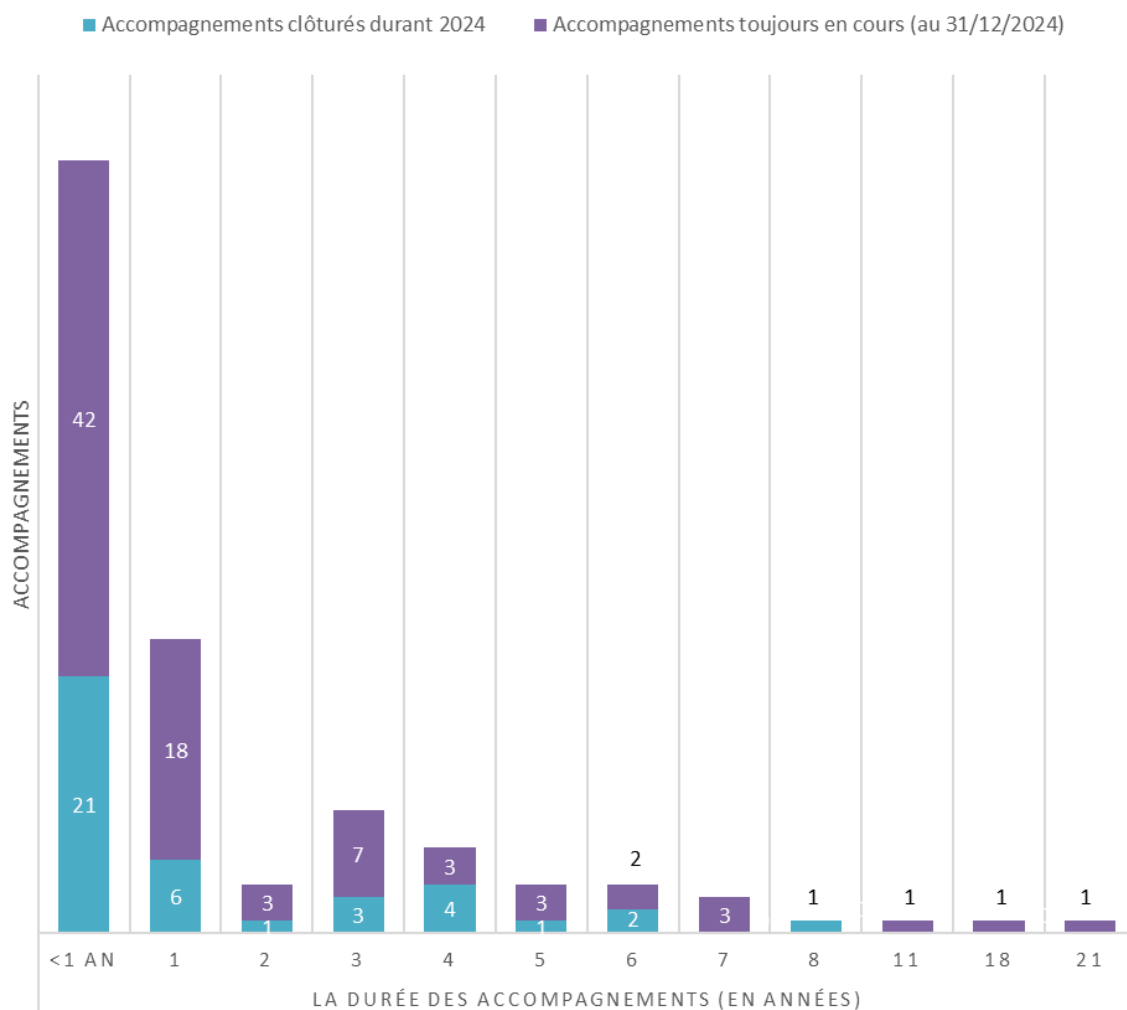
DURÉE DES ACCOMPAGNEMENTS DE 1998 À 2024



La durée moyenne totale est de 1,1 an

La durée moyenne en 2024 est de 2 ans

DURÉE D'ACCOMPAGNEMENT EN 2024



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

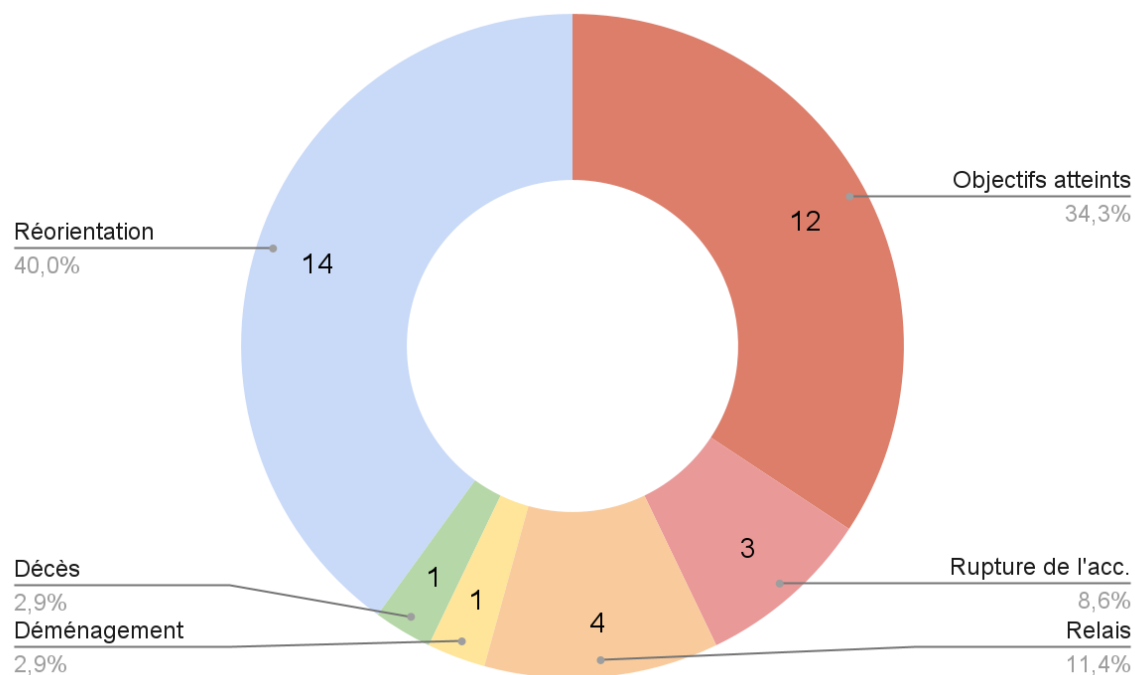
à personne, il nous est apparu nécessaire de nous prêter à l'exercice afin d'apporter un certain éclairage aux questions qui nous sont posées sur nos activités.

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 (12% sur le total de dossiers actifs en 2024)

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 2024



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 revient 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 2024, nous atteignons 89% de clôtures avec une évolution positive de la situation contre 86% en 2023, 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 34% pour raison d'objectifs atteints, 11% de relais, et 40% 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. **En 2024, nous avons principalement réorienté vers un CASG, un SSM¹⁰, un hôpital, un service d'habitat accompagné pour personnes handicapées, un service d'aide à la recherche de logement.**

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 parfois 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 11% 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, **9% (3 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 ».

¹⁰ Service de Santé Mentale

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.

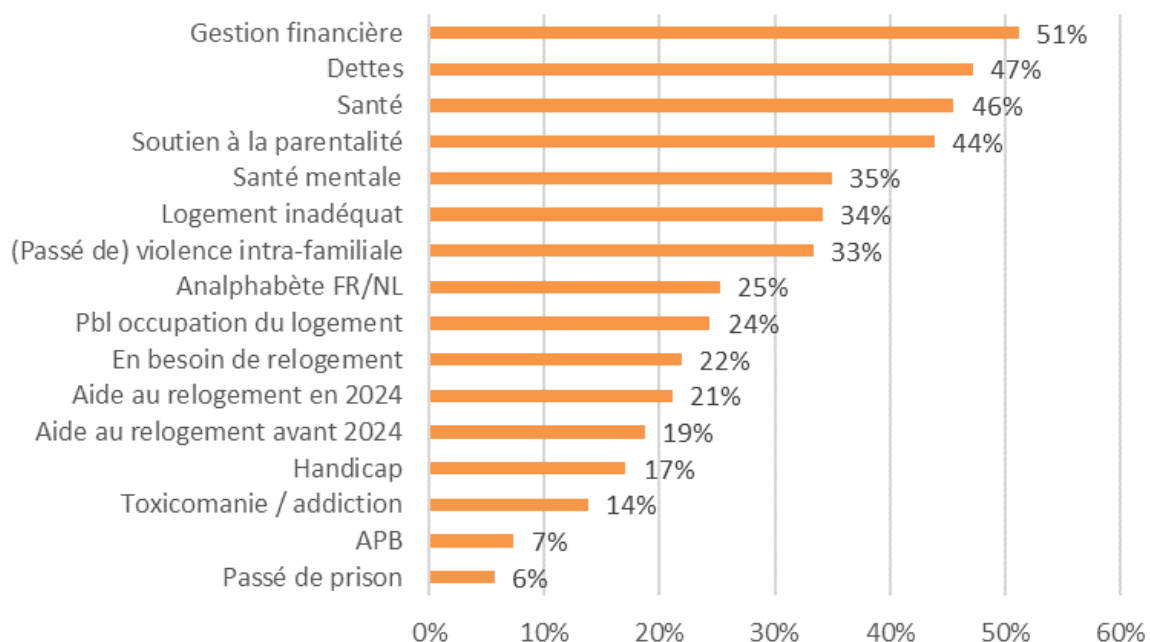
Il arrive aussi que certains ne donnent tout simplement plus de nouvelles malgré nos tentatives pour entrer en contact avec eux. On peut supposer qu'ils avaient atteint leurs objectifs et une autonomie suffisante pour se passer de nos services, contrairement à ce qu'ils pensaient au départ. Il se peut 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 2024 et celles-ci restent très exceptionnelles.

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.

