

LES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE

RAPPORT SECTORIEL 2018

Clara Mennig
Christine Vanhessen



FÉDÉRATION DES MAISONS
D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI



TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	4
Chapitre 1 : Les dates-clés depuis l'entrée en vigueur du décret relatif aux maisons d'accueil.....	7
Chapitre 2 : Le secteur sans-abri à Bruxelles : contexte général	9
2.1. Historique du secteur de l'aide aux personnes en difficultés sociales.....	10
2.2. Définitions de la personne sans abri	12
2.3. Présentation du cadre bruxellois de l'aide aux sans-abri.....	14
Chapitre 3 : Les maisons d'accueil agréées par la commission communautaire française	18
3.1. Cadre réglementaire.....	19
3.2. Evolution du cadre réglementaire depuis 2013	20
3.3. Nombre de services agréés	23
3.4. Missions.....	27
A. Le suivi post-hébergement : une mission de base	28
B. Le soutien à la parentalité	29
C. Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales	29
D. L'accompagnement en logement	30
3.5. Subventions	31
3.6. Cadre du personnel	32
A. Normes d'encadrement	32
B. Personnel « Hors cadre » : ACS	36
C. Personnel « Hors cadre » : BEC	37
D. Personnel « Hors cadre » : Maribel.....	38
E. Les stagiaires.....	39
F. Les volontaires.....	40
Chapitre 4 : Constats et évolutions des problématiques sociales.....	41
4.1. Une difficulté transversale : l'augmentation de la pauvreté à Bruxelles	42
4.2. Constats globaux	45
A. L'accès au logement	45
B. L'accès à l'emploi et à la formation.....	50
C. La santé (physique et mentale) et les assuétudes	52
4.3. Constats spécifiques au secteur	55
A. Les difficultés administratives et d'accès aux droits.....	55
B. Fragilités ou absences familiales	56
C. Les violences conjugales et intrafamiliales	57
D. Les familles, les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans	58
E. La migration	62
Chapitre 5 : Adéquation de l'offre de services des maisons d'accueil avec les nouvelles problématiques sociales rencontrées.....	64
5.1. Les réponses apportées par les maisons d'accueil aux nouvelles problématiques sociales rencontrées	65
A. L'accès au logement	65
B. L'accès à l'emploi et à la formation.....	69
C. La santé physique et mentale et les assuétudes.....	70
D. Les difficultés administratives et d'accès aux droits.....	73

E. Fragilités ou absences familiales	74
F. Les violences conjugales et intrafamiliales.....	75
G. Les familles, les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans	80
H. La migration	82
5.2. Les manques.....	84
Chapitre 6 : Description de l'évolution des pratiques professionnelles	87
6.1. Introduction.....	88
6.2. Quatre nouvelles missions reconnues pour les maisons d'accueil depuis 2017	89
A. Le suivi post-hébergement	90
B. Le soutien à la parentalité	92
C. Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales	93
D. Le logement accompagné	94
Chapitre 7 : Evaluation des plans annuels de formation continuée des travailleurs.....	96
7.1. Cadre réglementaire.....	97
7.2. Formations organisées par l'AMA pour soutenir le secteur	98
7.3. Formations organisées par les maisons d'accueil elles-mêmes.....	100
7.4. Le bien-être au travail	102
Chapitre 8 : Réseaux et collaborations.....	103
Chapitre 9 : Conclusions	108
Annexes et sources.....	111
1. Remerciements	112
2. Rapports d'activités.....	112
3. Livres, rapports et sites internet	112

INTRODUCTION



Créée en mai 1968, la **Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri** - AMA - fédère depuis 50 ans des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés psychosociales, mais aussi des personnes morales ou physiques actives dans le domaine de l'aide et de l'accueil de personnes en grande précarité sociale.

Plus de 80 services sont membres de la fédération, dont 40 % sont établis à Bruxelles et 60 % en Wallonie. Ces institutions sont agréées par la Commission communautaire française (COCOF), la Commission communautaire commune (COCOM) ou la Région wallonne. Les différents décrets ou ordonnances précisent les missions et le cadre de ces services.

Différents types de services coexistent au sein de l'AMA : maisons d'accueil, centres d'hébergement d'urgence, abris/asiles de nuit, maisons de vie communautaire, travail de rue, services d'accueil de jour, services d'accompagnement à domicile.

L'AMA considère les phénomènes contribuant à l'émergence du sans-abrisme comme multifactoriels et interactifs. Cette conception implique la mise en œuvre d'une approche globale de la personne, avec laquelle se crée un dialogue singulier au travers d'une rencontre où chacun est partenaire de la relation et où les choix de la personne sont pris en considération. Cette conception respectueuse de chaque personne constitue l'éthique propre aux interventions des institutions adhérentes.

L'AMA propose à ses membres, depuis 50 ans, de les défendre et de représenter leurs intérêts auprès de différentes instances. L'AMA propose aussi un soutien professionnel et des analyses sur la question du sans-abrisme et du mal logement. L'AMA participe également à différentes concertations en qualité d'expert.

C'est dans cette démarche qu'en 2005, l'AMA a été agréée par la COCOF en qualité d'organisme représentatif.¹ Une des attentes liées à cette reconnaissance est la **rédaction d'un rapport sectoriel** des maisons d'accueil agréées par la COCOF.² L'AMA contribue également à un rapport intersectoriel avec les autres organismes représentatifs agréés par la COCOF.³

Ainsi, en 2008, nous avons rédigé un premier rapport sectoriel, suivi d'un deuxième en 2013. Le présent rapport 2018 constitue donc le 3^{ème} été des lieux du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF.

Après un rappel des dates-clés du secteur depuis l'entrée en vigueur de la réglementation sectorielle, nous présenterons, dans une deuxième partie, le public accueilli par les services du secteur de manière générale. Dans une troisième partie, nous rappellerons le cadre réglementaire, les missions, les financements et le cadre du personnel qui s'appliquent aux maisons d'accueil. Le chapitre 4 sera l'occasion de brosser un aperçu des constats et des problématiques rencontrées par les maisons d'accueil, tandis que la cinquième partie abordera l'adéquation des services offerts par les maisons d'accueil au regard de ces problématiques. La sixième partie apportera un éclairage plus approfondi

¹ Décret du 16 juin 2005 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action Sociale et de la Famille (Moniteur Belge du 23.11.2005)

² Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, article 10/9, §1^{er}

³ Idem, article 10/9, § 2

sur certaines pratiques professionnelles du secteur. Enfin, dans les deux derniers chapitres, nous terminerons en exposant les différentes formations suivies par les travailleurs et proposées par l'AMA, ainsi que les collaborations et réseaux mis en place par les services.

Le rapport est illustré de différentes données quantitatives, ainsi que d'extraits de rapports d'activités des 16 maisons d'accueil. Par ailleurs, des « focus » ont également été rédigés spécialement par les équipes ou la direction des maisons d'accueil à l'occasion de ce rapport, chacun abordant un thème précis. Ils ont été insérés dans des encadrés dans les différents chapitres qui suivent.

CHAPITRE 1

LES DATES-CLÉS DEPUIS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU DÉCRET RELATIF AUX MAISONS D'ACCUEIL



- ⇒ **1999** : décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
- ⇒ **1999** : création de la maison d'accueil « La Maison Rue Verte »
- ⇒ **2000** : arrêté du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
- ⇒ **2001** : décret du 6 juillet 2001 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
- ⇒ **2001** : arrêté du 18 octobre 2001 ("Arrêté Non-Marchand")
- ⇒ **2001** : arrêté du 20 décembre 2001 modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000
- ⇒ **2003** : arrêté du 27 février 2003 portant sur l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil
- ⇒ **2003** : arrêté du 4 septembre 2003 modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000
- ⇒ **2005** : Décret du 16 juin 2005 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action sociale et de la Famille
- ⇒ **2005** : arrêté du 14 juillet 2005 modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000
- ⇒ **2006** : Arrêté du 23 mars 2006 portant exécution du décret de la Commission communautaire française du 16 juin 2005 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'action sociale et de la famille
- ⇒ **2007** : arrêté du 25 octobre 2007 modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000
- ⇒ **2007** : création de La Strada (Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri)
- ⇒ **2008** : 1^{er} rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF
- ⇒ **2008** : crise financière mondiale
- ⇒ **2008** : 1^{er} dénombrement des personnes sans-abri et mal logées par La Strada
- ⇒ **2009** : plan régional de lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales
- ⇒ **2010** : année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- ⇒ **2010** : crise de l'accueil des personnes étrangères
- ⇒ **2010** : 2^{ème} dénombrement des personnes sans-abri et mal logées par La Strada
- ⇒ **2011** : année européenne du volontariat
- ⇒ **2012** : grande vague de froid en janvier et mobilisation nationale pour venir en aide aux sans-abri et plus largement aux personnes précarisées
- ⇒ **2012** : création de la maison d'accueil « @Home 18-24 »
- ⇒ **2013** : 2^{ème} rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF
- ⇒ **2013** : arrêté du 19 septembre 2013 modifiant l'arrêté du 27 février 2003 portant sur l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil
- ⇒ **2014** : Accord de coopération des entités fédérées du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi
- ⇒ **2014** : 3^{ème} dénombrement des personnes sans-abri et mal logées par La Strada
- ⇒ **2015** : nouvelle crise de l'accueil des personnes étrangères (guerres en Syrie et en Afghanistan notamment)
- ⇒ **2016** : 4^{ème} dénombrement des personnes sans-abri et mal logées par La Strada
- ⇒ **2017** : création de la maison d'accueil « La Parenthèse »
- ⇒ **2017** : décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
- ⇒ **2017** : scandale du Samusocial ayant pour conséquence une "redistribution des cartes" dans le paysage de l'aide aux sans-abri à Bruxelles
- ⇒ **2018** : 3^{ème} rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF
- ⇒ **2018** : arrêté modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000 (en cours d'adoption)

CHAPITRE 2

LE SECTEUR SANS- ABRI À BRUXELLES : CONTEXTE GÉNÉRAL



2.1. HISTORIQUE DU SECTEUR DE L'AIDE AUX PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES

L'histoire du secteur sans-abri et des services, leur origine, leur philosophie, leur implantation géographique, leurs missions, est intimement liée à l'histoire socio-économique belge mais aussi à l'esprit d'initiative de quantité de personnes ou groupements de personnes, chrétiennes, neutres ou laïques, publiques ou privées, urbaines ou rurales... Ainsi, en fonction de problématiques, de publics-cibles ou d'opportunités liées notamment au bâtiment, des initiatives ont vu le jour il y a de nombreuses années et sont toujours actives aujourd'hui.

Tout commence dans les années 1880, avec la création à Namur, Bruxelles et Liège de 3 homes pour « vagabonds », que l'on pourrait comparer à nos abris de nuit actuels.⁴ Ces services, dont 2 existent toujours aujourd'hui, sont les précurseurs de la mise à l'abri des plus fragiles, des marginaux, des migrants, des vagabonds et des sans-droits. La création de ces services est à mettre en parallèle avec la loi du 27 novembre 1891 réprimant le vagabondage et la mendicité. En effet, à cette époque, « *tout mendiant ou vagabond pouvait, pour le fait seul d'avoir tendu la main ou d'avoir vécu sans domicile certain, sans profession habituelle, sans ressources avouables, être arrêté et condamné. La loi de 1891, distinguant entre le malheureux et le [mendiant] professionnel, a créé pour les uns comme pour les autres des établissements spéciaux : les maisons de refuge et les dépôts de mendicité. On y internait tous les indigents. On confondait l'assistance et la répression* »⁵.

Il faut ensuite attendre la fin de la Seconde Guerre mondiale pour que se créent plusieurs centres d'hébergement tant pour hommes que pour femmes, éventuellement accompagnées d'enfants.

Dans les années '60, seule une trentaine de services existent à Bruxelles et en Wallonie. Ils sont situés principalement dans les grandes villes (Bruxelles, Liège et Namur) et s'adressent essentiellement à des hommes, souvent ex-détenus. Ces services ne perçoivent aucune aide financière de l'Etat et seules quelques Commissions d'Assistance Publique (les actuels CPAS) ont des contacts avec ces maisons d'accueil, auxquelles elles accordent une aide plus ou moins importante. Leurs moyens de subsistance proviennent essentiellement de dons. Les maisons d'accueil sont alors peu professionnalisées (peu d'assistants sociaux diplômés y travaillent). Certains centres qui hébergent une population « apte » à l'activité organisent leur propre réseau de travail.

C'est dans la mouvance et le bouillonnement intellectuel des années '60 que des responsables de centres d'hébergement décident de se rassembler pour mieux se connaître. De ces rencontres informelles, naît en 1968 l'Association des maisons d'accueil, aujourd'hui appelée Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, l'AMA.

De nombreuses maisons d'accueil hébergeant des femmes et des enfants se créent au cours des années '70 et '80. En effet, les idéologies émergentes au moment de la création de chaque service,

⁴ Le premier service d'aide aux sans-abris recensé est un asile de nuit situé à Namur en 1879. Suit en 1884 un centre d'hébergement à Liège, et en 1886 un centre d'hébergement pour hommes à Bruxelles, lequel existe toujours 128 ans plus tard : le Home Baudouin de l'Œuvre de l'Hospitalité.

⁵ « *Les Missions des centres publics d'aide sociale: questions d'actualité* » - Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaires St Louis, 1997.

dont les mouvements d'émancipation féminine, donneront le ton du travail qui y sera réalisé et des objectifs poursuivis.

Il faudra encore attendre octobre 1983 pour que les premiers subsides structurels, mais partiels, soient accordés par la Communauté française, dont dépendent les centres d'accueil pour adultes en difficultés en Belgique francophone.

A la fin des années '80, l'AMA contribue aux travaux qui mèneront à la dépénalisation du vagabondage en 1993⁶ et, au niveau européen, contribue à la création de la FEANTSA (Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri), dont elle est toujours membre aujourd'hui.

A la fin des années '90, 15 maisons maternelles⁷ wallonnes et bruxelloises, jusqu'alors sous le giron de l'ONE⁸, rejoignent le cadre des centres d'accueil pour adultes qui, régionalisation oblige, relève désormais de la compétence de la Région wallonne ou de la Région de Bruxelles-Capitale.

Depuis les crises économiques et financières des années '80 jusqu'à aujourd'hui, la pauvreté n'a cessé d'augmenter. Les maisons d'accueil et les services d'aide aux sans-abri qui se sont créés durant ces 30 dernières années viennent compléter les dispositifs existants et tentent d'endiguer les phénomènes de grande pauvreté et de précarité.

Des extensions de capacités d'hébergement ont vu le jour, des services spécialisés - notamment pour femmes victimes de violences - se sont créés, des services de travailleurs de rue et de centres d'accueil de jour ont également été mis sur pied. Bien que les services d'hébergement soient historiquement plus nombreux que les services ouverts en journée (dits « ambulatoires »), on observe que ceux-ci se développent davantage ces 20 dernières années. A ce jour, ce sont une centaine de services qui évoluent à Bruxelles et en Wallonie.

En plus de cela, des services d'urgence - comme les asiles/abris de nuit - ont également vus le jour. Ouverts initialement pour répondre ponctuellement, en hiver, à une demande plus importante d'hébergement, la plupart d'entre eux sont actuellement accessibles toute l'année.

⁶ « 1993 : Abrogation de la loi réprimant la mendicité et le vagabondage : il s'agit de ne plus considérer le pauvre comme un délinquant à punir mais comme une personne démunie à (ré)insérer dans la société. Ajoutant qu'il est essentiel que les vagabonds et mendiants ne se retrouvent pas à la rue ensuite de l'abrogation de la loi sous peine d'aggraver la situation antérieure, le législateur instaure des aides particulières pour les personnes quittant les dépôts de mendicité et établissements d'enfermement : la prime d'installation, l'aide urgente auprès du président de CPAS et la réquisition d'immeubles ». Cf. Les Missions des centres publics d'aide sociale: questions d'actualité - Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaires St Louis, 1997.

⁷ Les maisons maternelles avaient pour mission d'héberger toute mère, ou future mère, accompagnées de son (ses) enfants(s), qui est temporairement incapable de résoudre ces difficultés physiques, psychologiques ou sociales et pour laquelle un hébergement et une guidance psycho-sociale s'avèrent nécessaires afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.

⁸ ONE : anciennement « Office national de l'enfance », actuellement en Communauté française « Office de la naissance et de l'enfance ».