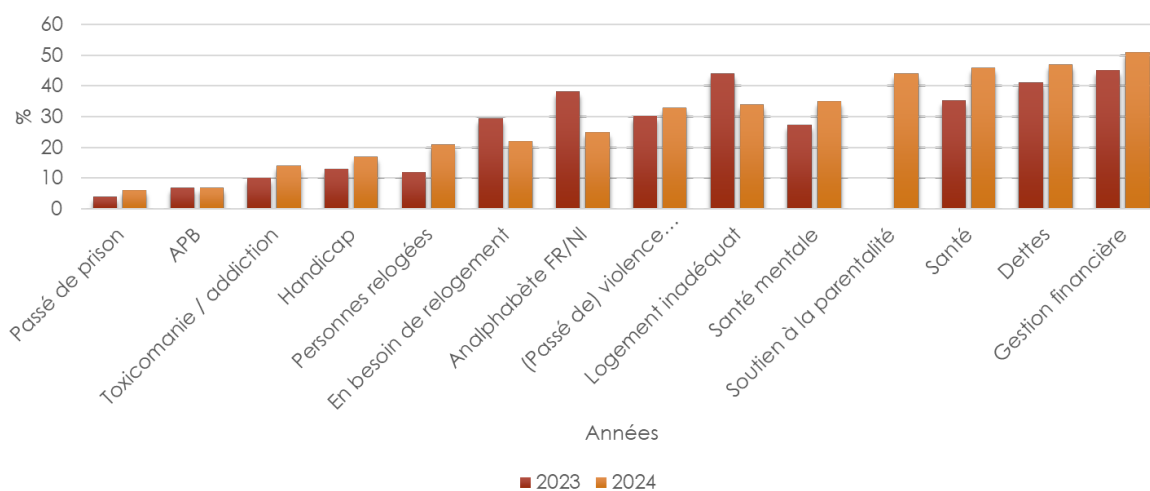
Dans les décisions de fin d'accompagnement prises par Fami-Home, elles font suite à un manque de collaboration avec nous et il est préférable d'y mettre un terme plutôt que de forcer les choses et d'empêcher une tentative ultérieure. Dès lors, nous suggérons de reprendre lorsque la personne se sentira 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 123 USAGERS EN 2024



PROBLÉMATIQUES RECENSÉES : COMPARATIF ENTRE 2023 ET 2024

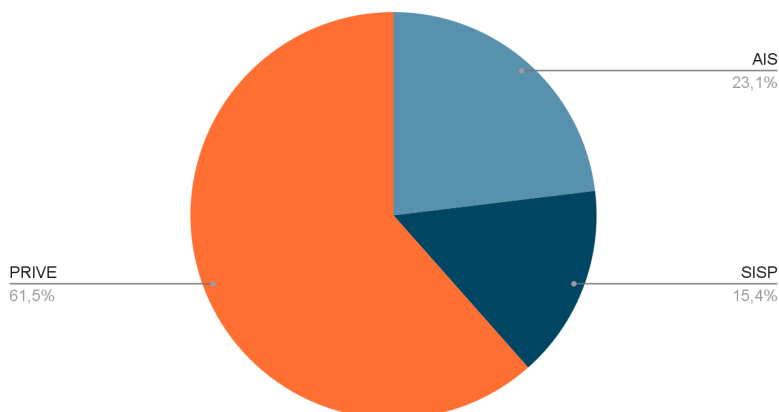


APB=Administrateur provisoire de biens

Pour commencer, nous rappelons que notre préoccupation principale est de prévenir la perte du logement. Le graphique ci-dessus démontre que nous avons **21% de personnes relogées (26 en chiffre absolu) dont une partie pour qui nous avons évité une perte de logement en 2024**. 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 de la GAD.

Destinations des personnes relogées en 2024



Bon nombre de 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, 22% (27 ménages) sont encore en besoin de relogement et 21% (26 ménages) ont

bénéficié de notre aide pour se reloger au cours de l'année. 43% des ménages que nous accompagnons sont donc ou ont été concernés par un besoin de relogement cette année. Par ailleurs, 19% des ménages que nous accompagnons encore en 2024 ont bénéficié d'une aide au relogement dans les années précédentes. **Ce qui fait un total de 62 % de nos bénéficiaires qui sont concernés par cette question.**

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). Quand tel est le cas, 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 de services désormais inaccessibles revient au secteur bancaire, lequel s'est totalement déshumanisé en supprimant presque toute forme de service client en agence, à l'exception du cadre strict du service bancaire universel.

Ainsi, nous devons de plus en plus accompagner nos usagers pour effectuer des démarches auxquelles ils n'ont plus accès sans notre aide, ce qui renforce leur dépendance non souhaitée à nos services. Nous devons alors parfois les aider à se procurer des outils (PC, smartphone, lecteur de CI, installation de l'application itsme, 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.

Une 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 responsable du service social, mais aussi parfois le 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 systématiquement comme motif de leurs importants retards. Or, ce sont les bénéficiaires du CPAS qui 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.

En conclusion, nos usagers font face à de multiples difficultés et ont besoin d'un accompagnement global qui exige que nous soyons aussi complets que des couteaux suisses. Nous devenons spécialisés dans de multiples domaines, devons jongler avec des matières diverses et variées qui demandent de plus en plus de compétences. Notre métier se complexifie et devient de plus en plus exigeant et éreintant. Ceci explique sans doute le phénomène de burnout et de pénurie dans notre secteur d'activité et il serait temps de s'en inquiéter et d'apporter un meilleur soutien à ces travailleurs sociaux en réduisant leur charge de travail et en finançant correctement le cadre en personnel nécessaire.

1.4 NOS PROJETS D'AIDE AU RELOGEMENT

LE LOGEMENT DE TRANSIT « CASA ESPERANZA »

Mallorie Van den Nyden

C'est la Fondation DINI¹¹ 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 (passage d'une convention d'occupation de transit vers un bail classique), 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

¹¹ <https://www.fondation-dini.be/>

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.

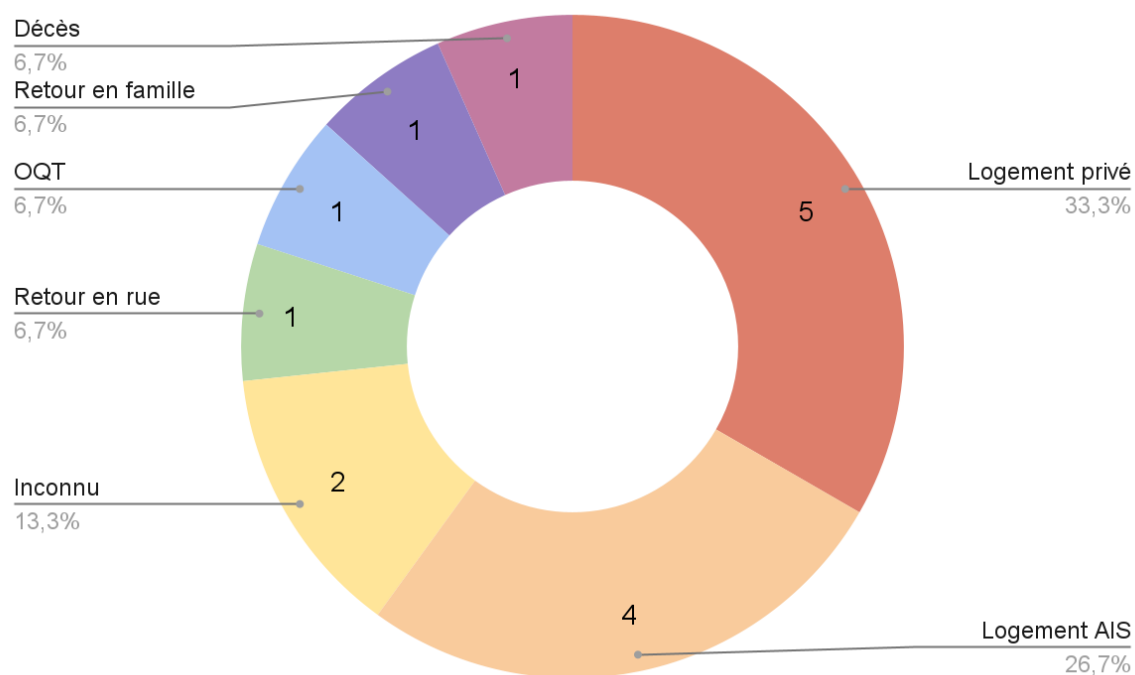
Après une première évaluation du projet avec l'ensemble des partenaires, nous avons pu trouver un compromis entre convention de transit et bail classique, en prolongeant le délai de l'occupation à un maximum de trois ans pour les situations les plus complexes, ce qui permet un meilleur ancrage dans le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

OCCUPATIONS DE 2014 AU 31/12/2024

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	40 mois	Décédée
Homme	21 mois	Toujours en cours
Femme + 1E	22 mois	Toujours en cours

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

DESTINATIONS DES 15 LOCATAIRES SORTANTS



67% 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 partenaire. Cependant, le principe du bail glissant a été accepté par la Fondation DINI uniquement pour les familles avec des enfants à charge et scolarisés. Actuellement, nous bénéficions d'un seul logement de deux chambres et de deux logements de une chambre. Un seul de ces logements est occupé par une famille qui pourra rester de manière durable. Les deux autres, un homme isolé et une femme isolée (décédée fin 2024) devront quitter leur logement à la fin de leur convention.

CONCLUSION

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

Il est en effet injuste et terriblement réducteur de ramener la responsabilité du relogement uniquement à la charge de l'individu et éventuellement de son assistant.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 permet, 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 31/12/2024

Compo ménage	Montants prêtés	Durée du remboursement	mensualités	Date du prêt	Montants remboursés au 31/12/2024
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	€ 592,92
Femme	€ 1257,06	26 mois	€ 50	21-08-23	€ 1257,06
Femme+2E	€ 682,84	7 mois	€ 100	23-05-24	€ 682,84
Totaux	€ 9383,98				€ 7890,72

Montant disponible au 31/12/2024 = 6006,74€

LOGEMENTS DE TRANSIT DE LA "MAIS"

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 5 ans

Studio 2 → occupé depuis 3 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 PUL¹²

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.

¹² Plan urgence logement porté par la COCOM

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;
- 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 n'a cessé de s'élargir depuis sa mise en place et nous comptabilisons aujourd'hui 23 logements. Un rapport d'activité plus complet est disponible sur demande.