2.2. DÉFINITIONS DE LA PERSONNE SANS ABRI

Par « personne sans abri », il faut entendre au sens large une personne qui ne peut accéder à un logement ou le conserver par ses propres moyens. On peut donc se référer par ce terme aussi bien à la personne qui vit depuis des années dans la rue qu'à l'immigré qui vient d'arriver et se retrouve sans toit, ou encore à la femme accompagnée d'enfants qui vient d'être expulsée de son logement ou de quitter son conjoint violent. Il peut s'agir d'hommes ou de femmes, seuls ou en couple, avec ou sans enfants à charge.

Les causes du sans-abrisme sont multiples : problèmes relationnels, économiques, administratifs, problèmes de toxicomanie, troubles psychiques graves... Souvent, ces difficultés se combinent entre elles et se conditionnent mutuellement pour entraîner la personne dans la spirale de la précarité. Dans un tel parcours, la perte du logement représente un événement charnière, à la fois conséquence de la précarité et puissant amplificateur de celle-ci.

La crise du logement et la flambée des loyers n'ont fait que compliquer les choses pour un public déjà fragilisé. De surcroît, ce problème s'est trouvé aggravé par d'autres phénomènes concomitants comme la précarisation de l'emploi, la croissance de la facture énergétique, l'augmentation du nombre de familles monoparentales suite aux ruptures, ainsi qu'une extrême complexité administrative dans laquelle de nombreuses personnes s'enlisent, perdant parfois des droits fondamentaux par simple manque d'information. Les maisons d'accueil voient arriver de plus en plus de gens qui n'avaient encore jamais eu recours à ce type d'aide, tandis que les sans-abri « chroniques » se retrouvent confinés dans les structures d'aide sociale d'urgence.

En Belgique, la définition utilisée date de 2004 et a été inscrite dans un Arrêté royal⁹ visant l'octroi d'une prime d'installation par le Centre public d'action sociale :

*« (...) il faut entendre par sans-abri : la personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à sa disposition ».*¹⁰

Un accord de coopération¹¹ entre toutes les entités fédérées de la Belgique (fédéral, régional, communal) reprend également, depuis 2014, cette même définition. Il s'agit donc de la définition de référence en Belgique depuis cette date.

L'AMA, quant à elle, définit la personne sans abri comme suit :

« Une personne qui ne peut temporairement accéder à un logement à usage privatif adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources ».

⁹ Arrêté royal du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le centre public d'action sociale à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans abri, M.B. du 05.10.2004.

¹⁰ Article 1^{er} de l'arrêté royal précité.

¹¹ Accord de coopération du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi.

Chaque mot a son importance et, pourtant, il est difficile de résumer en 2 mots ce que recouvre réellement le fait d'être sans-abri. Notre fédération à l'habitude de dire que derrière chaque situation de « sans-abrisme » se cache une situation particulière et qu'il y a, dès lors, autant de définitions du « sans-abrisme » qu'il y a de sans-abri.

Il est important de rappeler que le sans-abrisme n'est pas un phénomène linéaire. Plusieurs facteurs peuvent se cumuler, s'imbriquer. Ces facteurs dépendent du contexte socioéconomique d'un pays voire d'une région, et agissent directement sur les populations précarisées les plus fragilisées. Aussi, qu'il s'agisse de difficultés financières, sociales, psychologiques ou de ruptures des liens sociaux et familiaux, il existe autant de définitions du mot « sans-abri » qu'il y a de situations vécues.

Au niveau européen, la Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a élaboré une typologie appelée « **ETHOS** »¹², laquelle classifie les personnes sans abri selon leur *situation par rapport au logement*. Cette approche confirme que l'exclusion liée au logement est un processus (et non pas un phénomène statique) qui concerne beaucoup de ménages à différents moments de leur vie. Elle intègre également les personnes « en risque » de sans-abrisme. La typologie ETHOS est une référence qui est de plus en plus utilisée. Elle permet en effet de couvrir toutes les situations des personnes sans domicile à travers l'Europe, à savoir :

- Sans-abri : personnes vivant à la rue ou en hébergement d'urgence, de crise ou de nuit ;
- Sans-logement : personnes vivant dans des structures d'hébergement (pour SDF, pour femmes, pour immigrés, pour sortant d'institution, pour bénéficiaires d'un accompagnement au logement à long terme) ;
- En logement précaire : personnes en habitat précaire, menacées d'expulsion ou de violences domestiques ;
- En logement inadéquat : personnes vivant dans des structures provisoires/non conventionnelles, en logement indigne ou dans des conditions de surpeuplement sévère.

La COCOF, quant à elle, ne dispose pas d'une définition de la personne sans abri. Le décret de 1999 relatif aux maisons d'accueil précise néanmoins ce qui suit :

*« On entend par bénéficiaires : les adultes, les mineurs émancipés, les mères mineures les mineures enceintes, caractérisés par une fragilité relationnelle, sociale ou matérielle se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants à charge qui les accompagnent ».*¹³

¹² ETHOS signifie European Typology on Homelessness and Housing Exclusion, ou Typologie européenne du sans-abrisme et de l'exclusion sociale liée au logement.

Voir sur ce point <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

¹³ Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18.06.1999, article 2.

2.3. PRÉSENTATION DU CADRE BRUXELLOIS DE L'AIDE AUX SANS-ABRI

Le secteur de l'aide aux personnes sans abri à Bruxelles est composé de nombreuses institutions publiques, parapubliques et associatives. Certaines sont subventionnées par un, deux ou plusieurs niveaux de pouvoir. Des structures sont ouvertes au « tout public », d'autres sont spécialisées dans le traitement des demandes des personnes sans abri. Globalement, le secteur « spécialisé » est composé de plus de 70 associations différentes.

L'aide aux personnes sans abri à Bruxelles se caractérise par une grande complexité institutionnelle, qui découle de l'éclatement des compétences allant du niveau fédéral au communal. Quatre niveaux de pouvoir sont concernés d'une manière ou d'une autre par la question sans-abri, mais ce sont les communautés qui sont en première ligne dans le financement du secteur. Ce sont donc les trois Commissions Communautaires (COCOF, VG et COCOM) qui agrément et/ou subventionnent la plupart des services, chacune suivant des règles différentes.

Les centres d'hébergement agréés par les autorités bruxelloises sont :

- les centres d'accueil de nuit
- Les centres d'hébergement d'urgence et de crise
- les maisons d'accueil¹⁴

Au 1^{er} janvier 2018, un total de 29 centres d'hébergement (maisons d'accueil et centres d'hébergement d'urgence) étaient reconnus par la COCOM, la VG et la COCOF, avec une capacité d'accueil globale de 1.313 places¹⁵. Les places sont réparties comme suit : 370 pour les hommes seuls, 403 pour les femmes seules (avec ou sans enfants) et 540 pour hommes ou femmes (avec ou sans enfants). Par rapport à l'ensemble du territoire bruxellois, la COCOF est le pouvoir de tutelle qui agrée et subventionne le plus de places d'hébergements, soit 52% de toutes les places d'hébergement (contre 36% pour la COCOM et 12% pour la VG).

A cette trentaine de services agréés par la COCOF, la COCOM et la VGC, s'ajoutent toute une série de services en voie d'agrément (tels que les centres d'accueil de jour et les services de Housing First). L'ensemble de ces services forment ce qu'on appelle le secteur de l'aide aux sans-abri à Bruxelles. Signalons également que des secteurs « connexes » au secteur « sans-abri » joue également un rôle important vis-à-vis du public sans abri. Il s'agit des CPAS mais aussi des services sociaux généralistes (CAGS/CAP¹⁶), des services de santé mentale, de médiation de dette, de prévention, sans oublier les acteurs du logement tels que les Agences immobilières sociales ou les AIPL¹⁷.

¹⁴ Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale - Données relatives à l'hébergement de personnes sans abri durant la période 2010-2014, La Strada, Bruxelles, avril 2017, page 6.

¹⁵ Il s'agit des places structurelles, et non du nombre de place supplémentaires ouvertes pendant la période hivernale.

¹⁶ Centre d'action global social (COCOF) et Centre d'aide aux personnes (COCOM).

¹⁷ Association d'Insertion Par le Logement.

La Région de Bruxelles-Capitale, ne dispose pas (encore) de son plan de lutte contre la pauvreté, néanmoins, nous pouvons dire qu'il y a un avant et un après « crise du Samusocial », soit un avant et un après le mois de juin 2017. Effectuons un petit retour en arrière.

Dès le début de la législature 2014-2019, les Ministres ayant en charge l'Aide aux personnes, Mme Céline Fremault (CdH) et M. Pascal Smet (sp.a) marquent leur volonté de diminuer le nombre de personnes vivant en rue, notamment en renforçant certains services et en créant de nouvelles structures. Une articulation avec le secteur du logement est également envisagée. Une réforme voit donc le jour et une nouvelle réglementation - qui devra prendre la forme d'une ordonnance - est rédigée.

En janvier 2017, le secteur de l'aide aux sans-abri a pris connaissance de ce qui est appelé « la 1^{ère} lecture de l'ordonnance ». En d'autres mots, il s'agit d'une 1^{ère} version de la nouvelle réglementation qui a été approuvée par le Collège réuni de la Commission communautaire commune et qui est soumise à l'avis du secteur. Cette « 1^{ère} lecture » prévoit différentes nouvelles mesures mais, surtout, elle donne un rôle prépondérant à un opérateur : le Samusocial. Outre ses missions d'hébergement d'urgence et de maraudes, il deviendrait le coordinateur de tous les services d'urgence sociale à Bruxelles. Il serait aussi le passage obligé des sans-abri vivant en rue. Ce positionnement dominant qui est octroyé au Samusocial est en quelque sorte l'affirmation par le pouvoir politique que le Samusocial serait le seul opérateur en charge de l'aide aux sans-abri à Bruxelles. Or, depuis plus de 10 ans, il existe des tensions importantes entre le Samusocial et le reste du secteur sans-abri, soit plus de 50 services. En effet, le Samusocial bénéficie d'une très bonne écoute au niveau médiatique et politique à Bruxelles, et de la sorte « rafle » une très grande partie des subventions, ne permettant pas aux autres services de terrain de se développer au vu des miettes budgétaires qu'ils doivent se partager. Dans le même temps, l'arrivée du Samusocial à Bruxelles en 1999-2000 est vécue par les services de terrain comme très arrogante. En effet, le discours du Samusocial, qui est resté assez présent tout au long des années, est de dire que le secteur de l'aide aux sans-abri a échoué vu qu'il y a toujours des sans-abri à Bruxelles. En implantant le modèle du Samusocial parisien à Bruxelles, c'est aussi l'implantation d'une nouvelle approche de l'aide sociale qui voit le jour : l'urgence sociale, que l'on décrit aussi comme une aide humanitaire, *a contrario* de l'approche dominante des services d'aide aux sans-abri qui proposent un accompagnement de moyenne à longue durée dans une vision d'accompagnement visant des solutions durables.

On l'aura compris, la réforme voulue par les Ministres de l'Aide aux personnes vient donc renforcer la position du Samusocial et le rend encore plus incontournable.¹⁸

C'est dans ce contexte déjà tendu que survient, au mois de juin 2017, la « crise du Samusocial ». La révélation du scandale « des jetons de présence » a eu des conséquences quasi immédiates, telles que :

- La mise sur pied d'une commission d'enquête parlementaire

¹⁸ Il est important de préciser également que les tensions évoquées ont fait l'objet de nombreuses études, publications et recommandations. Ces tensions sont essentiellement vécues par les directions et organismes de coordination, tels que l'AMA, voire même au niveau politique, où le Samusocial a été considéré comme le « bébé » du PS bruxellois. Toute tentative de contrôle de son fonctionnement par les différents Ministres de tutelle au cours de ces dernières années a toujours été vécue comme des agressions. S'ajoute à cela une surmédiation de ce service, et des campagnes de communication très ciblées en vue de favoriser les levées de fonds.

- L'exclusion du PS de Mme Pascale Peraïta, ex-directrice et administratrice déléguée du Samusocial et Présidente du CPAS de Bruxelles-villes
- La démission du PS de M. Yvan Mayeur, administrateur et ancien Président du Samusocial mais aussi Bourgmestre de la Ville de Bruxelles
- La crise politique et le « débranchement de la prise » par le président du CdH

Dans le même temps, le Collège réuni adopte, en urgence, une nouvelle mouture de l'ordonnance sans-abri au mois de juillet 2017. Cette 2^{ème} version modifie la version précédente et marque clairement la volonté politique de « gérer » la crise du Samusocial. Il y est prévu que le Samusocial fusionne avec un nouvel organisme, qui doit être créé par le nouveau texte. Cet organisme sera chargé de coordonner tous les services du secteur de l'aide aux sans-abri.

En attendant la mise sur pied de cette « nouvelle méga structure », le Gouvernement bruxellois décide que la gestion de l'asbl Samusocial doit être revue. Un nouveau Conseil d'administration composé de 5 personnes issues de la société civile est élu en octobre 2017.

Pour l'AMA et pour le secteur sans-abri en général, cette 2^{ème} version du texte n'est pas du tout satisfaisante. En réaction, une mobilisation importante se met en place. Une manifestation devant le parlement bruxellois est organisée en septembre et soutenue par tous les acteurs du secteur, événement qui n'a plus eu lieu depuis plus de 20 ans. Le principal grief formulé concerne cette nouvelle mégastructure.

Aussi après plusieurs avis officiels et amendements, les Ministres de l'Aide aux personnes ont présenté au Collège réuni, le 21 décembre 2017, une 3^{ème} version du texte. Cette 3^{ème} mouture scinde cette mégastructure en deux. Un organisme de coordination sera ainsi créé, tandis que le Samusocial « redevient » un opérateur de terrain, sous la forme d'une association de droit public administrée par des représentants des Ministres et de services de terrain. Ses missions seront également clarifiées et l'association devra travailler avec l'ensemble des services du secteur.

Ce qu'il faut retenir des enjeux en cours, en ce mois de mars 2018, peut se résumer en 4 points :

1. La réforme va permettre de clarifier les missions d'aide d'urgence et d'insertion sociale ;
2. La réforme va agréer et subventionner de nouveaux services et va renforcer des services existants ;
3. La réforme va articuler, coordonner les différents services afin d'améliorer la fluidité et la complémentarité des services ;
4. La réforme va instaurer un dossier social électronique partagé par les différents services du secteur - ce dernier point est sensible car certaines dispositions pratiques et éthiques ne sont pas encore clarifiées.

A l'heure d'écrire ces lignes, cette réforme a déjà été présentée en 3^{ème} lecture à la Commission "Affaires sociales" du Parlement bruxellois (le 28 mars 2018), mais que cette dernière n'a pas encore statué quant à son contenu.

Précisons également que cette réforme est le résultat d'un compromis entre deux Ministres ayant des visions différentes de l'accueil et de l'accompagnement des personnes sans abri. L'un, M. Pascal Smet, a une approche plus « urgentiste », tandis que l'autre, Mme Céline Fremault, a une approche plus

intégrative. Cette dernière a tenté dans le cadre de cette réforme de faire le lien avec les secteurs du logement et de l'environnement, dont elle est également Ministre. Les liens avec les maisons d'accueil agréées par la COCOF (dont elle a la tutelle) ont aussi été faits, notamment sur la question du suivi post-hébergement et de l'accompagnement en logement.

>> Depuis maintenant plusieurs décennies, Bruxelles a fortement orienté sa politique en privilégiant la dimension de l'accueil d'urgence provisoire, souvent exclusivement nocturne, des personnes sans toit. Ce qui a été principalement recherché était le maintien en vie des personnes. Or, si ce type de travail est certainement fondamental, il ne contribue en rien à la résolution du problème au sens de la diminution des sans-abri bruxellois.