LISTE DES 23 LOGEMENTS :

AIS	Immeuble	Communes	nbre chambre	Date d'entrée	Comp. Ménage
Logements PUL					
LPT	MORE	1070	1	26/04/2023	1 homme +1E
LPT	BRU2	1190	1	27/12/2023	1 homme
LPT	AN42	1030	1	13/06/2024	1 homme
LPT	DMOT	1040	1	01/03/2024	1 femme+1E
LPT	JOSA	1030	studio	02/08/2023	1 femme
LPT	COLL35	1070	studio	31/03/2023	1 femme
LPT	COLL35	1070	studio	30/03/2023	1 femme
LPT	FOIN1	1000	2	28/09/22	1 femme+ 2 ^E
LPT	FOIN2	1000	2	29/11/22	1 couple + 1 ^E
LPT	WAV	1040	studio	10/02/22	1 homme
QUARTIERS	LAZ	1210	studio	27/07/2022	1 homme
QUARTIERS	HAM	1030	2	01/12/2021	1 femme + 2E
QUARTIERS	PRE	1210	studio	10/05/2023	1 homme
H&R	TRONE	1050	studio	Transit	1 Femme+1E

H&R	TRONE	1050	studio	Transit	1 Homme
H&R	TRONE	1050	1	Transit	1 Femme+1E
H&R	TRONE	1050	2	Transit	1 homme+1E
H&R	TRONE	1050	3	Transit	couple+4E
Logements hors PUL					
LPT	Esperanza LEO7	1080	2		1 femme + E
LPT	Esperanza OUR2	1080	1		1 homme
LPT	Esperanza OUR6	1080	1		1 femme
La MAIS	Gand	1080	1		1 homme
La MAIS	J. Baeck	1080	1		1 homme
QUARTIERS	PORT25	1030	studio	17/01/2025	1 homme
QUARTIERS	PORT31	1030	studio	31/01/2025	1 homme
QUARTIERS	PORT45	1030	studio	07/02/2025	1 homme
QUARTIERS	CAP	1030	1	Prévu pour juillet 2025	1 femme + E
QUARTIERS	VONDEL	1030	2	Prévu pour février 2025	1 femme + 2 E

LOGEMENTS VIA LA CCL¹³

« 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 experts¹⁴). 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 (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.¹⁵

« Pour créer des solutions logements, la 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 ». ¹⁶

Nous n'avons pas eu de logement via la CCL cette année ni de place en coaching.

¹³ Cellule de captation et de création de logement portée par l'asbl L'Ilot.

¹⁴ Les fédérations AMA et Bico, la STRADA, le RBDH et le Forum Bruxellois contre les inégalités sont partenaires de la cellule.

¹⁵ Plan stratégique cellule Régionale Capteur et Créateur logements (CCL), document élaboré par l'ensemble des partenaires CCL, (objectifs et contexte de la CCL).

¹⁶ Idem, p 4 (explication sur le dispositif)

CAPTATION DE LOGEMENT AU BÉNÉFICE DES USAGERS DE FAMI-HOME DE 2015 À 2024

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

En 2024, 58,5 % de notre public a connu la rue ou un séjour en maison d'accueil. Or, seuls 20% 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 ce 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.

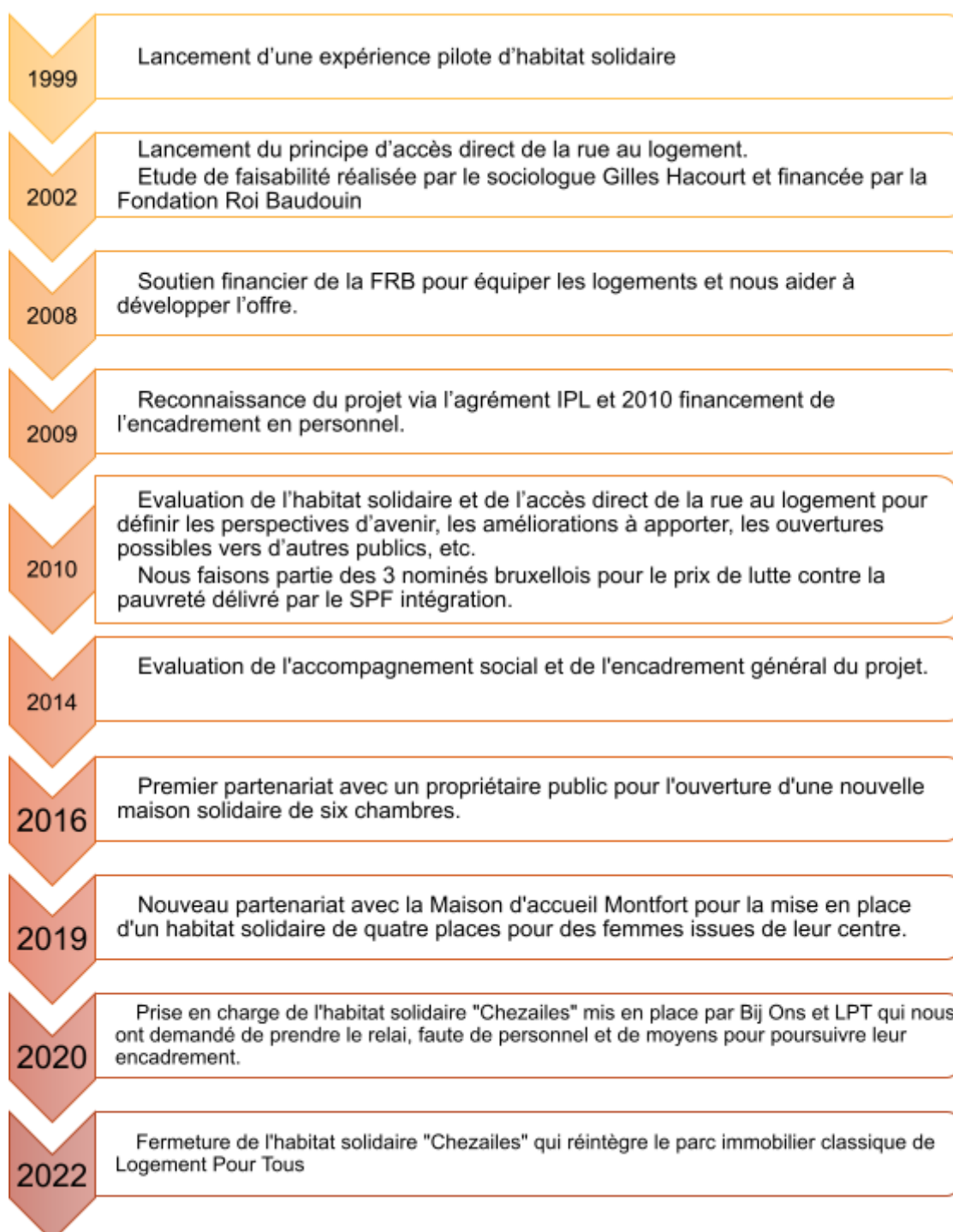
C'est une partie de la mission de l'accompagnement à domicile qui est mise à mal dans un tel constat. Notre public stagne déjà dans des dispositifs d'aides temporaires en jouant d'allers-retours successifs à défaut de pouvoir en sortir. Nous ne pensons pourtant pas qu'augmenter les places d'accueil du 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.

C'est pourquoi Fami-Home investit une part importante de son activité dans l'insertion par le logement au travers d'étroites collaborations avec des acteurs du secteur logement dont principalement des AIS. En 2024, les projets que nous avons développés ensemble, nous ont permis d'atteindre le nombre total de 23 logements individuels ou familiaux à disposition de personnes sans abri ou en besoin de relogement. La recherche de nouvelles collaborations pour augmenter cette capacité d'offre s'impose comme une priorité absolue pour notre public dont 43% est concerné par un besoin de relogement.

II L'HABITAT SOLIDAIRE

Il s'agit d'un projet d'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 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 ;

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 qui 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.

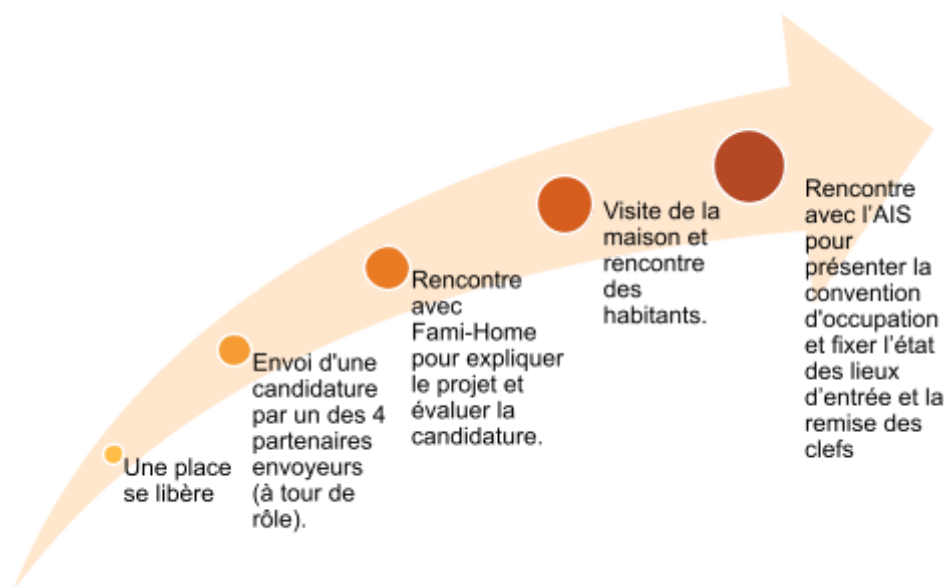
Le travail en réseau vise au développement des complémentarités entre les services. Chaque institution ajuste ses pratiques pour s'adapter au mieux au projet.

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 l'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 l'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, perçoit les redevances d'occupation, assure le suivi de l'entretien de la maison et de son occupation en « personne prudente et raisonnable », établit les décompte de 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 2024 NOUS DISPOSONS AINSI DE 6 MAISONS :

Laeken	4 chambres	
Schaerbeek	4 chambres	
Evere	4 chambres	
Ixelles	6 chambres	
Jette	4 chambres	pour femmes uniquement
Schaerbeek	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 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 malheureusement 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 réagirons 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 (COUR)

Arthur Mignon

➤ 1 entrée

Cette année commence avec une excellente nouvelle, la nouvelle cuisine tant attendue est enfin montée et opérationnelle !

F. arrive dans le projet mi-janvier et s'implique dans les tâches collectives y compris lors de la reprise du pot commun qui arrive début mars.

Une nouvelle charte se travaille avec l'ensemble des habitants au printemps.

En avril se déroule un ménage dans les parties communes avec un appel à Bruxelles-Propreté pour un canapé devenu trop vieux.

H. occupe beaucoup le salon et cela empêche les autres habitants d'en profiter aussi, cela fait l'objet de discussions durant plusieurs réunions et à ce jour le souci persiste.

En mai, le projet change de personne référente jusqu'en 2025. Les habitants en profitent pour rappeler qu'ils aimeraient que le jardin soit taillé pour l'été.

une formation sur les risques incendies se déroule, afin de sensibiliser davantage les habitants que les flammes avaient privé de cuisine pendant plusieurs mois l'année passée.

Durant l'été, la plupart des habitants partent en vacances, en Belgique ou ailleurs. Les habitants restants se plaignent des absents et déchargent le manque de propreté sur ceux qui absents ne font pas leurs tâches dans ce très grand logement.