Céline Fremault - Ministre en charge du logement, de l'action sociale et de l'aide aux personnes¹⁹

¹⁹ Actes du colloque du 4 mai 2015 : « Le logement à Bruxelles : quels accès pour les sans-abri ? »

CHAPITRE 3

LES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE



Chaque maison d'accueil développe un projet particulier, lié bien souvent à son histoire et centré sur le type de population accueillie, les modalités d'hébergement et d'accompagnement. C'est ce projet qui définit plus précisément la population-cible et les conditions du séjour. Des variations importantes existent dès lors en fonction du public (hommes ou femmes sans enfant, familles...), du projet et de l'implantation géographique de la maison. La multiculturalité, par exemple, est plus importante dans les grands centres urbains, ainsi que les problèmes de logement. De manière générale, la présence de nombreuses femmes (souvent avec enfants), le rajeunissement, et l'augmentation des personnes de nationalité ou d'origine étrangère récente font se diversifier les pédagogies et les modes de prise en charge. Les problématiques des personnes participent à la complexité du travail quotidien : problèmes de santé mentale, assuétudes, ennuis de santé, difficultés de logement, de droit d'asile, faiblesse des revenus, emplois difficilement accessibles, etc. (nous y reviendrons ci-dessous, au chapitre 4). Le travail de réinsertion, en extra-muros, avec appartements supervisés, et l'individualisation des accompagnements, accentuent la diversification des interventions éducatives. Le secteur des maisons d'accueil est donc un secteur extrêmement diversifié.²⁰

3.1. CADRE RÉGLEMENTAIRE

La législation en vigueur est le Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil,²¹ modifié par le décret du 6 juillet 2001.²²

Le décret du 27 mai 1999 fixe les missions des maisons d'accueil comme suit :

*« L'accueil, l'hébergement et l'aide psychosociale adaptée aux bénéficiaires afin de promouvoir leur autonomie, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société ».*²³

Les bénéficiaires sont les adultes, les mineurs émancipés, les mères mineures et les mineures enceintes, ainsi que les enfants à charge qui les accompagnent. Ces bénéficiaires sont caractérisés par une fragilité relationnelle, sociale ou matérielle, se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome.²⁴

Le décret précise également que la maison d'accueil peut-être agréée pour une ou plusieurs catégories d'activité suivantes :

- catégorie 1 : accueil d'adultes isolés
- catégorie 2 : accueil d'adultes isolés avec enfants
- catégorie 3 : accueil de familles²⁵

Le décret a été complété d'un arrêté d'application, lui-même modifié à plusieurs reprises : l'arrêté du 20 juillet 2000 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret

²⁰ « L'accueil des adultes et des familles en difficulté psychosociale », Dominique Wautier, in Aide aux adultes en difficultés, disponible sur <http://www.educ.be/carnets/adultes/tout.pdf>, page 191.

²¹ Moniteur belge du 18 juin 1999.

²² Moniteur belge du 26 octobre 2001 (ces modifications concernent uniquement les frais de formation).

²³ Décret du 27 mai 1999, M.B. du 18.06.1999, article 2, alinéa 1^{er}.

²⁴ Idem, article 2, alinéa 2.

²⁵ Idem, article 4.

du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil²⁶, modifié par les arrêtés du 18 octobre 2001 ("Arrêté Non-Marchand")²⁷, du 20 décembre 2001²⁸, du 4 septembre 2003²⁹, du 14 juillet 2005³⁰, du 20 octobre 2007³¹, du 13 janvier 2011³², du 19 septembre 2013³³ et du 12 mai 2014³⁴.

Enfin, un arrêté complémentaire a été conclu : l'arrêté du 27 février 2003 portant sur l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil.³⁵ L'arrêté fixe les conditions, procédures et modalités d'octroi de subventions de la COCOF pour l'achat, la construction, l'extension, l'aménagement, la rénovation ou les grosses réparations des bâtiments affectés à des maisons d'accueil, ainsi que pour leur équipement et ameublement. Cet arrêté a été modifié par l'arrêté du 19 septembre 2013.³⁶

3.2. ÉVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE DEPUIS 2013

En 2013 (date du précédent rapport sectoriel), à la demande du Ministre Rachid Madrane (PS) en charge de l'Action sociale et de la Famille, un groupe de travail composé de l'AMA, de l'administration de la COCOF et des représentants du Ministre s'est constitué, afin de mener un travail de modification du décret précité de 1999.

L'objectif du Ministre était d'apporter plus de précisions sur les missions et le cadre du personnel. Il prévoyait également des ajouts relatifs à un agrément provisoire pour les « futures » maisons d'accueil ou encore l'intégration de l'organisme représentatif de l'Action sociale et de la Famille (l'AMA) dans la réglementation sectorielle. Des réflexions ont également été entamées concernant les normes architecturales

Arrivés en fin de législature, il n'a finalement pas été possible de présenter un projet de modification du décret et de son arrêté d'application qui reprennent l'ensemble des demandes tant du Ministre que du secteur.

²⁶ Moniteur belge du 11 octobre 2000.

²⁷ Moniteur Belge du 9 juillet 2002.

²⁸ Moniteur Belge du 2 juillet 2002 (modification de l'article 57 : 2 ans > 3 ans).

²⁹ Moniteur Belge du 29 septembre 2003 (modification de l'article 57 : 3 ans > 5 ans).

³⁰ Moniteur Belge du 1^{er} mars 2006 (Ajout de l'article 29bis relatif à la demande de dérogation aux normes architecturales).

³¹ Moniteur Belge du 16 octobre 2008.

³² Moniteur Belge du 26 janvier 2011.

³³ Moniteur Belge du 22 septembre 2014.

³⁴ Moniteur Belge du 11 novembre 2014 (il s'agit de l'Accord de coopération concernant le sans-abrisme et l'absence de chez-soi).

³⁵ Moniteur Belge du 14 avril 2003.

³⁶ Moniteur Belge du 22 septembre 2014.

Dès le début de la nouvelle législature 2014-2019, la déclaration de politique du Collège de la COCOF se voulait ambitieuse pour notre secteur :

Les services d'hébergement saturent et éprouvent des difficultés d'orientation des personnes en demande d'un hébergement. De plus, les maisons d'accueil évoluent avec leur public et on assiste à une diversification des missions, du type et de la durée de l'hébergement. Les personnes hébergées vivent de nombreuses souffrances et la majorité d'entre elles vit dans l'isolement, sans le soutien d'un réseau d'entraide. Pour permettre de mieux appréhender l'évolution de ce secteur, le Collège s'engage à en recueillir les données.

Dans le cadre des moyens budgétaires disponibles, le Collège veillera au renforcement et à la reconnaissance des différentes missions des maisons d'accueil, que ce soit au niveau du soutien à la parentalité, de l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales ou familiales, du post-hébergement, des dépendances, de l'accueil d'urgence... Le Collège veillera également à renforcer le financement de base du secteur.

Toujours dans le cadre des moyens budgétaires disponibles, le Collège veillera à programmer l'ouverture de nouvelles places d'accueil spécifiques destinées en priorité aux familles nombreuses, aux femmes ayant subi des violences physiques ou psychologiques (mariages forcés...) et aux familles monoparentales.

Afin d'améliorer le travail en réseau et de créer des synergies, le Collège s'engage à :

- participer à la mise en place et à la réflexion quant au dispositif hivernal et à l'accueil d'urgence ;
- à participer à la mise en œuvre de l'accord de coopération relatif au « sans-abrisme » du fédéral.

Par ailleurs, le Collège renforcera la politique de post-hébergement et de sortie des maisons d'accueil en :

- pérennisant et renforçant les initiatives qui proposent des alternatives à l'hébergement en maison d'accueil et qui offrent des solutions durables pour les personnes sans-abri, comme le projet Housing First
- développant la cohérence et la complémentarité entre le secteur de l'hébergement, de l'ambulatoire et du logement
- concertant les acteurs de la politique d'hébergement (logement, santé...)

Dès l'entame de la législature 2014-2019, les rencontres avec notre Ministre de tutelle, Mme Céline Fremault (CdH), ont donc abordé ces différents points. L'AMA y a ajouté les attentes et revendications des maisons d'accueil concernant les missions, l'agrément et le subventionnement ainsi que l'ajout de l'AMA au sein du décret, outre les demandes de modifications concernant les dispositions générales et les normes d'encadrement de l'arrêté.

A l'automne 2016, un projet de modification décrétole a été présenté par les représentants de la Ministre Fremault. Ces modifications visent à adapter le décret de 1999 qui organise les maisons d'accueil en y ajoutant de nouvelles missions, à savoir :

- le post-hébergement - en tant que nouvelle mission de base³⁷
- le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales
- le soutien à la parentalité
- l'accompagnement en logement

Il s'agit de modifications majeures pour les maisons d'accueil agréées par la COCOF.

Ces modifications ont été retranscrites dans le décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.³⁸

Depuis, un travail s'est poursuivi afin de transposer ces mesures dans un arrêté d'application. A l'heure de rédiger ce rapport sectoriel, le projet d'arrêté a été voté par le Collège de la COCOF en 2^{ème} lecture en date du 27 mars 2018. Sauf modifications majeures demandées par le Conseil d'Etat, il devrait être publié au Moniteur Belge avant la fin du 1^{er} semestre 2018.

Ce futur arrêté de 2018 (modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000) vise à mettre en œuvre les nouvelles dispositions du décret précité du 27 avril 2017 et fixe différentes modalités, telles que³⁹ :

1. Les définitions et les conditions d'agrément relatives à la mission de suivi post-hébergement et aux missions spécifiques (le soutien à la parentalité, le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales, et le logement accompagné) introduites par le décret ;
2. La procédure d'agrément provisoire introduite par le décret afin de permettre une mise en œuvre progressive des nouveaux projets de maisons d'accueil ;
3. La procédure d'agrément des missions spécifiques ;
4. Les normes d'encadrement relatives aux missions de suivi post-hébergement et aux missions spécifiques donnant lieu aux subventions pour frais de rémunération du personnel ;
5. Les dispositions relatives à l'organisme de représentation et de coordination.

Ainsi, il est à noter que notre revendication historique, la reconnaissance du suivi post-hébergement, a enfin été entendue, et cette mission fait désormais partie des missions de base des maisons d'accueil. Cela signifie que l'ensemble des maisons d'accueil agréées par la COCOF effectueront ce suivi. Cette revendication a été, à de nombreuses reprises, mise en avant dans nos mémorandum, ou encore plus récemment dans une étude que nous avons réalisée en mai 2016 : « *Le post-hébergement : un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie* ». ⁴⁰

³⁷ En réalité, cette modification était déjà mise en pratique, puisque la mission de post-hébergement est financée depuis le mois de juillet 2016. Notons, néanmoins, que ce financement ne permettait d'engager qu'un tiers temps de travail supplémentaire, ce qui est bien loin du travailleur à temps plein escompté.

³⁸ Moniteur belge du 1^{er} juin 2017.

³⁹ Note au Collège de la Communauté française (janvier 2018)

⁴⁰ Cette étude a été soutenue par la COCOF, la Région wallonne, le Fonds ISAJH et un opérateur privé : Solidarité Logement.

3.3. NOMBRE DE SERVICES AGRÉÉS

Au cours de ces 5 dernières années, une nouvelle maison d'accueil a été créée et 17 nouvelles places d'accueil ont été agréées et subventionnées par la COCOF.

Le tableau ci-dessous récapitule de manière chronologique les années de fondation des 16 maisons d'accueil agréées par la COCOF, ainsi que le type de public qui y est accueilli et le nombre de place.

Année de création	Service	Public	Capacité agréée	Catégorie ⁴¹
1886	Home Baudouin	Hommes seuls	69	1
1887	Home Victor Du Pré	Femmes avec ou sans enfants	74	1-2
1894	Foyer Georges Motte	Hommes seuls	75	1
1937	Source – La Rive	Familles	34	1-2-3
1950	Maison de la Mère et de l'Enfant	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2
1954	Maison d'accueil des Petits Riens	Hommes seuls	105	1
1961	L'Ilot - Le 38 Locquenghien	Hommes seuls	22	1
1966	L'Ilot – 160 (urgence)	Familles	22	1-2-3
1971	Chèvrefeuille	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2-3
1977	Centre de prévention des violences conjugales et familiales	Femmes avec ou sans enfants	34	1-2
1979	Chant d'Oiseau	Femmes isolées avec enfants	24	1-2
1982	Le Trois Pommiers	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2-3
1983	Accueil Montfort	Femmes seules	34	1
1999	La Maison Rue Verte	Femmes avec ou sans enfants	30	1-2
2012	@ Home 18-24	Hommes seuls	15	1
2017	La Parenthèse	Femmes avec ou sans enfants	24	1-2
			682	

Source : COCOF 2018

Comme nous le voyons, les premières maisons d'accueil agréées à Bruxelles furent le Home Baudouin et le Home Victor du Pré, fondées respectivement en 1886 et en 1887. L'Œuvre de l'Hospitalité ASBL, qui chapeaute ces deux maisons d'accueil, a donc fêté en 2016 ses 130 ans !

⁴¹ Catégorie 1 = adultes isolés ; Catégorie 2 = adultes isolés avec enfants ; Catégorie 3 = familles. Plusieurs maisons cumulent 2 voire 3 catégories. Dans ce cas, l'une d'entre elles est alors considérée comme prédominante pour les calculs liés au subventionnement.

« En février 1886, quelques amis philanthropes, avec l'appui du Collège échevinal de la Ville, se lancent dans l'accueil et l'hébergement des hommes ; ils développent leur projet à la suite du modèle de l'Œuvre des chauffoirs liégeoise, et lui donnent le nom d'Œuvre de l'Hospitalité de nuit, puis, après avoir rapidement constaté la nécessité d'un accueil de jour, d'Œuvre de l'Hospitalité. Dès le premier hiver, ils mettent en place un ensemble de services (...).

Cent trente ans plus tard, rien ne permet (...) de poser les outils, mission accomplie. A mieux y regarder, cependant, en considérant les histoires individuelles, les efforts n'ont pas été vains, et bien des hommes auront trouvé au Home Baudouin les ressources nécessaires pour en mieux repartir, ou en repartir mieux qu'ils n'y étaient arrivés. (...)

Où allons-nous, alors ? Bien malin qui peut le dire. A regarder d'où l'on vient, nous pourrions nous désoler de n'être pas plus loin, d'être toujours autant sollicités, avec le sentiment que la tâche se complique toujours plus. Mais nous pouvons aussi dire que si la tâche se complique, c'est qu'elle s'affine, et que nous avons moins le souci de "mettre à l'abri" un groupe d'anonymes que de considérer chacun des hommes que nous accueillons, de l'accompagner dans un parcours rarement linéaire, avec des perspectives qui lui soient autant réalistes que satisfaisantes. ».

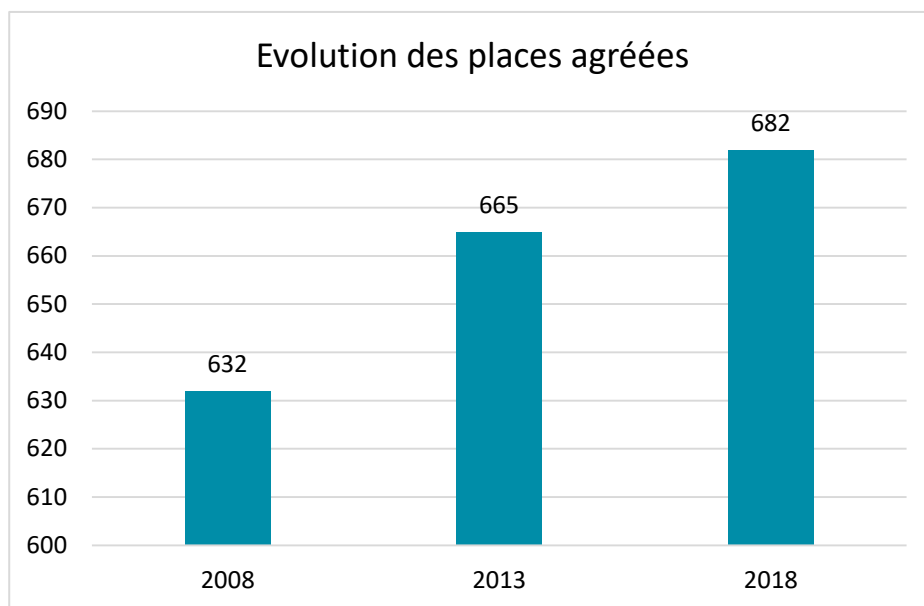
Pierre Collet, Co-directeur (pensionné) du Home Baudouin.

« Après 130 ans d'existence, les missions que s'étaient fixées les fondateurs de l'Œuvre de l'Hospitalité restent toujours d'actualité. Certes, les choses ont bien changé depuis 1886. Nos deux maisons constituent cependant toujours un des maillons indispensables de l'aide apportée à Bruxelles aux personnes précarisées ou en situation d'exclusion. Aujourd'hui, travaillant au départ d'une demande d'hébergement, l'Œuvre de l'Hospitalité offre à ces personnes un lieu où elles peuvent souffler, se reconstruire, et dans la mesure du possible se réinsérer dans la société ».⁴²

Christine Bruelemans, Directrice du Home Victor du Pré.

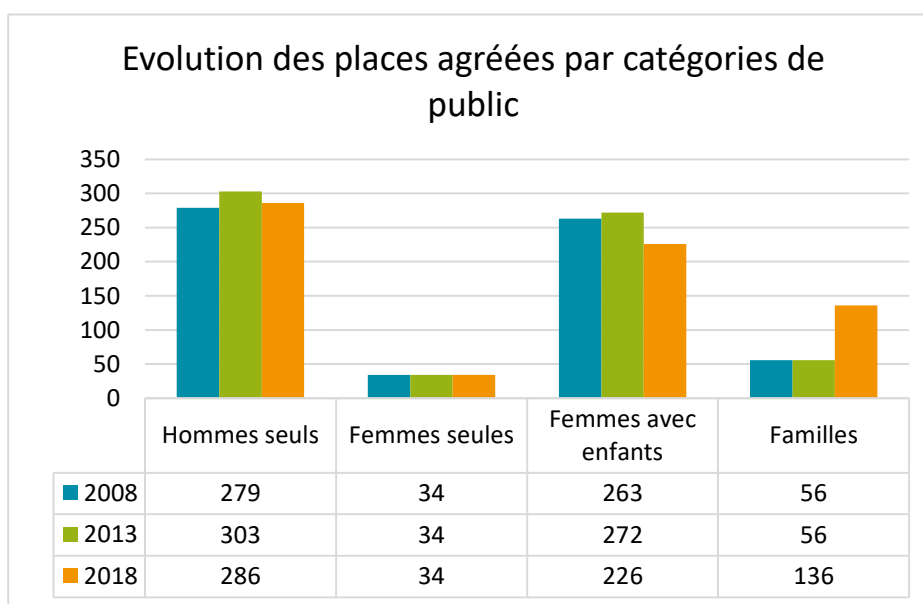
⁴² Home Victor du Pré - Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, page 3.

Comme on le voit dans le tableau ci-dessous, le **nombre de place d'accueil agréées ne cesse donc d'augmenter depuis 2008**, celles-ci passées de 632 à 682 :

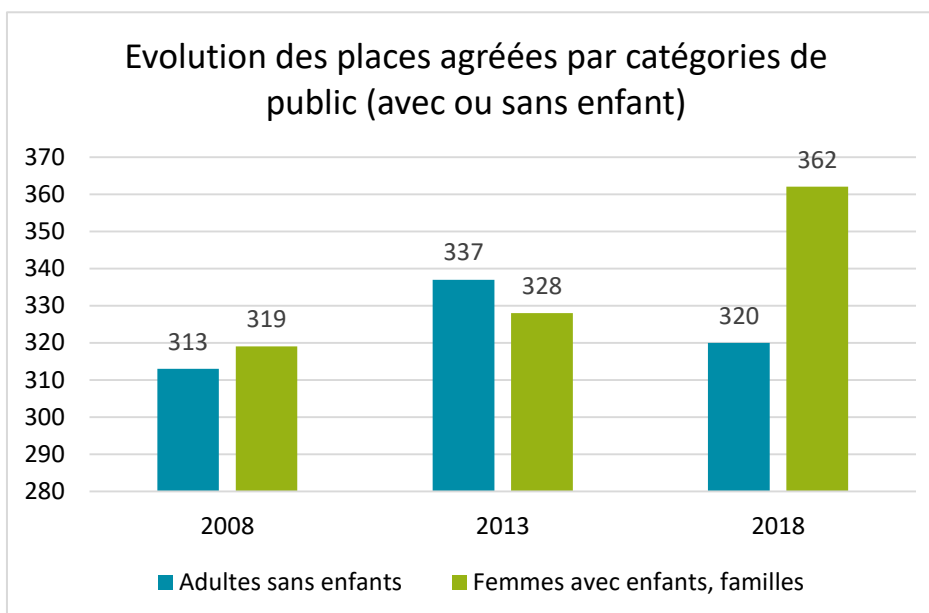


Source : AMA 2018

En terme de **type de public accueilli** (hommes seuls, femmes seules ou femmes accompagnées d'enfants), on constate que la répartition des places d'hébergement reste proportionnellement la même entre 2008 et 2018 pour ces 3 catégories. On observe par contre une nette augmentation des places d'accueil pour les familles.

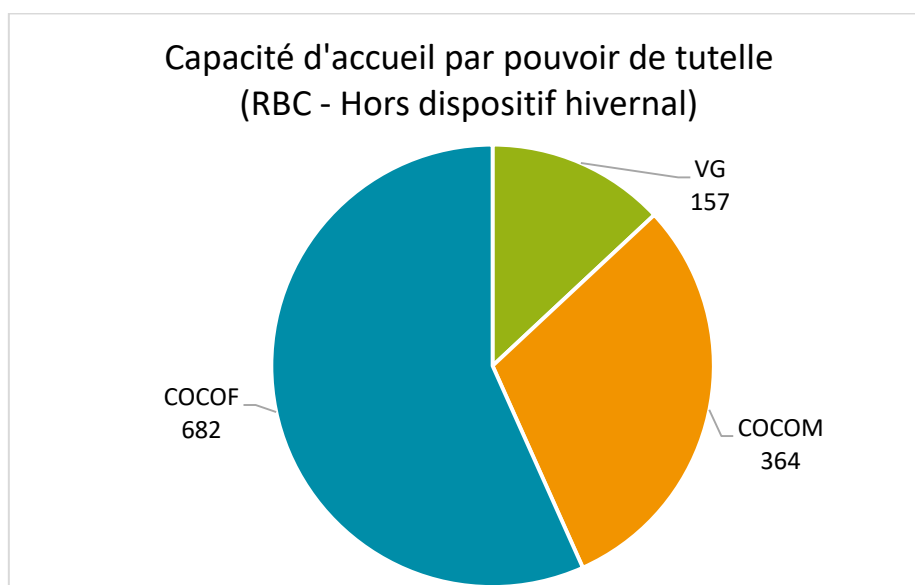


Source : AMA 2018



Source : AMA 2018

S'agissant des **pouvoirs subsidiaires**, on observe que par rapport à l'ensemble du territoire bruxellois, la COCOF est le pouvoir de tutelle qui agréée et subventionne le plus de places d'hébergements. Ainsi, au 1^{er} janvier 2018, un total de 29 centres d'hébergement (maisons d'accueil et centres d'hébergement d'urgence confondus) étaient reconnus par la COCOM, la Vlaamse Gemeenschap (VG) et la COCOF, avec une capacité d'accueil globale de 1.203 places. Parmi celles-ci, 682 places sont agréées par la COCOF, ce qui représente 56,7 % du nombre total de places d'accueil à Bruxelles.



Source : AMA 2018

3.4. MISSIONS

Schématiquement, l'intervention des maisons d'accueil se déploie dans le temps (avant, pendant et après l'hébergement) ainsi que dans l'espace (à l'intérieur et à l'extérieur des maisons), de manière individuelle et collective (vie communautaire au sein des maisons). Les travailleurs sociaux (éducateurs, assistants sociaux et autres) interviennent donc à la fois avant l'hébergement (via les entretiens préalables, etc.), pendant l'hébergement et après celui-ci (suivis post-hébergement). Il s'agit d'un travail exigeant avec des personnes qui connaissent des difficultés souvent très graves et enchevêtrées, touchant à de nombreux aspects de la condition humaine : difficultés matérielles (revenus, emplois, logement), sociales (solitude, familles éclatées, éducation des enfants), psychiques (santé mentale, handicap, assuétudes) et physiques. Nous y reviendrons dans le chapitre 4.

>> Le décret relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil a été adopté le 27 mai 1999 et modifié très légèrement [par la suite] (...).

Depuis lors, les réalités actuelles auxquelles les maisons d'accueil sont confrontées se sont considérablement modifiées et leurs pratiques ont évolué pour s'adapter aux nouvelles situations rencontrées.

D'autre part, (...) l'organisme représentatif du secteur des maisons d'accueil, à savoir la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, s'est (...) retrouvé seul à relever du décret du 16 juin 2005 [relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action sociale et de la Famille]. Celui-ci n'est donc plus adapté à cette situation, notamment concernant l'obligation d'élaboration tous les cinq ans d'un rapport commun à tous les secteurs de l'Action sociale et de la Famille.⁴³

Nous l'avons vu (point 3.2), des modifications réglementaires majeures ont été apportées par le décret du 27 avril 2017, dont la reconnaissance du suivi post-hébergement.

Au même titre qu'une maison d'accueil a comme mission de base l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des adultes en difficulté, une 4^{ème} mission de base est donc à prendre en compte : le suivi post-hébergement.

A ces quatre missions de base, trois missions spécifiques viennent désormais s'ajouter :

- le soutien à la parentalité ;
- le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales ;
- l'accompagnement en logement.

Précisions que ces nouvelles missions s'ajoutent à des missions déjà existantes depuis 1999, à savoir :

- l'accueil 24h/24 ;
- la présence 24h/24 ;
- les gardes appelables.⁴⁴

⁴³ Projet de décret modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil - Exposé des motifs (28 février 2017).

⁴⁴ Arrêté 2000/279 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, 20 juillet 2000, M.B. du 11.10.2000, articles 30 à 33.

A. Le suivi post-hébergement : une mission de base

Le décret de 2017 a reconnu la mission de post-hébergement des maisons d'accueil dans les termes suivants :

« La maison d'accueil a également pour mission le suivi post-hébergement des bénéficiaires nécessitant un accompagnement après leur séjour dans la maison d'accueil.

*Le post-hébergement effectué par les maisons d'accueil peut être exercé en collaboration avec les services ambulatoires, tels que les centres d'action sociale globale, les services de médiation de dettes ou encore les services de santé mentale et les services actifs en matière de toxicomanies ».*⁴⁵

L'avant-projet d'arrêté 2018⁴⁶ définit la mission post-hébergement des maisons d'accueil comme suit :

*« L'accompagnement à court terme de personnes après leur séjour dans la maison d'accueil ».*⁴⁷

Cet accompagnement doit être proposé à la personne qui termine son séjour dans la maison d'accueil, avec comme objectif l'intégration dans son nouveau milieu de vie. Il s'agit d'un accompagnement généraliste de transition entre la fin du séjour en maison d'accueil et l'installation dans le nouveau milieu de vie, qui permet la continuité du travail psycho-social réalisé lors du séjour en maison d'accueil. L'accompagnement post-hébergement s'appuie sur l'activation et la mobilisation des ressources de la personne, dans une logique de passage de relais vers un réseau d'aide adapté à ses besoins.

L'accompagnement post-hébergement devra être limité à une durée de 3 mois, renouvelable 2 fois. Il s'effectue en partenariat avec le réseau d'aide adapté aux besoins des personnes.

Les maisons d'accueil devront établir une convention avec le bénéficiaire, précisant les modalités et la durée de l'accompagnement (un modèle sera annexé à l'arrêté). Elles devront également, entre autres, ouvrir un dossier pour chaque personne ou famille suivie ; assurer une permanence téléphonique spécifique ; et recueillir des données relatives aux suivis post-hébergement.⁴⁸

Nous reviendrons plus en détails sur le contenu de cet accompagnement au chapitre 6 du présent rapport.

⁴⁵ Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 1^{er} juin 2017, article 2.

⁴⁶ Avant-projet d'arrêté 2017/1824 du Collège de la Commission Communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission Communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil. Il a été voté par le Collège de la Commission Communautaire Française en 2^{ème} lecture le 27 mars 2018. Au moment de rédiger ce rapport, il n'est donc pas encore adopté. En principe, il devrait être publié au Moniteur Belge avant la fin du 1^{er} semestre 2018 et entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2018.

⁴⁷ Article 2, 6°, de l'avant-projet d'arrêté précité.

⁴⁸ Idem, article 6/1.

B. Le soutien à la parentalité

S'agissant du soutien à la parentalité, l'avant-projet d'arrêté 2018 définit cette mission spécifique dans les termes suivants :

*« l'accompagnement des parents permettant le renforcement du lien parent-enfant ».*⁴⁹

Il s'agira pour les maisons d'accueil d'offrir un soutien et un accompagnement renforcés, individuel et collectif, aux parents qui rencontrent des difficultés dans l'exercice de leur fonction parentale. Ceci implique de soutenir la relation entre le parent et l'enfant, de soutenir les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif, de valoriser les rôles et les compétences des parents (responsabilité et autorité, confiance en soi, protection et développement de l'enfant, etc.), et de prévenir des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leur responsabilité parentale. Concrètement, la maison d'accueil agréée pour cette mission devra mettre en place des séances informatives ou des ateliers éducatifs, et consigner les actions de soutien individuel et collectives.⁵⁰

Nous reviendrons sur cet accompagnement au chapitre 6 du présent rapport.

C. Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales

L'avant-projet d'arrêté 2018 définit cette mission spécifique comme suit :

*« la mise à l'abri, la sécurisation et le soutien psychosocial spécifique des victimes de violences conjugales et intrafamiliales ».*⁵¹

La maison d'accueil qui voudra être agréée pour accomplir cette mission spécifique devra accueillir prioritairement des personnes victimes de violences conjugales ou familiales accompagnées ou non d'enfants, et leur offrir un accompagnement spécifique psychosocial, juridique ou administratif, individuel et collectif. Elle devra également collaborer avec les autres acteurs en matière de violences conjugales ou familiales, et recueillir des données détaillées sur les différentes formes de violences conjugales ou familiales vécues par les victimes hébergées.⁵²

Nous reviendrons plus en détails sur la spécificité du suivi des victimes de violences conjugales ci-dessous (chapitres 4 et 5), ainsi que sur la nouvelle récolte des données portant sur cette problématique (chapitre 6).

⁴⁹ Idem, article 2, 7°.

⁵⁰ Idem, article 6/2.

⁵¹ Idem, article 2, 8°.

⁵² Idem, article 6/3.

D. L'accompagnement en logement

Enfin, le logement accompagné est également défini dans l'avant-projet d'arrêté 2018, selon les termes suivants :

*« la guidance à domicile de personnes qui ont séjourné en maison d'accueil qui ont besoin d'un accompagnement pour vivre de manière autonome ».*⁵³

La maison d'accueil agréée pour cette mission devra ainsi proposer une guidance intensive à moyen ou long terme, visant le maintien en logement et l'acquisition de l'autonomie, aux personnes en situation de précarité ayant séjourné en maison d'accueil et vivant en logement autonome. Il s'agira à la fois d'un accompagnement psychosocial (afin d'aider la personne à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles), d'un accompagnement budgétaire (afin de l'aider à gérer son budget) et d'un accompagnement administratif (visant, notamment, à recouvrer ses droits sociaux, à garder son logement ou à trouver un autre logement). Cet accompagnement doit être assuré en partenariat avec le réseau d'aide adapté aux besoins des personnes.

Les maisons d'accueil devront établir une convention avec le bénéficiaire. La guidance durera au maximum un an, renouvelable annuellement.⁵⁴

Nous reviendrons également sur cette mission au chapitre 6.

⁵³ Idem, article 2, 9°.

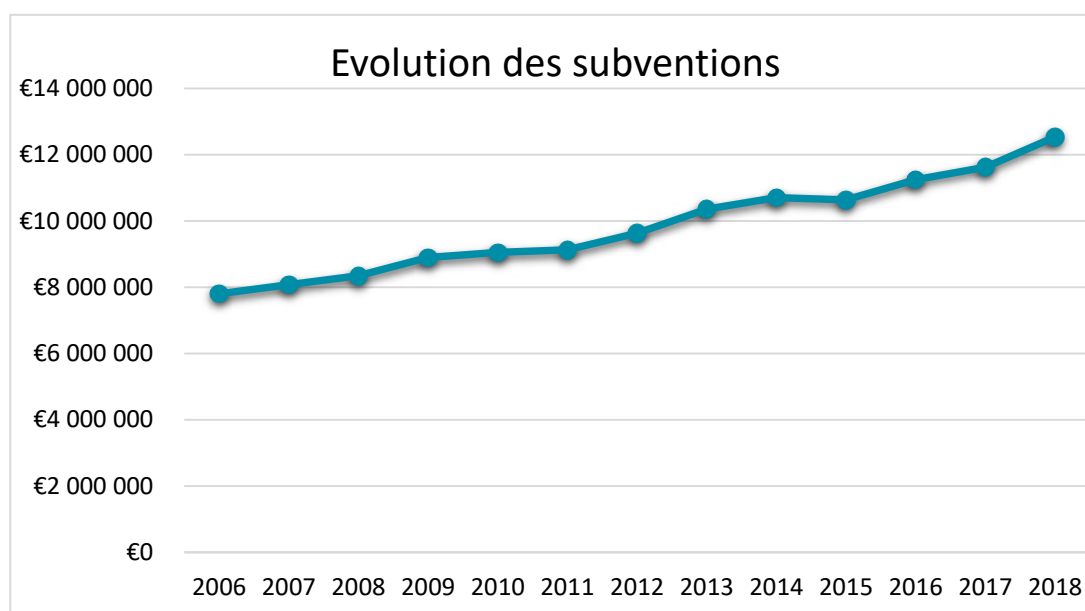
⁵⁴ Idem, article 6/4.