La maison tourne avec des rythmes très différents entre ceux qui sont peu présents et travaillent en journée et ceux qui sont plus souvent présents à la maison. La présence en réunion est remise en question par les habitants quand elle se fait au détriment d'heures de travail.

Depuis lors, P. travaille en dehors de Bruxelles et espère bientôt trouver un autre logement pour enfin vivre avec sa compagne. S. occupe toujours le même emploi et lorsqu'il peut se libérer, vient aux réunions; F. fait de même entre ses horaires d'intérimaire. H. continue d'occuper beaucoup le salon mais sert parfois de lien pour faire passer des messages ou des dates de réunions aux habitants moins joignables tels que N. et Pr.

MAISON 2 (MORS)

Jo Torbeyns

- 3 départs
- 1 entrée

En février ABM a quitté le projet après deux mois de séjour. Souffrant de troubles paranoïaques, Mr n'a pas trouvé de repos dans la maison. Il se sentait constamment visé par des regards, des comportements ou des paroles des autres résidents, ce qui fut aussi invivable pour lui que pour les autres. In fine, Mr a pris la décision de quitter le projet et de retourner en rue.

En mars YB a fait son entrée.

En décembre, DD a quitté la maison. Suite à des loyers impayés et la garantie locative qui n'a jamais été constituée. Après de nombreuses tentatives infructueuses pour juguler sa dette et régulariser sa situation, l'AIS a dû mettre fin à l'occupation. Mr est retourné à la rue.

En décembre et après une occupation de 38 mois, AI a déménagé vers un logement individuel proposé par l'AIS. Mr a passé plus de trois ans dans le projet et était finalement content de pouvoir investir un nouveau chez-lui.

En dehors des entrées et sorties, 2024 était une année assez paisible pour le projet. On a connu relativement peu de tension entre les résidents, avec des périodes où ils regardaient régulièrement la télé ensemble, et où, de temps en temps, ils mangeaient ensemble.

Bien sûr, on a régulièrement eu des discussions en réunion sur l'état du ménage, qui n'était pas toujours fait correctement. A plusieurs reprises, on a réinstallé le tour de rôle pour le nettoyage des communs.

Ce n'était pas toujours évident de trouver la motivation, car depuis pas mal de temps, l'état général de l'immeuble n'est plus optimal. Les habitants attendent un renouvellement de la porte d'entrée, du sanitaire, de la cuisine, etc. La maison nécessite effectivement une rénovation complète qui fait défaut par manque de ressource interne du côté de l'AIS qui n'est plus en mesure d'assurer le suivi technique minimum. Cette situation fait que, même avec un effort de la part des habitants, l'apparence de l'ensemble est plutôt déprimante.

Nous avons décidé de chercher une solution afin qu'une rénovation complète de la maison puisse avoir lieu. Une proposition de transférer le mandat de gestion vers l' AIS Quartiers a été présentée au CA de LPT fin 2024. Le transfert est prévu pour mai 2025.

MAISON 3 (VANH)

Arthur Mignon

➤ 2 sorties

➤ 2 entrées

L'année s'entame avec un gros nettoyage de la cave en vue des travaux d'isolation. Tous les habitants mettent la main à la pâte en fonction de leur moyen. Nous pouvons compter sur la présence de l'ouvrier de Fami-Home en renfort pour emmener le contenu d'une grande camionnette à la déchetterie. Toute la façade arrière est elle aussi complètement isolée.

Suite à différents incidents entre habitants, une réunion de recadrage est réalisée fin janvier dans les bureaux de Fami-Home avec les habitants et les partenaires du projet.

Fin mars un appel à candidature est envoyé à notre partenaire envoyeur dont c'est le tour pour une future entrée dans la chambre que N. va quitter.

Une formation sur les risques incendies a lieu au mois de mai. Elle les touche d'autant plus que les pompiers sont intervenus récemment pour une casserole laissée sur le feu qui avait dégagé beaucoup de fumée alors que les habitants étaient partis dormir. Cette intervention des soldats du feu laisse une porte d'entrée fragilisée.

Début juin N. sera finalement expulsé. A. le candidat repéré fin mars ne sera plus mobilisable à ce moment-là et après plusieurs tentatives nous passerons à une autre candidature.

Nous apprenons que N. revient malgré tout dans le logement et menace les habitants.

Les habitants rencontrent K. début juillet mais qui après avoir dormi une nuit dans le logement décide finalement de partir du projet. Nous n'avons plus de contact avec lui.

R. est entré en cure ce qui change beaucoup la dynamique du logement.

Q. rencontre les habitants fin août pour voir si tout convient pour occuper cette chambre. Il rentrera début septembre. Les habitants se disent contents d'avoir "un vieux comme eux" dans le logement afin de garder une ambiance plus calme.

Les soucis d'électricité se multiplient dans la maison. Après avoir grillé une télévision et un boîtier Proximus, ainsi que de nombreuses ampoules, les habitants en ont un peu marre de ces soucis qu'ils relient à leur taque électrique vieillissante. La maison nécessite effectivement quelques travaux de rénovation et certaines réparations restent également en suspens, ce qui ne facilite pas la bonne occupation des lieux par un entretien régulier du nettoyage par les habitants.

La propreté reste un sujet habituel en réunion, ainsi que les nuisances sonores, ou encore les vols de nourriture, mais cette fin d'année se trouve dans une ambiance plus apaisée, appréciée par les habitants.

MAISON 4 (VAND)

Arthur Mignon

- 1 entrée
- 2 départs

En ce début d'année, les habitants et un travailleur de Fami-Home se rendent à la commune afin d'essayer d'obtenir le statut d'isolé sur leur composition de ménage. Malgré de multiples échanges avec le cabinet de l'échevin de la population, cela ne fonctionnera pas.

Les habitants demandent malgré quelques tensions à passer à un rythme de réunion une semaine sur deux. Ce sera accepté durant l'année à différents moments.

L'état de santé de F. est fragile, les autres habitants lui portent une attention particulière.

L' AIS Quartiers propose à A. une mutation vers un logement individuel que celui-ci accepte. Nous envoyons donc notre appel à candidature pour reprendre sa chambre.

M. vient rencontrer les habitants, mais il ne se sent pas à l'aise avec eux et il préfère ne pas intégrer le projet.

L. rencontre à son tour les habitants mais la signature de convention avec l' AIS n'aura jamais lieu car Monsieur disparaît dans la nature.

La vie continue à Vanderlinden en cette fin de printemps lorsque nous recevons enfin la candidature de P. Elle intégrera le logement peu de temps après. L'arrivée d'une femme dans le logement modifie quelque peu les modes de fonctionnement du groupe.

F. est toujours très fragile, les habitants vont désormais faire les courses pour lui.

K. sent qu'il doit réussir à franchir le cap et adopter un mode de fonctionnement autre que celui de la rue afin de vivre plus paisiblement dans le collectif.

P. occupe peu le logement et dort principalement chez des ami.e.s.

Fin août F. sera finalement hospitalisé et pris en charge. L'accompagnement individuel dont il bénéficie auprès de Fami-Home a permis sans aucun doute un meilleur suivi de sa situation.

En cette fin d'année, S. et K. se retrouvent souvent à deux dans le logement initialement prévu pour 4, chacun reste à son étage.

P. continue d'expliquer qu'elle est rassurée à l'idée d'avoir un logement disponible quand elle en ressent le besoin.

F. est désormais en maison de repos qui lui offre un accompagnement au quotidien qui lui est bénéfique.

Sa chambre accueillera prochainement une nouvelle personne.

MAISON 5 (VANL)

Luc Badet

➤ 3 entrées

➤ 3 sorties

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.

Concernant les 3 personnes qui ont intégré cette année l'habitat solidaire, deux d'entre elles ont été orientées et accompagnées par l'asbl Diogène, et la 3^e était inscrite sur la liste d'attente de FAMI HOME.

Parmi les 3 personnes qui ont quitté l'habitat solidaire :

- Pour l'une d'entre elles, son départ a été le résultat d'un processus de réorientation en raison de difficultés à vivre en collectivité. L'AIS Quartiers a pu lui proposer un studio que Mr a aussitôt accepté.
- Pour le deuxième départ, il s'agissait d'une personne avec des antécédents psychiatriques combinés à un lourd problème de consommation d'alcool. Durant son séjour dans l'habitat solidaire, qui a duré un an, il y a eu trois hospitalisations en psychiatrie. Son comportement au sein de la maison était de plus en plus problématique, car suite à sa consommation d'alcool, des problèmes neurologiques irréversibles sont apparus. Durant tout ce temps, il fut accompagné plusieurs fois par semaine par un binôme de travailleurs de deux associations partenaires. Tant pour gérer le rangement et le nettoyage de sa chambre, que pour effectuer sa lessive, assurer le renouvellement de son gsm, de sa carte de banque, de ses clés - qu'il perdait régulièrement -, et d'assurer tous les accompagnements dans le cadre de sa prise en charge médicale. En coordination avec ces 2 travailleurs, mais aussi l'équipe psychiatrique de l'hôpital et son administratrice de bien, une réorientation vers une Maison de repos et de soin a pu être mise en place.
- Pour le troisième départ, cette personne, après un an en habitat solidaire a pu demander à l'AIS Quartiers de s'inscrire sur leur liste d'attente en tant que candidat

locataire pour un studio. Une proposition de logement lui a été faite peu de temps après, qu'il a acceptée.

Il s'agit d'une personne qui travaille depuis longtemps dans une grande surface. Ce fut une perte pour le groupe, car cette personne faisait preuve de stabilité et de maturité.

Nous avons assuré le déménagement de cette personne, via notre partenaire le SIL (service d'installation en logement). Nous avons également entrepris, à sa demande, une guidance sociale à domicile afin de l'aider dans ses démarches administratives liées au logement, ouverture de compteur, démarcher auprès du Fonds de Logement pour l'obtention d'une garantie locative, relation administratives avec l'IAS etc.

Durant cette année, des difficultés importantes sont apparues avec une des personnes récemment arrivées. Il fut pris de colères « noires » qui se sont répétées à plusieurs reprises, ce qui a provoqué une insécurité au niveau du groupe d'habitants. Un avertissement lui a été signifié oralement et par écrit. En parallèle, nous l'avons vu en entretien pour lui permettre de verbaliser cette colère et de l'élaborer, en comprendre le fond et la provenance. Il a pu se saisir de ces moments en individuel et nous avons pu l'accompagner à la consultation d'un psychiatre (en SSM) qui lui a prescrit une petite médication qu'il prend avec régularité. Actuellement nous pouvons dire que son comportement est stabilisé, qu'il s'intègre bien dans ce projet d'habitat, et qu'il se montre très reconnaissant de l'aide apportée. Ce monsieur a eu un parcours très difficile à plusieurs niveaux depuis son enfance, émaillé de ruptures traumatiques, de passages en rue et d'un long séjour au SAMU social, alors qu'il avait auparavant intégré le monde du travail et qu'il avait été en logement. Nous l'avons aussi accompagné à différents moments pour l'aider à mettre en ordre sa situation administrative au niveau du chômage. En effet, son niveau de frustration et de colère l'empêchait d'avoir des relations sereines avec les employés de ces différents services, entraînant parfois l'intervention de la police. Aujourd'hui il est à même d'entreprendre seul ses démarches, sans incident. En conclusion, nous pouvons dire que ce monsieur a eu les ressources nécessaires pour se saisir du cadre que nous lui avons posé au travers de l'avertissement donné - qui nous a surtout servi de levier -, mais aussi grâce à l'accompagnement que nous lui avons proposé.

Pour un autre habitant, nous l'avons accompagné au SIREAS et à la commune pour régler son problème de résiliation de domicile et de perte de carte d'identité dont le renouvellement devait être autorisé par l'Office des Etrangers. Cette situation perdurait depuis de longs mois et entravait pas mal de démarches, dont la mise en ordre de son dossier administratif au niveau de l'AIS. Des difficultés sont aussi apparues avec lui car il avait un retard important de loyers. Aujourd'hui le problème a été résolu, il a payé sa dette, mais cela a valu un travail important de coordination et de mise au point avec lui et l'AIS. Il risquait effectivement que sa convention d'occupation ne soit pas renouvelée.

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. En janvier 2024, cela n'a plus été le cas, et les habitants sont à nouveau déclarés co-habitants, ce qui impacte tout revenu lié à l'aide sociale, CPAS, chômage, invalidité, handicap etc. Il nous faut donc reprendre notre bâton de pèlerin et renégocier les choses avec les autorités administratives aux fins de donner toutes ses chances à un projet d'Habitat Solidaire qui se veut, tout d'abord et avant tout, un outil d'émancipation.

MAISON 6 (MORAN)

Luc Badet

➤ 1 entrée

➤ 1 sortie

Ce projet d'habitat solidaire est une initiative qui a vu le jour en 2019. C'est le résultat d'un partenariat entre la Maison d'accueil Accueil Monfort, 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 soucis particuliers. Toutefois, depuis l'année 2023, nous avons décidé de commun accord de formaliser les choses. Ce travail d'élaboration est toujours en cours.

Durant l'année 2024, il y a eu un départ pour un logement individuel proposé en location par l' AIS IRIS. Il s'agit d'une habitante qui est restée un an dans l'habitat solidaire. Cette personne, après un parcours de décrochage social et un long séjour à la Maison d'accueil Monfort, avait pu reprendre pied et retrouver une forme d'autonomie suffisante pour intégrer un logement individuel. Malheureusement, elle souffrait de soucis de santé importants.

Ce fut une cohabitation compliquée tant pour elle que pour le groupe. Elle se montrait très compétente sur le plan de l'entretien du logement et de la communication avec l' AIS, se donnant de ce fait un rôle de leadership très fort que les autres ont mal vécu. Son attitude à leur égard était empreinte de culpabilité et de reproches, alors qu'elle se présentait continuellement sur le mode victimaire. Il s'agit d'une femme particulièrement intelligente avec un besoin très important de reconnaissance. Il s'agit de quelqu'un au vécu tumultueux et traumatisant, une enfance qui ne l'a pas épargnée et qu'elle a payé sa vie durant. Elle disait qu'elle ne supportait plus la vie collective et ses difficultés. Elle nourrissait un profond sentiment d'injustice qui l'empêchait d'apprécier ce parcours par la Maison d'accueil puis par l'Habitat Solidaire comme source d'émancipation. Aussi, elle se situait sans cesse sous le mode de la revendication et de la réparation qui lui serait due, rendant ses relations avec les autres très compliquées.

Nous l'avons aidée pour organiser et réaliser son déménagement qui ne fut pas simple. Elle avait emmagasiné un nombre très impressionnant de caisses remplies d'effets personnels, sans compter ce qui avait été entreposé dans un box. Nous avons fait appel au SIL (service intégration logement - llot) qui n'a pu réaliser le déménagement dans son

ensemble. Il nous a fallu mobiliser 4 travailleurs de notre service avec l'aide de la camionnette de l' AIS Quartiers durant une journée entière pour en venir à bout. Et encore, nous n'avons pas pu tout déménager et Madame a dû s'organiser de son côté pour clôturer les choses. Nous n'avons pas imaginé qu'elle avait pu entreposer autant d'effets personnels témoignant de sa vie passée, de ce qu'elle a refusé d'abandonner.

Par la suite, elle a coupé tout contact avec notre service, bien qu'un suivi social lui ait été proposé, suivi conditionné par l' AIS dans le cadre d'un logement individuel, que ce suivi soit assuré par notre service ou un autre. Il est vrai aussi, selon notre point de vue, que cette personne a les ressources nécessaires pour poursuivre son chemin de manière indépendante.

Une nouvelle habitante est donc arrivée dans la maison en décembre 2024, après sept semaines de vide locatif. Une première candidate avait été proposée par l' Accueil Monfort, qui a décliné cette offre d'habiter en Habitat Solidaire, alors que le processus d'entrée était quasiment terminé : 1er entretien avec le responsable collectif FAMI HOME et la Maison d'accueil, visite de la maison et de la chambre, rencontre avec les habitantes etc. Il a donc fallu renouveler le déroulement de ce processus d'entrée avec la nouvelle candidate qui a accepté le logement. Ce qui explique ce temps de sept semaines de vide locatif.

Concernant une autre habitante, qui fait partie des quatre premières habitantes à l'origine de ce projet, laquelle rencontre des difficultés avec le groupe, liées à une énurésie diurne et nocturne qui débordait de manière incommodante dans les espaces collectifs. Quelle est la part organique de ces difficultés ? Quelle est la part d'une problématique psychiatrique avérée dans ces débordements ? Ou les deux ensemble ? Nous ne le savons pas. Toujours est-il qu'en collaboration avec le directeur de l' AIS IRIS et la psychologue de l' accueil Montfort, nous avons durant l'année 2023/24 pu encadrer plus particulièrement le suivi de cette personne et l'aider à mieux contenir les débordements de cette énurésie dans l'espace de la vie collective.

Durant l'année 2024, nous lui avons proposé un suivi en guidance sociale à domicile par une assistante sociale de notre service, ce qu'elle a accepté. Cette perspective de travail a réellement trouvé sa pertinence. Outre l'aide apportée pour assurer son suivi médical, la coordination et l'organisation de l'aide : l'aide ménagère, l'infirmière à domicile, l'aide familiale, la communication avec l'administratrice de bien etc, une grande part du travail consiste aussi à aider cette personne dans son appréhension et compréhension de ses relations, souvent difficiles à vivre pour elle car elle n'en possède pas les codes de communication et qu'elle fonctionne bien souvent sans filtres. Ce travail

d'accompagnement prend donc une forme beaucoup plus psychosociale et lui permet suffisamment de stabilité, à nos yeux, pour vivre en cohabitation avec d'autres, alors que certaines d'entre elles sont aussi en prise avec des difficultés psychologiques.

L'habitat solidaire est un cadre de vie où il s'agit de trouver un système de communication suffisamment harmonieux et consensuel, pour garantir la vie en commun, et chacune n'a pas forcément les outils nécessaires pour comprendre et interagir avec l'autre dans ses difficultés. Et comme certaines le disent parfois dans les moments d'exaspération *“cela ne fait pas partie du contrat de prendre l'autre en charge...nous n'avons pas choisi de vivre ensemble.”*

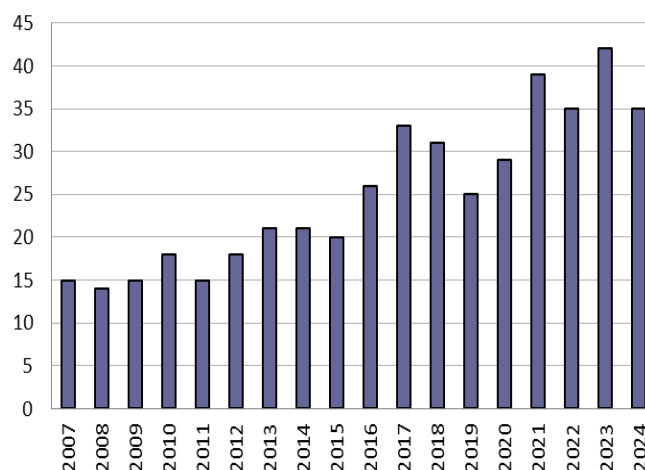
Une autre habitante, aussi une “pionnière” de 2019, a été diplômée en septembre 2024 et exerce le métier d'infirmière dans une Maison de repos et de soins. Elle a aussitôt repris un Master en santé publique, son projet étant de travailler en Afrique, son continent d'origine. Elle nourrit aussi le projet de s'installer seule, ce qui est, à ses yeux, une véritable réalisation de son projet de vie, mais ce sera une grande perte pour le groupe auquel elle apporte beaucoup de stabilité.

Nous tenons aussi à signaler l'excellente collaboration avec l'AIS IRIS. La gestionnaire locative s'est déplacée à deux reprises durant l'année pour rencontrer les habitantes et répondre à toutes leurs questions. Lors de l'une de ces rencontres, elle fut même accompagnée par le directeur de l'AIS, une visite de l'ensemble de la maison a été effectuée, des petits travaux planifiés et réalisés par la suite.

2.7 ÉLÉMENTS STATISTIQUES POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS

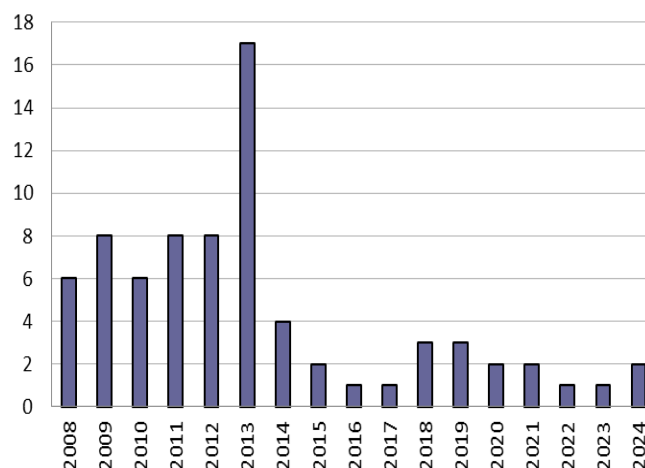
NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS

En 2024, 35 personnes ont occupé une place en habitat solidaire. Pour rappel, nous disposons de 6 logements pour un total de 27 places.