3.5. SUBVENTIONS

Les subventions allouées aux maisons d'accueil sont destinées à couvrir les frais de rémunération du personnel, les frais de formation et les frais de fonctionnement, « *dans les limites des crédits disponibles* ». ⁵⁵

L'allocation budgétaire pour les maisons d'accueil tient compte également des Accords du Non-marchand ainsi que de la subvention à l'organisme représentatif (l'AMA).

La subvention pour l'année 2018 s'élève à 12.538.000 €. Il est également prévu un budget en année pleine pour le financement d'une nouvelle maison d'accueil pour les familles monoparentales (dont la date de création n'est pas encore connue au moment de la rédaction de ce rapport). De plus, des crédits sont prévus en faveur des maisons d'accueil pour le renforcement des missions des maisons d'accueil en matière de soutien à la parentalité, d'accompagnement des victimes de violences conjugales et de logement accompagné.



Source : AMA 2018

Comme nous l'écrivions en 2008 ainsi qu'en 2013, toutes les dépenses ne sont cependant pas couvertes par les subventions, notamment la nourriture, certains services proposés mais surtout un certain nombre de postes de travail non pris en charge par la COCOF. Afin de ne pas trop répercuter ces frais - pourtant indispensables au fonctionnement des services -, certaines maisons doivent encore faire appel aux généreux donateurs et aux événements caritatifs ponctuels, soit pour couvrir la différence entre la participation financière des hébergé.e.s et le prix de journée, soit pour proposer des services spécifiques aux personnes hébergées.

⁵⁵ Arrêté 2007/755 du 25 octobre 2007 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil modifié par les arrêtés du Collège de la Commission communautaire française des 18 octobre 2001, 20 décembre 2001, 4 septembre 2003 et 14 juillet 2005, articles 46 et 49.

Rappelons qu'un budget distinct est consacré annuellement pour **l'investissement dans les travaux et les frais d'infrastructures** des maisons d'accueil.⁵⁶ Ces subventions permettent aux maisons de réaliser, entre autres, des travaux de mise en conformité des normes architecturales ou des travaux qui visent à réduire les coûts liés à l'énergie (par exemple : isolation, nouveaux châssis avec du double vitrage, système d'allumage automatique des lampes dans les couloirs, etc.). Mais ces subsides servent aussi à acheter de nouveaux bâtiments. Ce subside est à saluer, dès lors qu'en 2012 déjà, une étude menée à l'initiative du Fonds ISAJH et de l'ABBET relevait notamment « *le problème de l'espace disponible, surtout dans les structures où les travailleurs partagent un milieu de vie avec les bénéficiaires (...) : manque de place, manque d'espace de rangement, bruit, difficulté de s'isoler, locaux sociaux ou de réunion...* ». De même, il était constaté que « *le confort matériel, notamment la température ambiante, pose problème dans les vieilles maisons et les bâtiments vieillissants et mal isolés (double vitrage).* ».⁵⁷ Néanmoins, le bâti bruxellois étant ancien et le marché immobilier onéreux, les investissements que doivent réaliser les maisons d'accueil restent conséquents, et le subside en infrastructure accordé par la COCOF doit encore être complété par des fonds privés (donateurs, sponsors, etc.).

Depuis le dernier rapport sectoriel, le secteur des maisons d'accueil et l'AMA ont pu compter sur des **subventions complémentaires** qui ont permis de réaliser des colloques, des formations ainsi que d'actualiser un outil de statistiques (AMASTAT) :

- 2014 : cycles d'interventions destinés aux directeurs et aux travailleurs ;
- 2015 : colloque sur l'accès au logement pour sans-abris ;
- 2016 : mise sur pied d'une formation en suivi post-hébergement et création d'un outil d'analyse de cette mission ;
- 2017 : actualisation de l'outil d'analyse des pratiques du secteur (AMASTAT) pour y intégrer les données violences conjugales (voir également sur ce point le chapitre 6, point C.).

3.6. CADRE DU PERSONNEL

A. Normes d'encadrement

Les cadres du personnel des maisons d'accueil sont fixés par l'arrêté d'exécution du 20 juillet 2000.⁵⁸ Ils évoluent en fonction de la capacité agréée pour la maison d'accueil, c'est-à-dire du nombre de lits, mais également en fonction de l'agrément de la maison d'accueil pour réaliser certaines missions spécifiques.

Ainsi, l'article 39 de l'arrêté précité peut être schématisé comme suit :

⁵⁶ Arrêté du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil.

⁵⁷ Cf. « Approches du bien-être au travail au sein des associations bruxelloises francophones d'aide aux personnes en situation de handicap et des maisons d'accueil pour adultes en difficulté », Bernard De Backer, avril 2012, page 30.

⁵⁸ Arrêté 2000/279 du 20 juillet 2000, du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 11 octobre 2000.

- **Equipes de base (article 39, 1°) :**

- de 50 lits	+ de 50 lits
• 1 ETP direction • 1 ETP assistant social • 2 ETP éducateur (cl.1 ou cl.2)	• 1 ETP direction • 1 ETP assistant social. • 1 ETP éducateur (cl.1 ou cl.2)

- **Assistants sociaux supplémentaires (article 39, 2°) - en italique : les ajouts tels que prévu par l'avant-projet d'arrêté 2018⁵⁹ :**

- de 75 lits et catégorie 1	+ de 75 lits et catégorie 1	catégories 2 et/ou 3
• 1 ETP ass. soc. <i>ou 1 ETP ass. en psycho.</i> ou 1 ETP infirmier par tranche de 20 lits	• 1 ETP ass. soc. <i>ou 1 ETP ass. en psycho.</i> ou 1 ETP infirmier par tranche de 25 lits	• 1 ETP ass. soc. <i>ou 1 ETP ass. en psycho.</i> ou 1 ETP infirmier par tranche de 15 lits

- **Educateurs supplémentaires (article 39, 3°) :**

Catégorie 1	Cat. 2 et/ou 3	Présence 24h/24	Accueil 24h/24
• 1 ETP éduc. (cl.1 ou cl.2) par tranche de 15 lits	• 1 ETP éduc. (cl.1 ou cl.2) par tranche de 10 lits	• 1 ETP éduc. (cl.1 ou cl.2)	• 1 ETP éduc. (cl.1 ou cl.2)

- **Post-hébergement (article 39, 5°) - il s'agit d'un ajout qui figurera dans le futur arrêté 2018 précité :**

Accompagnement post-hébergement
• 0,5 ETP assistant social ou éducateur (classe 1)

- **Missions spécifiques (article 39, 6°) - il s'agit d'un ajout qui figurera dans le futur arrêté 2018 précité :**

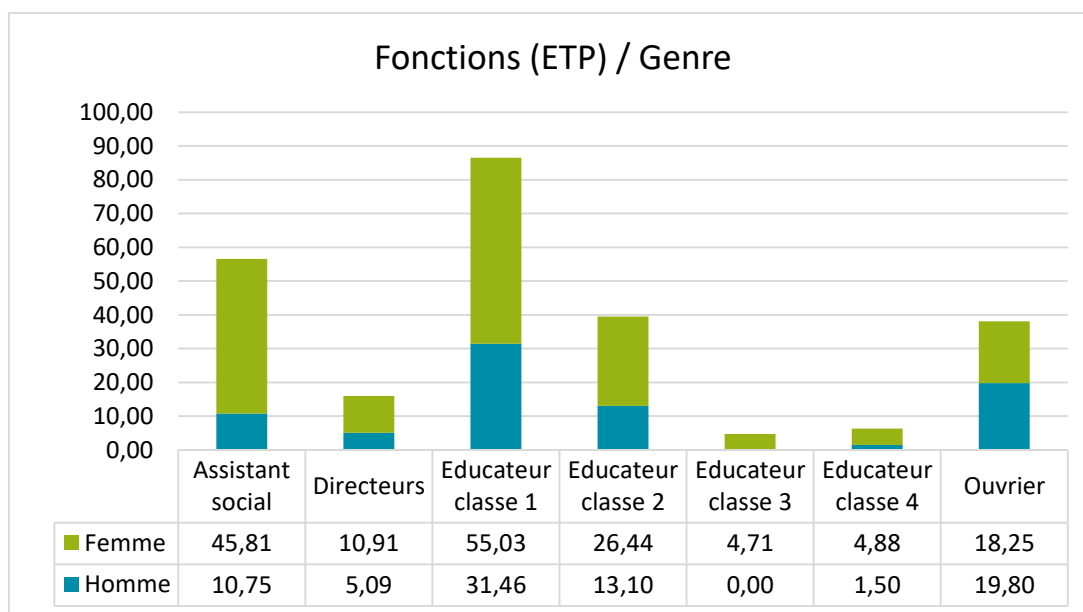
Missions spécifiques
• 0,5 ETP ass. soc. ou éduc. cl1 (ou psychologue si soutien à la parentalité et soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales)

⁵⁹ Avant-projet d'arrêté 2017/1824 du Collège de la Commission Communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission Communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil. Il a été voté par le Collège de la Commission Communautaire Française en 2^{ème} lecture le 27 mars 2018. Au moment de rédiger ce rapport, il n'est donc pas encore adopté.

Au 31 décembre 2017, le cadre du personnel subventionné se compose comme suit :

- 52 équivalents temps plein (ETP) dans les équipes de base ;
- 84 ETP supplémentaires lié au nombre de lits agréés ;
- 13 ETP supplémentaires pour la présence 24h/24 (à noter que 3 maisons d'accueil ne disposent pas de personnel présent 24h/24) ;
- 9 ETP supplémentaires pour l'accueil 24h/24 ;
- 7 ETP pour le suivi post-hébergement (ce nombre devrait passer à 8 au 1^{er} janvier 2018).

Parmi ces travailleurs, on constate qu'une grande majorité des postes sont occupés par de femmes (voir le graphique ci-dessous).



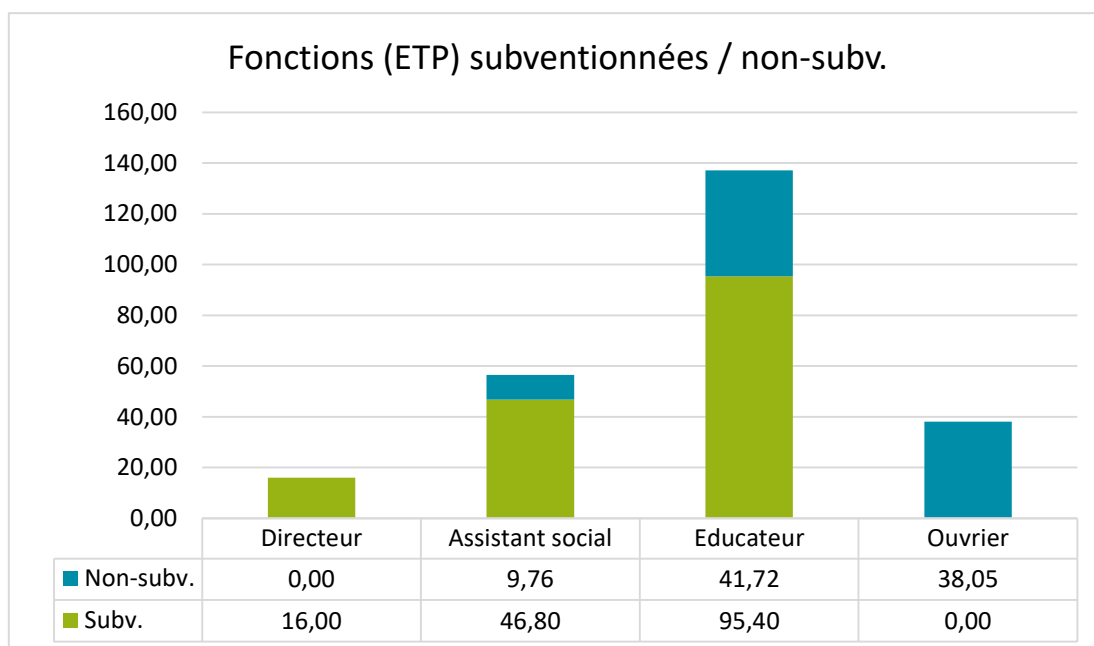
Source : COCOF 2018

Dès le 1^{er} juillet 2018, au moins 8 ETP supplémentaires subventionnés viendront compléter le cadre du personnel tel que décrit ci-dessus. C'est en effet à cette date que les 3 nouvelles missions spécifiques des maisons d'accueil devraient être subventionnées.

Les normes actuelles nous semblent, malgré tout, insuffisantes au vu de la complexité des publics accueillis.

En effet, la plupart des services font donc appel à des programmes complémentaires de **subsidés à l'emploi** comme les emplois ACS, Maribel social, article 60... Ces travailleurs supplémentaires permettent d'étoffer les équipes par des compétences supplémentaires. Il s'agit, par exemple, de travailleurs spécialisés tels que des psychologues.

De plus, aucune disposition n'est prévue dans le cadre du financement du **personnel ouvrier**, indispensable à l'entretien et à la maintenance d'une structure d'hébergement, et dont en moyenne 2 travailleurs par institution sont répertoriés (voir également le graphique et le tableau ci-après).



Source : COCOF 2018

Il en va de même s'agissant du **personnel administratif**. L'importance du travail administratif, de secrétariat et de gestion continue d'augmenter, et ce travail est indispensable pour soutenir l'hébergement et l'accompagnement des personnes. Cela nécessite donc de dégager du personnel et des moyens supplémentaires. Or, à ce jour, les assistants sociaux sont les principaux acteurs de ce travail administratif. Dans certaines structures, il n'est pas rare de voir un travailleur occuper 2 fonctions : mi-temps assistant social et mi-temps administratif. Ce deuxième poste est dès lors pris en charge financièrement principalement sur fonds propres ou sur des emplois ACS ou « BEC » (voir plus loin, point B et C).

Fonctions	Subventionné		Non-Subventionné	
	ETP	PP	ETP	PP
Directeur	16,00	20	0,00	0
Assistant social	46,80	65	9,76	16
Educateur	95,40	123	41,72	61
Educateur classe 1	66,04	85	20,45	32
Educateur classe 2	24,36	30	15,18	21
Educateur classe 3	0,82	2	3,89	5
Educateur classe 4	4,18	6	2,20	3
Ouvrier	0,00	0	38,05	45
	158,20	208	89,53	122

Source : COCOF 2018

N.B. : ce tableau ne comprend pas le personnel supplémentaire subventionné pour la réalisation de l'accompagnement post-hébergement par les maisons d'accueil.

Dans le tableau ci-dessus, nous avons comptabilisé un peu plus 158 équivalents temps plein qui sont subventionnés par la COCOF (lesquels correspondent à 208 personnes physiques), contre presque 90 équivalents temps plein qui ne sont pas subventionnés. Ces derniers sont essentiellement pris en

charges par des subventions à l'emploi de type ACS, BEC, Maribel, mais aussi par les fonds propres des institutions. Certains emplois ne sont possibles que par l'addition de plusieurs subventions.⁶⁰

Par ailleurs, la nécessité de disposer **d'équipes pluridisciplinaires** se fait toujours sentir, au regard des nombreuses problématiques auxquelles sont confrontées les travailleurs des maisons d'accueil (santé mentale, assuétudes, etc. - nous y reviendrions dans les chapitres 5 et 6). Il est ainsi important de pouvoir bénéficier de l'expertise, notamment, de psychologues, d'infirmière.s, des chef.f.e.s de cuisine, etc.

Enfin, les **nombreux changements** constatés aux seins des équipes mettent en évidence la difficulté du travail réalisé par les travailleurs des maisons d'accueil, ainsi que toutes les qualités humaines nécessaires à la pratique de ce métier très généraliste.

>> (...) Nous ne sommes "que" des éducateurs/trices et des assistant.e.s sociaux/ales, avec nos qualités et nos faiblesses : il convient donc d'avoir les bonnes personnes au bon endroit au bon moment. Ces nombreux "roulements" du personnel ont fait apparaître la pertinence de réajuster les horaires et temps de présence des un.e.s et des autres selon leurs fonctions et les besoins du service. (...)

C'est évident, notre équipe a terminé l'année fatiguée, parce que malgré toutes les bonnes volontés du monde, malgré le fait que nous correspondons au cadre légal en terme de personnel minimum requis, il y a toujours un événement qui fait que nous devons tout à coup en faire davantage et souvent bien davantage encore... l'incessant cercle vicieux des heures supplémentaires à récupérer des uns, les maladies, les réductions de temps de travail, les congés des autres, les jours fériés, etc.... Nous ne cessons de nous remettre en question et d'essayer de nous aligner au mieux aux réalités rencontrées par nos résidents et les nécessités de notre travail, avec les moyens dont nous disposons mais aussi ceux que nous espérons...⁶¹

B. Personnel « Hors cadre » : ACS

Les aides à l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale (les agents contractuels subventionnés) sont les aides « hors cadre » les plus présentes dans le secteur : 57 personnes sont engagées dans le cadre de ce type de contrat, ce qui représente 47,45 ETP répartis sur 8 maisons d'accueil.⁶²

Les fonctions engagées sont réparties entre :

- des assistants sociaux ;
- des éducateurs (classe 1, 2, 3 ou 4) ;
- et des ouvriers.

Néanmoins, la prime octroyée par Actiris ne couvre pas la totalité du coût salarial de ces travailleurs. Les Accords du Non-marchand de 2010 ont permis à la COCOF de couvrir une partie de ce différentiel.

⁶⁰ Par exemple, la subvention Maribel Social (voir plus loin) ne couvre qu'en moyenne 90% du coût réel d'un emploi. Dès lors, l'employeur doit intervenir, principalement en faisant usage de fonds propres, pour couvrir les 10% restants. Il en va de même avec la quasi-totalité des emplois non subventionnés par la COCOF.

⁶¹ Maison d'Accueil « Le 38 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, page 27-28.

⁶² Chiffres obtenus de la COCOF en 2018.

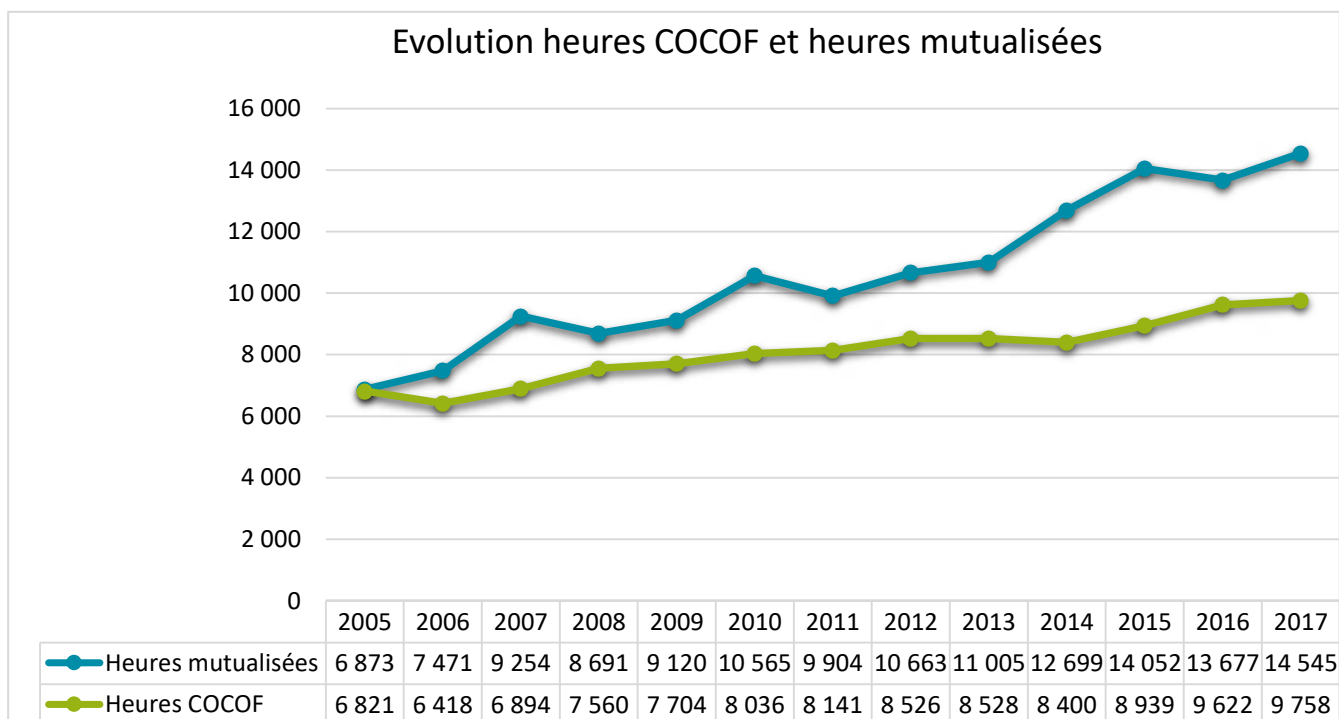
Les maisons d'accueil doivent cependant continuer à chercher des moyens supplémentaires pour compléter cette différence.

C. Personnel « Hors cadre » : BEC

Les mesures de fin de carrière prévoient, à Bruxelles, que les travailleurs âgés de 45 ans au minimum bénéficient d'une réduction du temps de travail hebdomadaire tout en percevant leur salaire initial.

- Les travailleurs de 45 à 49 ans réduisent leur temps de travail de 1 heure par semaine ;
- Les travailleurs de 50 à 54 ans réduisent leur temps de travail de 3 heures par semaine ;
- Les travailleurs de 55 ans et plus réduisent leur temps de travail de 5 heures par semaine.

Les montants fixés par la COCOF pour l'année 2017 représentent pour notre secteur 260.449,56€ pour un droit de tirage de 9.758,32 heures par an. Après mutualisation, l'AMA comptabilise 14.544,76 heures par an. Pour rappel, la mutualisation tient compte de l'ensemble des travailleurs présents le 31 décembre de l'année N-1 tandis que le droit de tirage calculé par la COCOF ne tient compte que des travailleurs « cadre COCOF ». Le principe de la mutualisation permet donc à l'ensemble des employeurs de bénéficier de subventions leur permettant d'effectuer des embauches compensatoires.



Source : AMA 2018

D. Personnel « Hors cadre » : Maribel

Parmi les 16 maisons d'accueil agréées par la COCOF, 13 d'entre elles bénéficient d'une subvention à l'emploi appelée « Maribel social », et/ou d'une subvention « Maribel fiscal ».

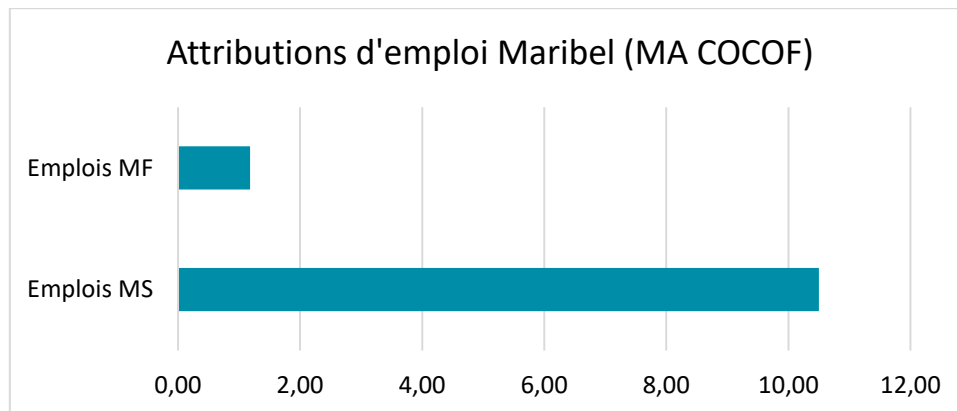
Le Maribel social existe depuis 1997 et visait à diminuer la pénibilité du travail dans les équipes. Les derniers emplois attribués dans ce cadre l'ont été en 2004. Le Maribel social puise ses ressources financières dans un pourcentage des cotisations patronales.

Le Maribel fiscal a été créé en 2009. Il est financé par le volume de la masse salariale des employeurs. Les objectifs poursuivis pour l'attribution de subventions à l'emploi par la sous-commission paritaire 319.02, dont relèvent la quasi-totalité des maisons d'accueil, visaient prioritairement à augmenter le temps de travail des temps partiels.

Alors que les dotations budgétaires du Maribel n'avaient plus été réévaluées depuis plusieurs années, des nouvelles dotations ont permis de créer de nouveaux emplois en 2014 puis en 2016. Quelques nouveaux emplois seront également réalisés en 2018.

Pour les maisons d'accueil agréées par la COCOF, ce sont principalement des éducateurs de classe 1 qui ont été engagé(e)s depuis la création du Maribel.

Au 31 décembre 2017, les maisons d'accueil avaient engagés 11,68 équivalent temps plein dans le cadre des subventions Maribel.



Sources : AMA 2018

E. Les stagiaires

Plusieurs maisons d'accueil encadrent chaque années des stagiaires, principalement des étudiants éducateurs ou assistants sociaux, que ce soit de la 1^{ère} à la dernière année d'étude.

Citons à titre d'exemple La Maison Rue Verte, qui donne l'opportunité à de nombreux étudiants de se former au sein de son équipe :

>> Nous avons accueilli en 2016 :

- *une stagiaire en troisième année de bachelier en psychomotricité à la Haute Ecole de Vinci (...).*
- *une stagiaire en troisième année de bachelier en psychomotricité à l'Institut d'optique Raymond Tibaut (...).*
- *une stagiaire assistante sociale en deuxième année à Haute Ecole ISFSC, Bruxelles / département social (...).*
- *une stagiaire assistante sociale en troisième année à Haute Ecole ISFSC, Bruxelles / département social (...).*
- *une stagiaire éducatrice en 3ème année à l'institut Lallemand- enseignement de promotion sociale (...).*
- *une stagiaire éducatrice en 2ème année à la HEB de Fré (...).*
- *une stagiaire en master en Sciences psychologiques, option psychologie clinique de l'enfant, de l'adolescent et de la famille à l'UCL (...).*⁶³

⁶³ La Maison Rue Verte, Rapport d'Activités 2016, pages 59-60.

F. Les volontaires

De nombreux bénévoles sont actifs de manière ponctuelle ou régulière dans les maisons d'accueil (sans compter les administrateurs). Ces volontaires proposent un soutien aux équipes en place, soit dans l'organisation d'activités occasionnelles (par exemple, des animations avec les enfants), soit dans une aide administrative. Leur rôle reste indispensable dans la plupart des maisons d'accueil, comme l'illustre le témoignage ci-dessous.

« Depuis de nombreuses années, les bénévoles viennent soutenir toute notre équipe. Les bénévoles sont actifs et indispensables dans de nombreux domaines, le cadre du personnel étant trop restreint. Dans notre institution, le bénévole est aussi important qu'un membre de l'équipe. Il est soumis, comme tout membre du personnel, au secret professionnel partagé.

Lorsqu'ils sont présents en soirée, les bénévoles participent à la vie de la famille, à savoir aider dans les bains des enfants, aider à la préparation des repas et donner le repas ou le biberon à l'enfant, accompagner la maman dans la mise au lit de l'enfant en instaurant un rite du coucher, etc. Ce temps de partage se met en place de façon naturelle semaine après semaine, rien n'est imposé, rien n'est obligatoire, le bénévole choisit la famille auprès de laquelle il/elle va passer la soirée. Il arrive parfois que l'équipe constate une baisse d'énergie chez une femme hébergée et propose au bénévole de se rendre auprès de la famille concernée et d'offrir un soutien en soirée. Les bénévoles nous disent leur plaisir d'avoir pu partager des moments précieux avec les familles.

Ils sont également très soutenant dans les études, notamment pour les enfants qui sont en primaire : lecture régulière - surtout si la maman a des difficultés elle-même pour lire, soutien pour le calcul,... Ce soutien bénéficie aussi de temps à autre aux femmes poursuivant des études secondaires ou une formation. L'aide est alors plus active dans l'organisation des journées et des devoirs à réaliser, de l'étude régulière et pas à la dernière minute. Cette aide va leur permettre de réussir l'année et de pouvoir se projeter dans une formation qui leur donnera leur autonomie financière.

Une bénévole, de formation puéricultrice, nous aide dans la crèche un jour et demi par semaine. Cela permet aux puéricultrices d'assister à la réunion d'équipe et de travailler certains points de la relation entre la maman et l'enfant.

Au sein de la maison, nous avons un vestiaire. Il est géré également par une bénévole qui trie les vêtements et est disponible pour la vente 2 fois par mois (à prix très très réduits).

D'autres bénévoles sont plus actifs dans les activités de bien-être (Yoga et/ou massage). Une bénévole vient tous les mardis pour faire de la couture. (...)

D'autres bénévoles encore sont actifs dans la gestion administrative, la gestion de la comptabilité, ou dans la gestion administrative, soit de façon ponctuelle, soit de façon plus régulière.

Une bénévole fait la permanence téléphonique et est présente pour les familles durant nos réunions d'équipe.

Un autre bénévole aide les femmes lors de leur installation dans leur propre appartement. Il est prêt à monter des meubles durant quelques heures.

On le voit, l'investissement de ces bénévoles est très important, non seulement dans le temps qu'ils consacrent aux personnes hébergées et au personnel, mais aussi dans la régularité de leur présence et dans leur assiduité. En effet, plusieurs d'entre eux viennent dans notre maison depuis plus de 25 ans ».

Cécile Tamigniau-Decoster Cécile, Directrice sociale de la maison d'accueil Le Chant d'Oiseau.

CHAPITRE 4

CONSTATS ET ÉVOLUTIONS DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES



4.1. UNE DIFFICULTÉ TRANSVERSALE : L'AUGMENTATION DE LA PAUVRETÉ À BRUXELLES

De manière générale, les problématiques sociales rencontrées au quotidien au sein des maisons d'accueil prennent place au sein d'un problème plus global, qui touche la région de Bruxelles Capitale : l'augmentation de la pauvreté de ses habitants.

Le constat est en effet frappant. Les indicateurs de pauvreté montrent qu'un nombre toujours important de Bruxellois vivent dans une situation difficile. Ainsi, le Rapport Bruxellois sur l'Etat de la Pauvreté 2017 relève qu'en Région bruxelloise, **le taux de risque de pauvreté** ou d'exclusion sociale⁶⁴ se situe autour de 38 %. Approximativement un tiers des Bruxellois (31 %) vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Près d'un actif sur cinq (18 %) et plus d'un jeune actif de moins de 25 ans sur quatre (26 %) est inscrit chez Actiris comme demandeur d'emploi inoccupé. De plus, un quart des enfants bruxellois de moins de 18 ans (24 %) grandissent dans un ménage sans revenu du travail. Plus d'un cinquième (22 %) de la population d'âge actif (18-64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement.

Entre 2014 et 2016, on constate que le durcissement des conditions d'accès aux allocations de chômage et d'insertion a mené à une croissance du nombre de personnes ne percevant plus de revenus ou d'allocations liés à la sécurité sociale, et à une augmentation en parallèle du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS). Ainsi, après une relative stagnation en 2011 et 2012, la part de bénéficiaires du RIS a augmenté de façon importante à partir de 2014. Cela s'explique notamment par la précarisation de certains groupes, le transfert de personnes bénéficiant de l'équivalent au revenu d'intégration sociale vers le RIS, l'allongement du stage d'insertion professionnelle et le transfert vers les CPAS des chômeurs exclus.⁶⁵

Plus particulièrement, 5 % de la population bruxelloise d'âge actif perçoit un revenu d'intégration sociale ou équivalent, et ce pourcentage est plus de deux fois plus élevé (12 %) parmi les jeunes adultes (18-24 ans). Parmi les personnes âgées, 12 % perçoivent la GRAPA. Cela signifie donc qu'en Région bruxelloise, plus d'un jeune sur dix et une personne âgée sur dix ne disposent pratiquement pas d'autres ressources que leur allocation d'aide sociale.⁶⁶

Or, la plupart des montants minimum de ces allocations sont inférieurs au seuil de risque de pauvreté. Pour ne citer qu'un exemple, le RIS au taux isolé s'élève à 833,7 € au 01/09/2015, alors que le seuil de pauvreté monétaire pour une personne seule est de 1.085 € par mois.⁶⁷

⁶⁴ Le taux de risque de pauvreté correspond au pourcentage de la population dont le revenu disponible équivalent est inférieur au seuil de risque de pauvreté. Ce seuil est défini à 60 % du revenu disponible équivalent médian du pays. Le taux de risque de pauvreté est calculé annuellement pour chaque pays membre de l'UE sur base de l'enquête EU-SILC.