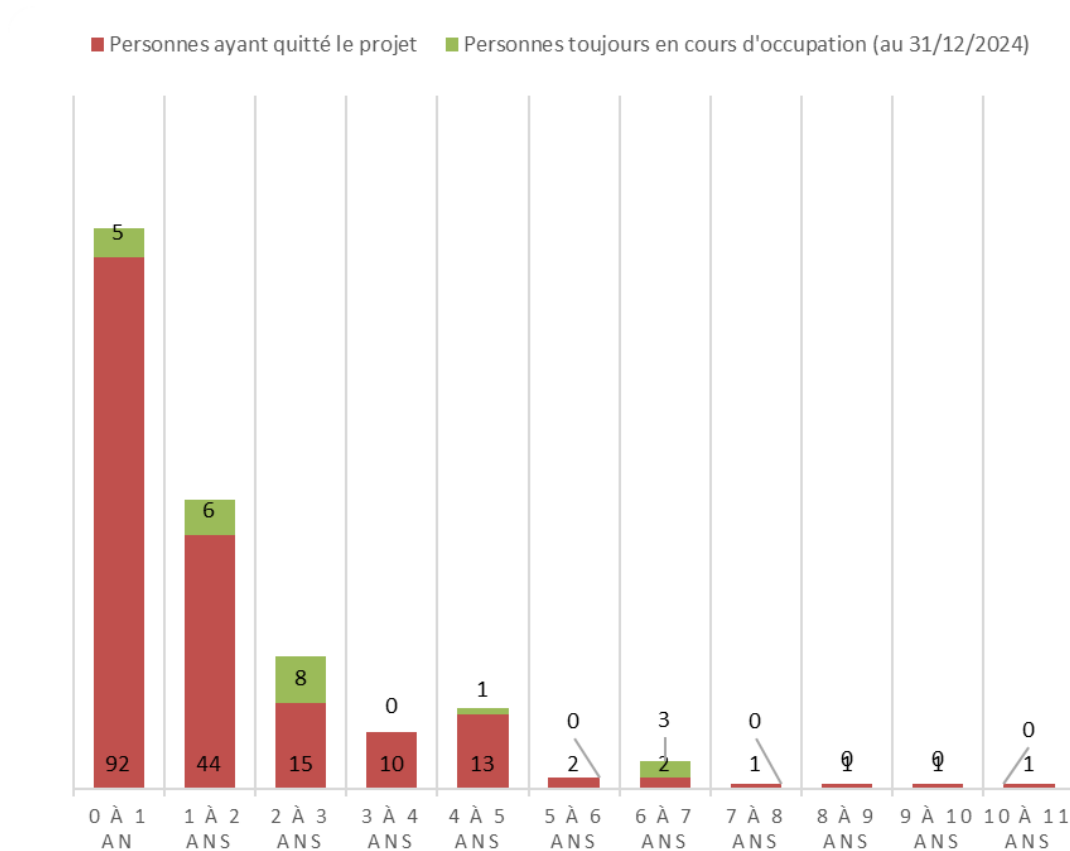


LE DÉLAI D'ATTENTE EN MOIS

Ce graphique concerne le délai d'attente entre l'annonce d'un logement vacant et le moment où la personne entre effectivement en logement. Il est en moyenne de 2 mois en 2024. Ceci s'explique en partie par le fait que nous avons eu des candidatures non abouties en cours de procédure, ce qui nous a contraint à recommencer tout le processus pour un nouveau candidat ce qui rallonge inévitablement les délais.



LA DURÉE D'OCCUPATION TOTALE DU PROJET

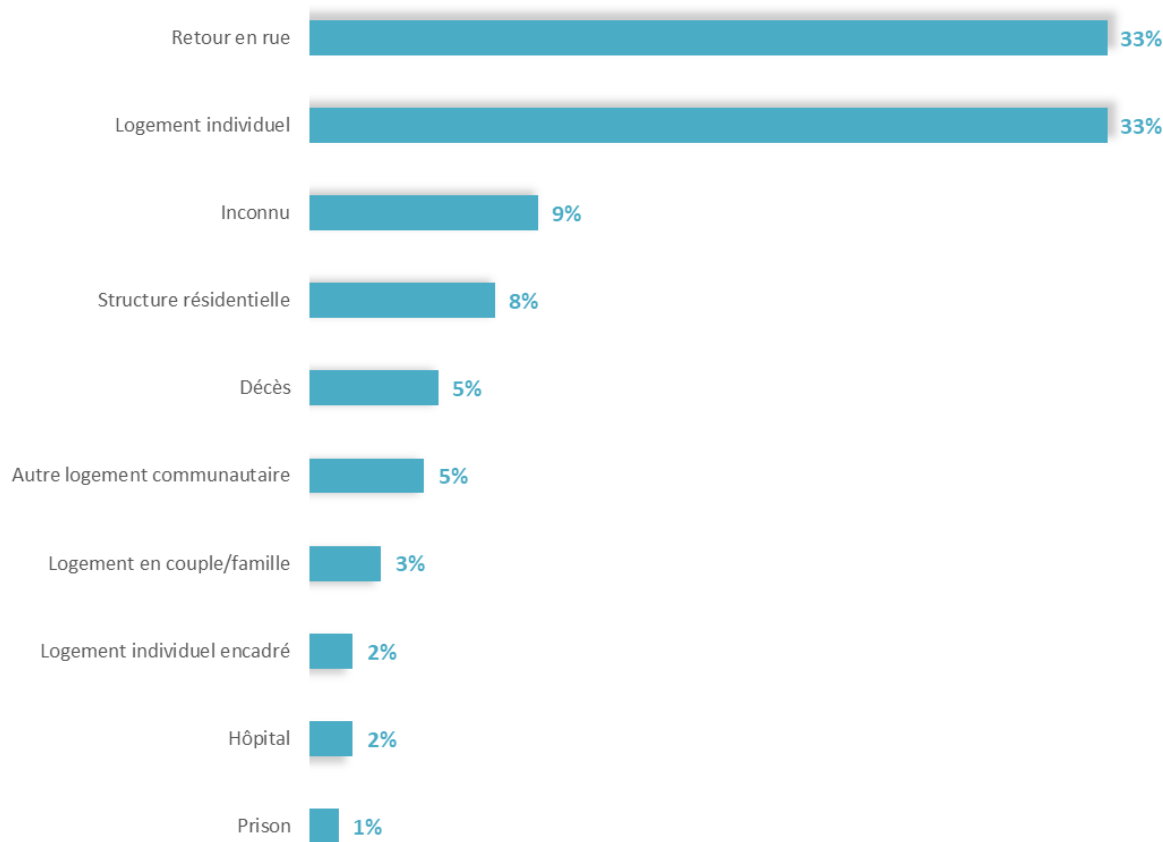


Sur un total de 205 personnes (182 départs + 23 en cours d'occupation), 47 % sont restées moins d'un an en logement et environ 24 % des personnes sont restées entre un et deux ans. Les 29 % restants s'installent à plus long terme dans le dispositif, et parfois jusqu'à leur fin de vie.

La durée moyenne d'occupation est de 19 mois, celle-ci reste stable depuis ces 5 dernières années.

En 2024, elle est de 23 mois.

DESTINATIONS APRÈS DÉPART (171 DE 2001 À 2024)

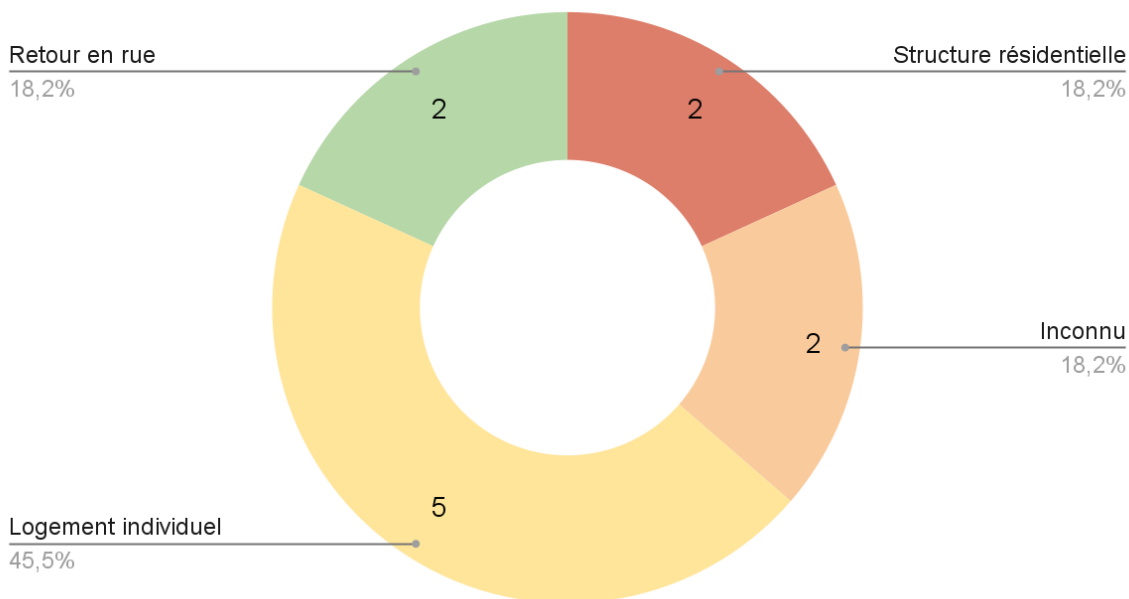


Nous pouvons dire que le projet a permis à **58%** des occupants de quitter durablement leur situation de sans-abrisme.

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.

Dans les destinations inconnues (16 au total), nous retrouvons 6 personnes qui ont dû quitter le logement à la suite d'impayés de loyers, mais elles ne nous ont pas dit si elles avaient trouvé une solution de relogement ailleurs. Il est possible qu'elles soient retournées en rue, mais nous ne pouvons pas l'affirmer.

Destinations des 11 départs en 2024



Sur l'année 2024, nous n'avons connu que 2 retours en rue sur les 14 départs. Sur les destinations connues, **64%** des bénéficiaires quittent durablement leur situation de sans-abrisme. Sur les 2 destinations inconnues, l'un a quitté le logement après y avoir passé une seule nuit et l'autre a dû quitter après 18 mois d'occupation pour loyers impayés.

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 émergeant 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 (Règlement Régional d'Urbanisme) 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 en 2023. Nous attendons une nouvelle proposition de notre partenaire Logement Pour Tous. Cette proposition n'est malheureusement pas venue et pour cause, Logement Pour Tous est en pleine restructuration avec un nouveau changement de direction nécessitant de mobiliser toutes leurs ressources en interne au détriment du développement

de tout nouveau projet et même du maintien de projets existants. Pour rappel, ils ont procédé à la fermeture de deux habitats solidaires en 2022 et 2023 et nous avons dû proposer un transfert de mandat pour deux autres habitats solidaires fin 2024.