⁶⁵ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », Marion Englert, Sarah Luyten, Déogratias Mazina et Sarah Missine, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, pages 23-24.

⁶⁶ « Baromètre social - Résumé - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », Marion Englert, Sarah Luyten, Déogratias Mazina et Sarah Missine, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, page 2, disponible sur <http://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2017-barometre-social>

⁶⁷ Recherche-action « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx, FdSS - FdSSB, janvier 2016, page 32.

Par ailleurs, on constate que les emplois et la richesse produite sur le territoire bruxellois ne profitent pas à bon nombre de ses habitants.⁶⁸

Un autre indicateur est fourni par les chiffres du **surendettement** des particuliers. En 2016, en Région bruxelloise, 10 % des personnes ayant un crédit de consommation ont des retards de paiement, contre 8 % en Wallonie et 4 % en Flandre. Par ailleurs, 2,1 % des personnes ayant un crédit hypothécaire présentent des difficultés de remboursement en Région bruxelloise, contre 2,4 % en Wallonie et 1,0 % en Flandre.⁶⁹ Les maisons d'accueil elles-mêmes constatent que de nombreuses personnes se trouvent en situation d'endettement à l'entrée dans la structure, souvent pour couvrir des dettes venant combler des besoins primaires (factures d'eau, électricité, loyer, ...).⁷⁰

On peut donc conclure qu'un nombre toujours élevé de Bruxellois vivent dans une situation difficile. Ce constat se répète depuis plusieurs années. En outre, un nombre croissant de personnes n'ont, pour de multiples raisons, plus accès à la sécurité sociale ou à l'aide sociale.⁷¹

Ces constats sont malheureusement également observables auprès des **jeunes** de 18 à 24 ans. Ainsi, la maison d'accueil @Home 18-24 relève ce qui suit :

>> A travers le récit de certains jeunes, nous avons également pu constater que leur entrée au sein de notre structure était pour certains dû à la situation économique de la famille et non dû à une problématique de conflit ou violence familiale.⁷²

Ce constat est affolant : les familles ont donc de plus en plus de mal à faire face à leurs dépenses, et se retrouvent contraintes de demander à l'ainé de la fratrie de quitter le domicile familial pour que le reste de la famille puisse s'en sortir financièrement. Même si cela ne concerne pas la majorité des jeunes hébergés, il n'en apparaît pas moins que la situation économique de la famille est devenue un vrai motif poussant les 18-24 ans à entrer en maison d'accueil.⁷³

Par ailleurs, **l'aide alimentaire** est une nécessité pour 55.000 personnes en Région bruxelloise. Pour un grand nombre de personnes, elle constitue un complément nécessaire et structurel à l'insuffisance de revenus, qu'il s'agisse des revenus du travail ou des allocations sociales. En Belgique, 5,1 % de la population (soit 561.864 personnes) sont confrontées à l'incapacité de s'offrir un repas comportant de la viande, du poulet, du poisson ou un équivalent végétarien un jour sur deux.⁷⁴

⁶⁸ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », précité, page 16.

⁶⁹ Ces chiffres proviennent de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale. C'est l'un des instruments institués par les autorités belges pour lutter contre le surendettement des particuliers. La Centrale enregistre depuis 2003 l'ensemble des crédits hypothécaires et à la consommation conclus à des fins privées par les personnes physiques en Belgique. La Centrale enregistre également les éventuels retards de remboursement à échéance de ces crédits. Les autres types de dettes, telles que les dettes de loyer, les dettes de soins de santé, les pensions alimentaires non payées, les dettes d'impôts, les dettes d'énergie et d'eau, etc., n'y sont donc pas enregistrées.

⁷⁰ Maison d'Accueil Chèvrefeuille, Rapport d'Activités 2016, page 27.

⁷¹ « Baromètre social - Résumé - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », précité, page 7.

⁷² Rapport d'activité 2016 de la Maison d'Accueil @Home 18-24, page 19.

⁷³ Idem.

⁷⁴ Recherche-action « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx, FdSS - FdSSB, janvier 2016, page 97.

Un autre indicateur de la situation alarmante de la pauvreté à Bruxelles ressort du double **dénombrement des personnes sans abri et mal logées** en Région de Bruxelles-Capitale, réalisé par la Strada (le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri).⁷⁵

En novembre 2016, 3.386 personnes ont ainsi été dénombrées, dont 35 % de sans-abri (dans les espaces publics ou en centre d'accueil et d'hébergement d'urgence), 25 % sans-logement (maisons d'accueil) et 40 % en logement inadéquat (squats, services d'hébergement non agréé, occupations négociées et Communautés religieuses).

Par rapport au dénombrement de 2008, il a été constaté que le nombre total de personnes recensées a quasiment doublé en Région bruxelloise (+96%) en 8 ans. Par rapport au dénombrement de 2014, le nombre de personnes sans-abri et mal logées recensées a augmenté de 30 %. L'augmentation la plus marquée est observée dans les espaces publics (augmentation de 163% par rapport à 2008).

En mars 2017 (pendant le plan hivernal), 4.094 personnes ont été dénombrées dont 48 % sans-abri, 21 % sans-logement et 31 % en logement inadéquat. Parmi les personnes sans-abri, environ la moitié était hébergée dans un des centres du dispositif hivernal, un quart dans un service d'accueil et d'hébergement d'urgence, et un quart se trouvait dans les espaces publics. 511 personnes (12,5%, soit 1 sur 8) ont donc été dénombrées dans l'espace public. En comparant ces résultats avec ceux du dénombrement ayant eu lieu en novembre, soit avant le dispositif hivernal, on ne constate qu'un léger recul du nombre de personnes dans l'espace public et dans les squats. Par ailleurs, pas moins de 653 enfants ont été dénombrés ce soir-là, dont 249 dans une situation de sans-abrisme (majoritairement dans une structure d'accueil d'urgence).

S'agissant des **maisons d'accueil** agréées, la capacité des maisons d'accueil a à peine été augmentée au cours des 8 dernières années (9 %). Cette constatation est sans équivoque lorsqu'on compare les chiffres absolus des personnes dénombrées lors des 2 derniers dénombrements. En 2008, 785 personnes ont été accueillies en maisons d'accueil pendant la nuit du dénombrement, contre 854 en 2016. Cela ne représente qu'une augmentation de 69 personnes en 8 ans.⁷⁶

Nous allons à présent analyser plus en détails les différentes problématiques rencontrées auprès du public des maisons d'accueil. Néanmoins, il est important de rappeler qu'au fil des années, on observe de manière générale une sérieuse **accumulation des problématiques**, ce qui entraîne une complexification du travail à réaliser avec les personnes accueillies. Le public hébergé cumule le plus souvent plusieurs des difficultés qui seront décrites séparément ci-dessous.

⁷⁵ Les résultats complets sont disponibles sur

<https://lastrada.brussels/portail/fr/observatoire/denombrement/318-double-denombrement-des-sans-abris-et-mal-loges-en-region-de-bruxelles-capitale-7-novembre-2016-et-6-mars-2017>

⁷⁶ « Dénombrement des personnes sans abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale - Quatrième et double édition : 7 novembre 2016 - 6 mars 2017 », La Strada, Bruxelles, septembre 2017, page 35.

4.2. CONSTATS GLOBAUX

A. L'accès au logement

Un nombre important de Bruxellois font face à de grandes difficultés pour accéder à un logement décent. Les loyers et les prix de vente particulièrement élevés, la vétusté du bâti et la pauvreté élevée des Bruxellois ont pour conséquence qu'une partie non négligeable de la population vit dans des logements surpeuplés, de mauvaise qualité, est parfois contrainte de quitter la Région, voire se retrouve dans certains cas sans logement propre.⁷⁷

De manière générale, le coût élevé du logement pèse lourdement dans le budget des ménages bruxellois. Entre 2004 et 2016, **le loyer moyen** corrigé de l'inflation a augmenté de 22 %. Le loyer médian actualisé aux prix de 2016 est ainsi passé de 543 € à 660€. En supposant que le loyer maximum accessible pour le ménage ne peut dépasser 25 % de son budget, 60 % de la population bruxelloise n'aurait accès qu'à 8 % du parc locatif en 2016. Ce constat illustre l'écart important entre les revenus des Bruxellois et les loyers dans la Région bruxelloise. Il y a une dégradation importante de l'accès au logement au cours des 10 dernières années, du fait de l'augmentation rapide des loyers mais également de l'appauvrissement relatif de la population. La part du revenu des ménages consacrée au loyer a donc augmenté chaque année.

Ainsi, pour les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS), le fait de vivre dans un logement issu du marché locatif privé implique de consacrer une part particulièrement importante de leur revenu au loyer (de la moitié à plus de deux tiers du RIS selon la situation familiale). En 2016, sur base du loyer médian pour un appartement une chambre, un isolé percevant le RIS devra consacrer environ 70 % de son budget au loyer. Il ne lui restera donc que 267 € par mois pour ses autres dépenses (charges, alimentation, frais médicaux,...), ce qui implique bien souvent des situations de privations, d'endettement, de report de soins, etc.⁷⁸

L'accessibilité des logements pour les personnes à bas revenus s'est donc fortement détériorée, dans une Région où la grande majorité des logements sont occupés par des locataires (61 %).

La situation de revenus de nombreux Bruxellois, combinée aux loyers élevés, implique une demande très importante pour accéder à un **logement à caractère social**. Le loyer réel moyen des logements sociaux en Région bruxelloise est de 320€ au 31 décembre 2015, soit moins de la moitié du loyer demandé sur le marché privé.

Cependant, le nombre de ménages sur liste d'attente pour un logement social continue de croître de façon très importante. Au 31 décembre 2016, 48 804 ménages étaient sur la liste d'attente pour un logement social avant radiations. Ce nombre a augmenté de 58 % en 10 ans. La demande est plus de deux fois plus importante que l'offre : seule moins de la moitié de la demande est satisfaite (44%).⁷⁹

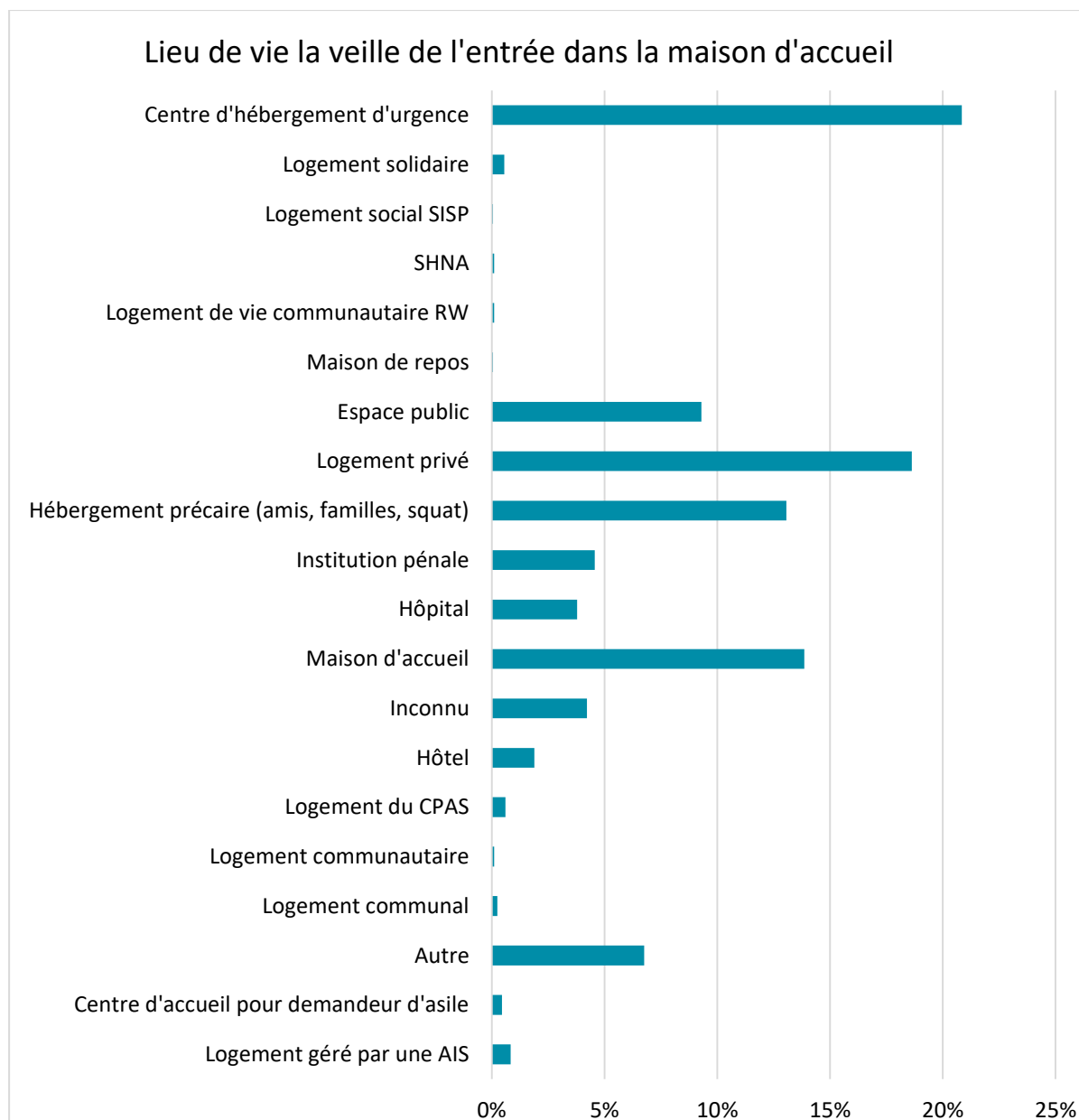
⁷⁷ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », Marion Englert, Sarah Luyten, Déogratias Mazina et Sarah Missine, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, page 50.

⁷⁸ Idem, page 53.

⁷⁹ Idem, page 54.

Outre l'accès au logement en location, l'accès à la propriété est également difficile, voire impossible pour de nombreux ménages bruxellois.

S'il existe un grand nombre de facteurs d'exclusion liés au logement, on peut néanmoins constater que la pénurie de logements abordables est l'un des plus importants. A Bruxelles, de nombreuses personnes souhaitent trouver un "chez-soi" mais sont confrontées au manque de logements qui leur sont accessibles. La crise du logement touche ainsi une part toujours croissante de Bruxelloises et de Bruxellois aux profils et aux parcours de vie très différents, et plonge chaque jour de nouvelles personnes dans une grande précarité.⁸⁰



Source : AMAstat 2016

⁸⁰ Rapport final de recherche - action « CAPTEUR DE LOGEMENTS

Bruxelles Pour le secteur de l'aide aux personnes sans abri », Cellule Capteur de Logements, Bruxelles, Ilot ASBL, avril 2015, page 8, disponible sur <http://ilot.be/wp-content/uploads/2015/04/Rapport-final-de-recherche-action.pdf>

Au sein des maisons d'accueil, le constat est similaire. Lors de leur admission,

>> [Le] principal problème [invoqué par les hébergés] est lié à la perte d'un logement suite à une rupture dans leur situation familiale, une décision administrative, comme beaucoup d'expulsions pour insalubrité du logement. Lorsque les travailleurs sociaux demandent aux résidents au moment de l'accueil quel projet ils veulent mettre en place, c'est presque toujours la stabilisation par le logement et par le travail qui est exprimée.⁸¹

De plus, en 2016 (comme en 2015), seuls 21% des personnes ayant été hébergées dans la Maison d'accueil des Petits Riens ont quitté la maison d'accueil pour un logement privé. Il s'agit d'une diminution tangible de 9% par rapport aux chiffres de l'année 2014. Cette tendance est probablement liée au manque de logements ayant des loyers compatibles avec les revenus des hébergés, mais également aux exigences toujours plus grandes des propriétaires en termes de garantie et de fiches de salaires.⁸²

Le logement constitue un droit fondamental, mais il est pourtant de moins en moins accessible au public hébergé en maison d'accueil. Un logement convenable aura un loyer trop élevé, tandis qu'un logement bon marché sera souvent insalubre, ou bien il faudra attendre 10 ans pour bénéficier d'un logement social. Quant aux Agences Immobilières Sociales (AIS), la plupart des logements qu'elles proposent sont des logements de transit.⁸³ La problématique de trouver un habitat décent et abordable sur le marché locatif privé reste dès lors très préoccupante.⁸⁴

Dès lors, la réalité du contexte bruxellois renvoie souvent les maisons d'accueil dans une impasse d'ordre financière. La précarité budgétaire du public hébergé excluant la possibilité de trouver un logement adapté dans le secteur privé, **la recherche de logement** reste un point critique dans l'accompagnement des personnes hébergées.⁸⁵ Or, il s'agit d'une porte de sortie essentielle de la maison d'accueil. Cette absence de solutions de sortie des maisons d'accueil entraîne une augmentation de la durée des séjours en maison d'accueil et un roulement des entrées et des sorties de moins en moins important (voir sur ce point les deux graphiques à la page suivante).