Enfin, nous voulions poursuivre notre lobbying pour la reconnaissance de l'habitat solidaire et l'application systématique du statut de ménage isolé auprès des services de population. Mais en l'absence d'un nouveau gouvernement bruxellois, cette démarche est vaine et a donc été mise en suspens.

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 **58%** 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 RIS¹⁷, 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 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 soulignant son caractère 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 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.

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

¹⁷ Revenus d'Intégration Sociale, délivré par le CPAS.

une subvention complémentaire pour tout logement mis à disposition de publics spécifiques dont les personnes sans abri.

En outre, une subvention spécifique est accordée pour les logements collectifs. La Secrétaire d'Etat au logement, Nawal Ben Hamou a également annoncé une indexation des subsides octroyés aux AIPL¹⁸ dès 2024.

Nous saluons ces décisions politiques dont nous ne manquerons pas d'en évaluer l'impact sur notre pratique mais pour l'heure, nous manquons encore un peu de recul.

¹⁸ 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.

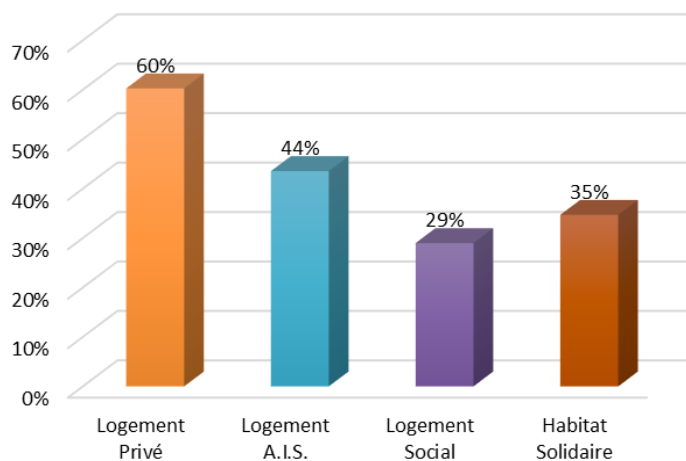
Nous avons fusionné ces deux types de dépenses, cela se justifiant aussi en raison des modes de calcul souvent très différents selon le type de logement (logement social, A.I.S. ou privé) où une partie des charges peut ou non être comprise dans le loyer.

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.

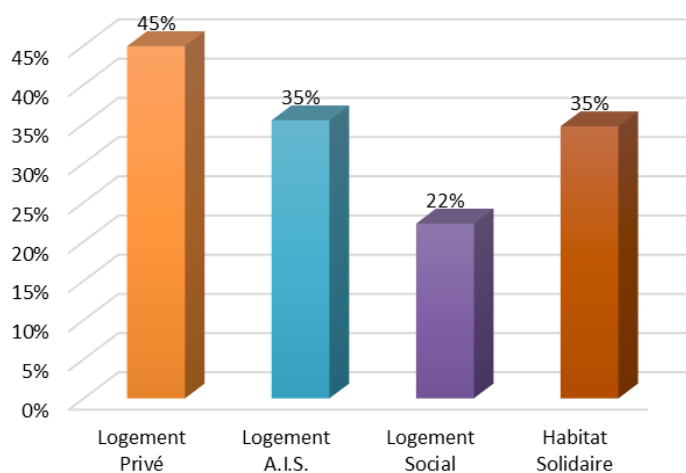
Nous entendons par « charges » la somme des charges communes et des consommations énergétiques.

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.

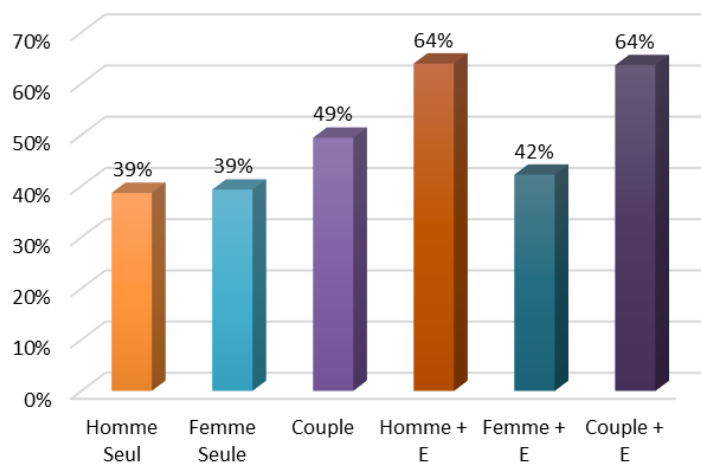
3.1. L'impact du coût du logement sur les revenus selon le type de logement



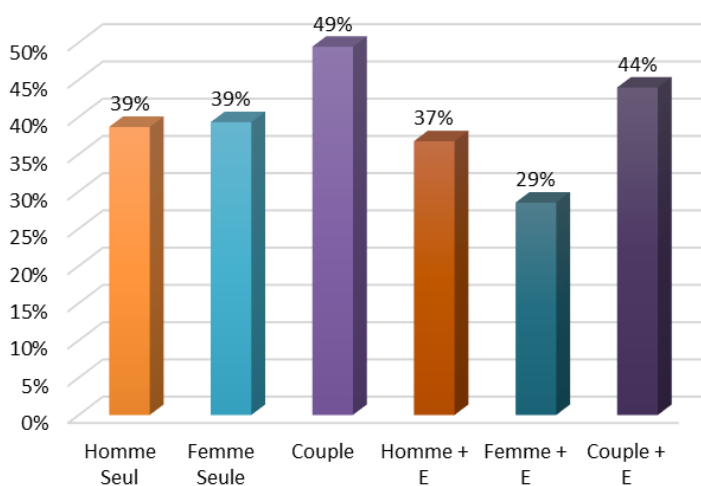
3.2. L'impact du coût du logement sur les revenus selon le type de logement (allocations familiales comprises)



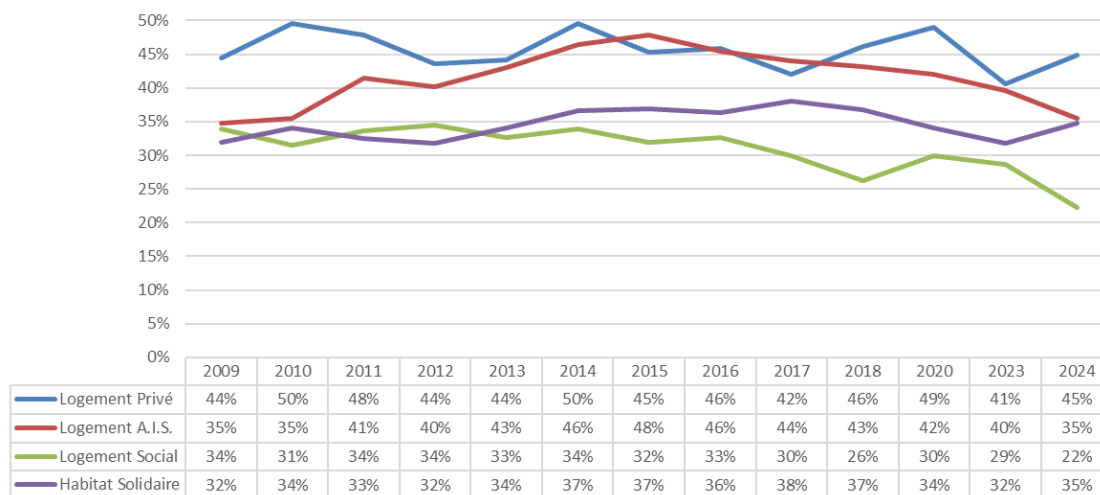
3.3. L'impact du coût du logement sur les revenus selon la composition familiale



3.4. L'impact du coût du logement sur les revenus selon la composition familiale (allocations familiales comprises)



3.5. Evolution du coût du logement de 2009 à 2024



IV LE TRAVAIL EN RÉSEAU

4.1 NOTRE PARTICIPATION À DES ÉCHANGES DE PRATIQUES

RÉUNIONS D'ÉCHANGE DE PRATIQUES ENTRE LES SERVICES DE GUIDANCE À DOMICILE

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 a participé à ces intervisions. Celles-ci sont tellement riches dans ce qu'elles amènent comme réflexion, mais aussi plus simplement

parce qu'elles offrent un temps de prise de recul nécessaire à une meilleure compréhension de nos réalités de terrain.

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 au départ et prolongé jusqu'à fin 2024) 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 2024 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.¹⁹

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. »²⁰

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

¹⁹ Extrait du site internet du RBDH : <http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr> rubrique « Qui sommes-nous ? »

²⁰ Charte de l'asbl Norwest du 23/11/2015

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 PSSI²¹. Brusano a été mandaté par la COCOM afin de mettre en place 5 bassins de soins sur la Capitale. La décision nous a été transmise fin juin 2023.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU SMES-B

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FÉDÉ-BICO

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

Nous participons aux CA ainsi qu'aux AG.

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

Nous avons participé à :

- 6 CA²²
- 1 Bureau
- 2 AG²³
- 1 plénière AMA-BICO
- 1 plénière AMA-BICO sur le Master Plan

²¹ Plan social santé intégré

²² Conseil d'administration

²³ Assemblée générale

- 1 plénière AMA-BICO quota sisp
- 4 GT²⁴ GAD
- 2 GT Mutualisation
- 2 GT quota sisp
- 1 GT questions patronale CP 319
- 1 GT directions
- 1 GT exploratoire sur un système d'encodage pour la GAD
- 1 BICO dag

LE COMITÉ DE PILOTAGE DE LA CELLULE CAPTEUR DE LOGEMENT DE L'ILOT²⁵

Nous avons participé à 5 comités de pilotage en tant que représentant de la GAD et 1 AG.

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.²⁶

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

²⁴ Groupe de travail

²⁵ (Cf. [Captation de logement au bénéfice des usagers de Fami-Home de 2015 à 2024](#))

²⁶ Rapport d'activités 2023, Captation et création de logements, Ilot asbl, p. 4

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.

V COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE AU 31 DÉCEMBRE 2024

5.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. Anne Desmarets, Présidente.
2. Thierry Barbier, Trésorier.
3. Marie Depoorter, Administratrice.
4. Nora Serrokh, Administratrice
5. Robert Berckmans, Administrateur

5.2 L'ÉQUIPE

1. Aline Jacops, Assistante Sociale, 1 ETP CDI
2. Dominique Tricot, Assistante en Psychologie, 0,5 ETP CDI, dont 3h de RTT²⁷
3. Johan Torbeyns, Assistant social, 1 ETP CDI, dont 6h de RTT
4. Hajar Boukhari, Assistante en Psychologie, ½ ETP CDI
5. Mallorie Van Den Nyden, Directrice, 1 ETP CDI, dont 2h de RTT
6. Sandra De Groeve, Secrétaire, 0,5 ETP CDI, dont 2h de RTT
7. Anissa El-Merabety, Assistante Sociale, 1 ETP CDI
8. Quentin Dardenne, Assistant Social, 0,80 ETP CDI
9. Cristina Lazar, Assistante Sociale, 1 ETP CDI
10. Luc Badet, Assistant Social, 1 ETP CDI, dont 6h de RTT
11. Arthur Mignon, Assistant Social, 1 ETP CDI
12. Loucas Bennabi, Etudiant ouvrier, 0,22 ETP

²⁷ RTT = Réduction de temps de travail accordée dans le cadre d'une convention collective de travail de notre commission partiaire 319.00

13. Sénat Numanovik, Ouvrier, 0,5 ETP CDI dont 2h de RTT
14. Bouchra Bouhamou El Onsri, Assistante sociale, 1 ETP CDR
15. Ibrahim Tarhan, Travailleur social, 1 ETP CDD, dont 2h de RTT
16. Hagar Khetabi, Assistante sociale, 1 ETP CDR
17. Renaud Bruggeman, Assistant social, 1 ETP CDD

VI LES FORMATIONS EN 2024

Nom du travailleur	Formations suivies en 2024	Durée	in/out	Organisateur(s)
Mallorie Van den Nyden	Recyclage brevet premiers secours en entreprise	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Colloque : Le PUL (plan d'urgence logement) et APRES ?	½ j	Out	Bruxelles Synergie SPRB (Service Public Régional de Bruxelles)
	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)
	Aménager un poste de travail en préventions des TMS (Prévention des troubles musculosquelettiques)	2h	Out	ABBET (Association pour le Bien-Être au Travail)
	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallo)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	Visioconférence d'information sur la centrale d'achats concernant un marché public en assurances.	4h	In	Coordination et Défense des Services Sociaux, Culturels et Environnementaux (CODEF)
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
	Echange de pratiques par visioconférence avec la structure « les Trois Portes » Asbl.	3h	In	Fami-Home
Dominique Tricot	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)

	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallo)
	Supervision Clinique Collective	2h	In	Réza Kazemzadeh
	Formation : Module 2 : Drive Google et outils internes	2h	In	Fami-Home (Arthur)
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
Bouchra Bouhamou	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	« Formation introductive : le processus de domination conjugale »	2j	Out	AMA(fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri)
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
Hagar Khetabi	Module 3 : « Situation de crise »	4h	Out	PBSM (Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	« Formation introductive : le processus de domination conjugale »	2j	Out	AMA(fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri)
	Les incasables : Quel lieux de vie pour des personnes cumulant un vieillissement difficile et des problématique de santé mentale, de grande précarité et d'assuétudes ?	½ j	Out	SMES/Infirmiers de rue/DoucheFlux/Senior Montessori
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
Jo Torbeyns	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)

	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallorie)
	Formation : Module 2 : Drive Google et outils internes	2h	In	Fami-Home (Arthur)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
	Echange de pratiques par visioconférence avec la structure « les Trois Portes » Asbl.	3h	In	Fami-Home
Ibrahim Tarhan	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)
	Formation : Module 2 : Drive Google	2h	In	Fami-Home (Arthur)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
Quentin Dardenne	Formation : ce qu'a fait la crise du Covid aux métiers de l'aide à domicile	2h	out	Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire
	Formation : L'exil et l'accompagnement psychosocial : de la crise au changement	5 x 1j	out	Service de Santé Mentale (SSM) Exil
	Intervision/échange de pratique : Rencontre entre travailleurs-euses et partenaires CCL (Cellule Capteur Logements)	½ j	out	L'Ilot, Cellule Capteur Logements
	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh

	Les incasables : Quel lieux de vie pour des personnes cumulant un vieillissement difficile et des problématique de santé mentale, de grande précarité et d'assuétudes ?	½ j	Out	SMES/Infirmiers de rue/DoucheFlux/Senior Montessori
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
	Echange de pratiques par visioconférence avec la structure « les Trois Portes » Asbl.	3h	In	Fami-Home
Sandra De Groeve	Recyclage brevet premiers secours en entreprise	4h	Out	Croix-Rouge de Belgique
	Séance d'information sur la centrale d'achats concernant un marché public en assurances. Et ce en visioconférence	4h	In	Coordination et Défense des Services Sociaux, Culturels et Environnementaux (CODEF)
	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallorie)
	Formation : Module 2 : Drive Google	2h	In	Fami-Home (Arthur)
Anissa El-Merabety	Intervision/échange de pratique : Rencontre entre travailleurs-euses et partenaires CCL (Cellule Capteur Logements)	½ j	Out	L'Ilot, Cellule Capteur Logements
	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
Aline Jacobs	Formation : « J'arrête de stresser et je cultive ma sérénité »	3h30	En ligne	Febl asbl -Learnappy (Anne Françoise Gailly)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh

	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
Cristina Lazar	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallorie)
Arthur Mignon	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallorie)
	Formation : Module 2 : Drive Google	2h	In	Fami-Home (Arthur)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
	Echange de pratiques par visioconférence avec la structure « les Trois Portes » Asbl.	3h	In	Fami-Home
Luc Badet	Colloque : statut co-habitant-suppression	½ j	Out	Solidaris
	Journée de réflexion : Réunion partenaires	½ j	Out	Agence immobilière sociale (AIS) IRIS
	30 ans de FAMI-HOME	1j	Out	Fami-Home asbl
	Intervision Intersectionnelles du Smes	3 x ½ j		Santé mentale et exclusion sociale (SMES)
	Présentation et échanges autour des services du Susa asbl	½ j	Out	Service D'Accompagnement SUSA-Bruxelles Asbl (Service Universitaire Spécialisé pour personnes avec Autisme)
	Rencontre et échange avec le service mobile ASSAP	1h	In	ASSAP (Action Sociale Santé À Proximité)

	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallorie)
	Formation : Module 2 : Drive Google et outils internes	4h	In	Fami-Home (Arthur)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie
Renaud Bruggeman	Formation : Module 1 : Google Workspace	2h	In	Fami-Home (Arthur et Mallorie)
	Formation : Module 2 : Drive Google	2h	In	Fami-Home (Arthur)
	Supervision Clinique Collective	4h	In	Réza Kazemzadeh
	La déontologie	½ j	In	Fami-Home, Mallorie

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 lieux d'accueil organisés 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 impérieusement développer d'autres alternatives complémentaires qui proposent de placer le logement comme outil de réinsertion, soit par un accès direct depuis la rue, soit après un passage en maison d'accueil. Mais il faut également agir en amont de la perte de

logement par un travail de prévention que peut mener un service comme le nôtre. Il est désormais largement reconnu que le logement constitue un point de départ essentiel pour toute reconstruction de vie. Toutefois, il doit impérieusement être accompagné d'un soutien adapté et modulable en fonction de chaque situation. En effet, offrir un toit ne suffit pas à résoudre l'ensemble des difficultés rencontrées, ni à éliminer les causes profondes ayant conduit à la situation de 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 expertise. Il serait regrettable qu'en raison d'un manque de renforcement de notre effectif, nous ne devions décliner les propositions de collaboration.

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 s'est concrétisée 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 Hamou, 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 aujourd'hui que ceux-ci répondent aux objectifs fixés et que nous souhaitons poursuivre avec ce dispositif bien que nous soyons totalement dans l'incertitude quant à la reconduction du subside facultatif sur lequel il reposait.

Nous tenons à réaffirmer la spécificité de notre service de guidance à domicile, qui s'adresse à un public en grande précarité, souvent confronté à des problématiques multiples nécessitant un accompagnement intensif, individualisé et de longue haleine.

Dans ce cadre, ***il apparaît indispensable de revoir le mode de calcul des dossiers de GAD servant à déterminer notre cadre en personnel.*** Malgré l'ajustement opéré par la modification de l'arrêté en 2019, le système actuel reste inadapté et ne reflète toujours pas la réalité de notre charge de travail.

L'exigence d'un ratio de 20 dossiers par équivalent temps plein ne tient pas suffisamment compte de la complexité des situations que nous accompagnons, et nous place dans une position où il devient difficile de répondre aux besoins avec la rigueur et la qualité que ces personnes méritent.

Nous appelons donc les pouvoirs publics à repenser ce cadre en intégrant une pondération plus juste, qui permette de garantir un accompagnement de qualité, en cohérence avec nos missions de terrain.

Enfin, dans un contexte politique bruxellois toujours paralysé, notre service social, comme de nombreuses associations bruxelloises, est confronté à une incertitude budgétaire intenable. En l'absence de gouvernement bruxellois, ***nous n'avons à ce jour aucune visibilité sur le renouvellement de nos subventions***, nous contraignant à fonctionner, depuis janvier 2025 sur base de douzièmes provisoires. Ce mode de financement transitoire, prolongé au-delà du raisonnable, ne permet ni projection ni stabilité, alors même que nous répondons à des besoins sociaux urgents.

Cette précarité institutionnelle pèse lourdement sur notre capacité à accompagner dignement les personnes en situation de grande vulnérabilité et l'inquiétude grandit, tant chez les équipes que chez les bénéficiaires.

Parallèlement, les récentes décisions fédérales en matière de restrictions du droit au chômage risquent de provoquer un afflux massif de nouvelles demandes vers les CPAS, déjà en surcharge chronique. Ces pressions cumulées dessinent une réalité alarmante : des services essentiels à la cohésion sociale sont en train de vaciller.

Nous sommes profondément inquiets pour l'avenir de nos bénéficiaires, mais aussi pour la viabilité de nos structures. Si aucun cadre stable et soutenant n'est rapidement mis en place, le risque est grand de voir le filet social s'effiloche encore davantage, laissant sur le bord du chemin celles et ceux qui ont le plus besoin de soutien. Il est urgent que les pouvoirs publics assurent un financement stable, prévisible et à la hauteur des défis actuels. Nous réaffirmons que la qualité de l'accompagnement social ne peut être sacrifiée sur l'autel de blocages politiques ou de logiques budgétaires aveugles. Le secteur social n'est pas une variable d'ajustement : c'est un pilier essentiel de l'équilibre sociétal.

Avec le soutien de



Le fonds Maribel Social pour les associations bicommunautaires CP 319

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

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