⁸¹ Maison d'Accueil des Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 22.

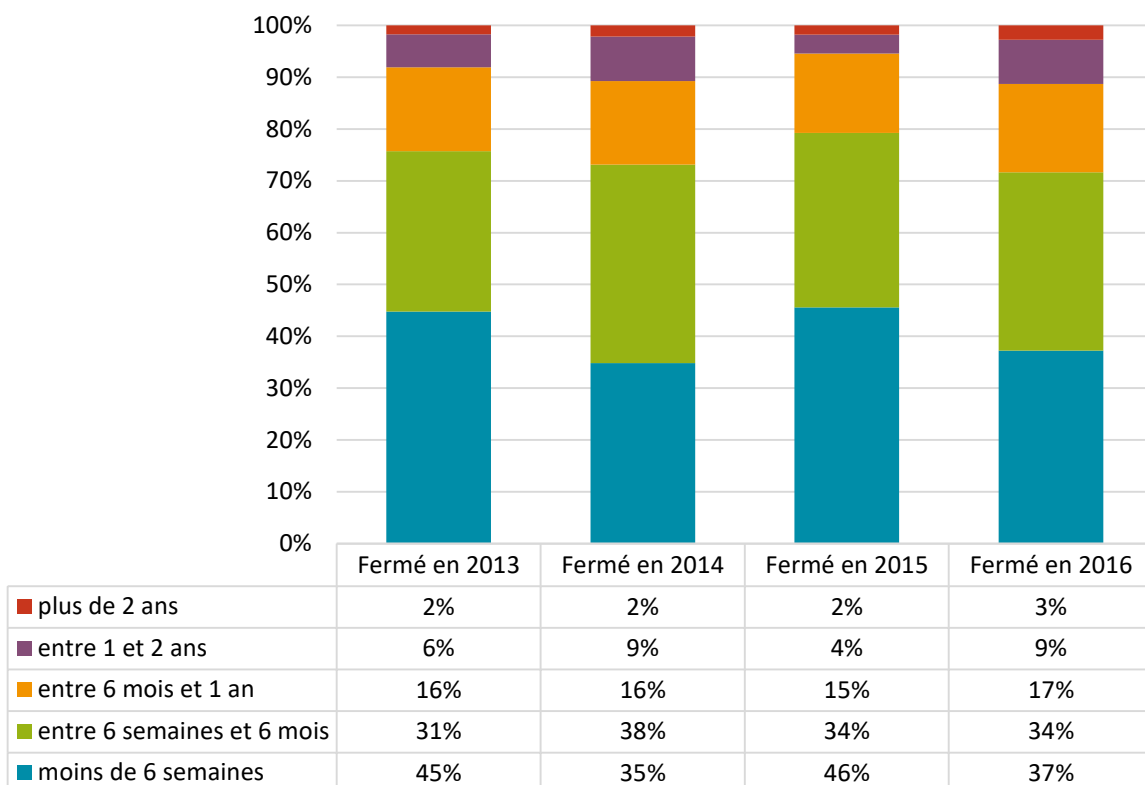
⁸² Idem, page 36.

⁸³ En Région de Bruxelles-Capitale, les Agences Immobilières Sociales sont actuellement les seules reconnues et habilitées à gérer des logements de transit définis dans le Code du Logement comme des « logements destinés à un public spécifique auquel un accompagnement social est assuré et dont la durée d'occupation ne peut excéder 18 mois. ». Le transit permet le relogement temporaire de personnes en situation de précarité sociale, qui ont notamment perdu leur logement et qui s'inscrivent dans un projet d'insertion individuelle. Les communes et CPAS développent également des solutions d'urgence et de transit (voyez <http://www.rbdh-bbrow.be/spip.php?article1322>). Néanmoins, ce concept n'offre qu'une solution temporaire à l'absence de logements et souffre d'un manque de perspectives de sortie, le marché locatif restant tout aussi inaccessible à l'issue du transit. La formule peut même se retrouver contre-productive, en plaçant les bénéficiaires face à un nouvel échec qui peut anéantir toute motivation future. Voir sur ce point « Le logement à Bruxelles : Quel accès pour les sans-abris ? », Actes du Colloque du 4 mai 2015, pages 36-37, disponible sur <https://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

⁸⁴ Maison d'Accueil des Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 57.

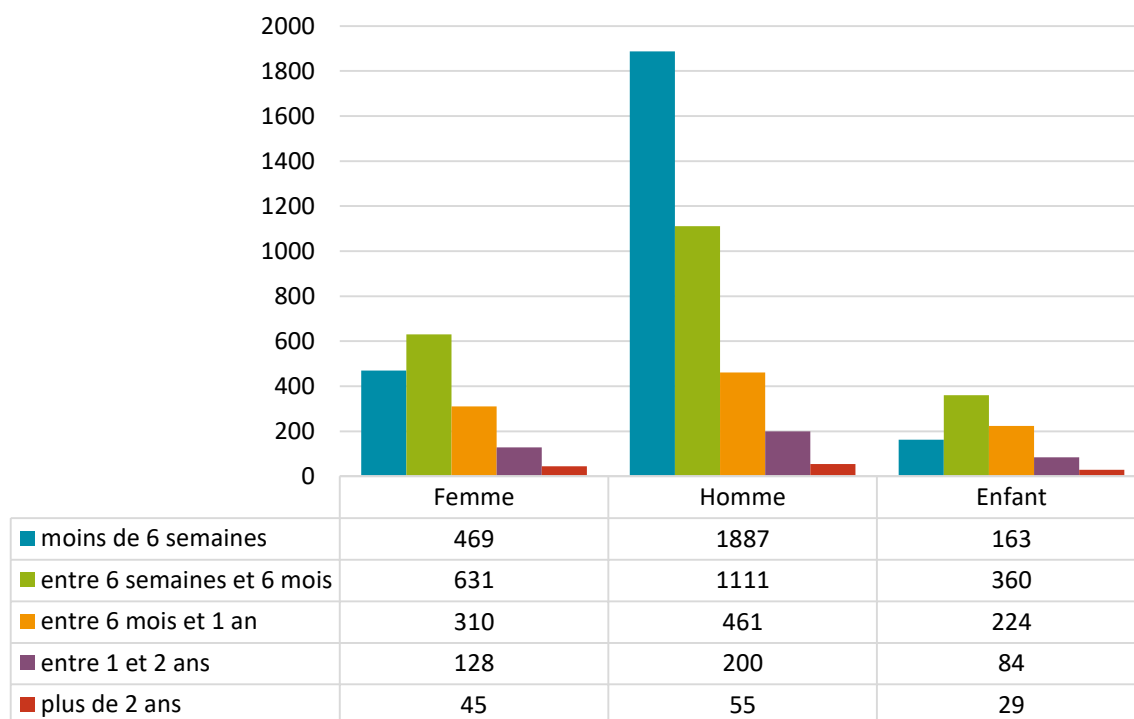
⁸⁵ Home du Pré - Œuvre de l'Hospitalité ASBL, rapport d'activité 2016, page 21.

Evolution de la durée des séjours en maison d'accueil (sur base du nombre de séjours cloturés par année)



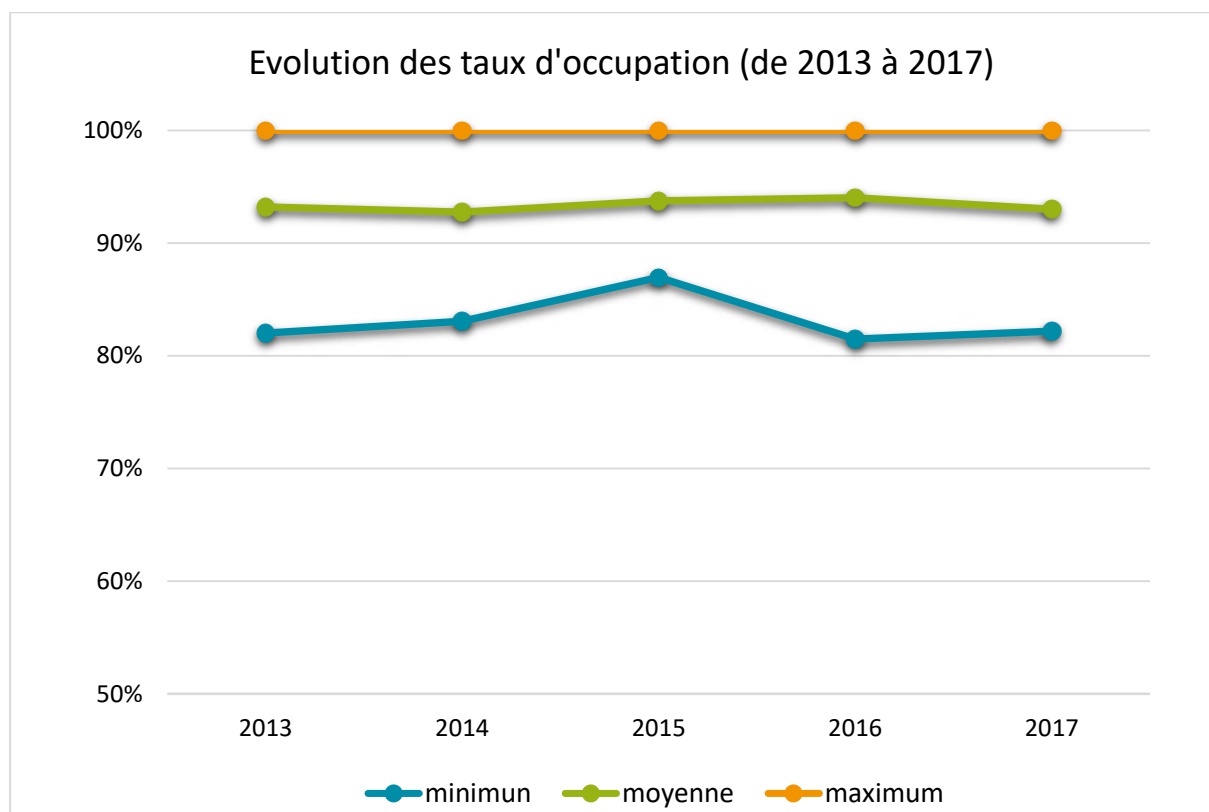
Source : AMAstat 2016

Durée des séjours par genre (Total des séjours clôturés entre 2013 et 2016)



Source : AMAstat 2016

Par ailleurs, comme illustré dans le graphique ci-dessous, le **taux d'occupation** moyen des 15 maisons d'accueil agréées par la COCOF se situe entre 92 et 93%. Les places disponibles sont en réalité occupées en permanence à 100%, la différence s'expliquant par des périodes de transition de 2-3 jours entre 2 hébergés, temps nécessaire pour notamment nettoyer ou rafraîchir la chambre et accueillir la nouvelle personne ou famille.



Source : COCOF 2017

Le constat est dès lors toujours le même, depuis plusieurs années : les maisons d'accueil sont « obstruées » par un public qui est prêt à la quitter, le travail social étant accompli, mais ne le peut pas, faute de solution de logement adéquat.⁸⁶

Nous verrons ci-dessous, au chapitre 5, les solutions que tentent de mettre en place les maisons d'accueil pour répondre à cette problématique, et les recommandations faites par le secteur.

Le secteur des maisons d'accueil étant saturé, chaque jour des dizaines de personnes subissent des refus. Il arrive également que l'on refuse un hébergement car l'établissement ne dispose pas des infrastructures et de l'encadrement suffisant pour accueillir certains profils. C'est le cas notamment pour des personnes présentant d'importants troubles psychiatriques, des handicaps lourds ou des problèmes de santé limitant leur autonomie, mais aussi les personnes déficientes intellectuellement, les toxicomanes, les alcooliques, les personnes relevant de la défense sociale, sortant d'institutions ou

⁸⁶ Voir déjà en 2010 : « Vivre sans chez soi à Bruxelles - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté », Observatoire de la Santé et du Social, page 39, disponible sur http://www.ccc-ggc.irisnet.be/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport-pauvrete-2010/2_rapport_thematique_2010.pdf

d'hôpitaux, ou encore qui ne sont pas en ordre sur le plan administratif et de séjour. Il s'agit donc d'un public vulnérable, fragilisé et poly-diagnostiqué. Ces personnes se retrouvent, faute de mieux, dans des **structures d'hébergement non-agrées et non reconnues**. Ces structures offrent un accès inconditionnel, mais elles présentent parfois des dérives en termes de gestion, de financement (loyers élevés, mainmise sur les revenus des résidents et leurs papiers,...), de personnel, d'encadrement, de suivi médical, de propreté, d'hygiène, de liberté (séquestration des résidents), et de transferts des résidents. Selon le dernier dénombrement de la Strada effectué le 6 mars 2017, 287 personnes étaient cette nuit-là hébergées dans ce type de structure.

Face à ce constat alarmant, il est, dans un premier temps, indispensable de renforcer les services existants afin qu'ils puissent répondre aux besoins du public cible. Il faut donc lutter contre **l'engorgement des maisons d'accueil**, en créant davantage de solutions de sortie (vers du logement adapté) ou en créant de nouvelles places d'hébergement. Il faut également doter les maisons d'accueil d'infrastructures adaptées (pour les personnes à mobilité réduite entre autre), et renforcer les expertises permettant d'accompagner un public multi-pathologique. En étoffant les équipes (en nombre et pluridisciplinarité), nous contribuerons à baisser les seuils d'accès de certaines maisons afin qu'elles soient accessibles aux profils les plus complexes.⁸⁷

B. L'accès à l'emploi et à la formation

En Région bruxelloise, 28 % des élèves qui fréquentent **l'enseignement** secondaire présentent un retard scolaire de minimum deux ans. Parmi les jeunes de 18 à 24 ans, environ un jeune homme sur six et une jeune femme sur sept ont quitté prématurément l'école sans avoir obtenu le diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Or, quel que soit leur âge, les personnes sans diplôme du secondaire ont beaucoup de difficultés à s'insérer sur le marché du travail : 31 % des actifs bruxellois ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur sont au chômage.⁸⁸

Ce constat alarmant se reflète également au sein de la Maison d'accueil pour jeunes @Home 18-24. En 2016, à l'instar des années précédentes, celle-ci a continué à accueillir une population avec un niveau de formation peu élevé et en décrochage scolaire. Ainsi, six jeunes sur les 42 ayant été hébergés en 2016 ne disposaient que d'un CEB pour intégrer le marché de l'emploi. Un faible niveau d'études hypothèque les possibilités d'emploi chez ces jeunes, et a donc un impact sur leurs opportunités et leurs futurs niveaux de vie. L'équipe de @Home 18-24 s'est dès lors interrogée sur ce qu'il était possible de mettre en place avec les jeunes ayant un niveau scolaire si peu élevé. Quelles sont encore les pistes qui s'offrent à eux ?⁸⁹

S'agissant des **emplois** en Région bruxelloise, on constate que la moitié de ceux-ci sont occupés par des travailleurs qui résident dans les deux autres régions du pays. Par ailleurs, la croissance économique bruxelloise apparaît faiblement créatrice d'emplois (en comparaison avec certaines

⁸⁷ Voir sur ce point la note « Point de vue de l'AMA sur les structures d'hébergement non-agrées (SHNA) ou maisons pirates » du 8 janvier 2018, disponible sur <https://www.ama.be/point-de-vue-de-lama-structures-dhebergement-non-agrees-shna-maisons-pirates/>

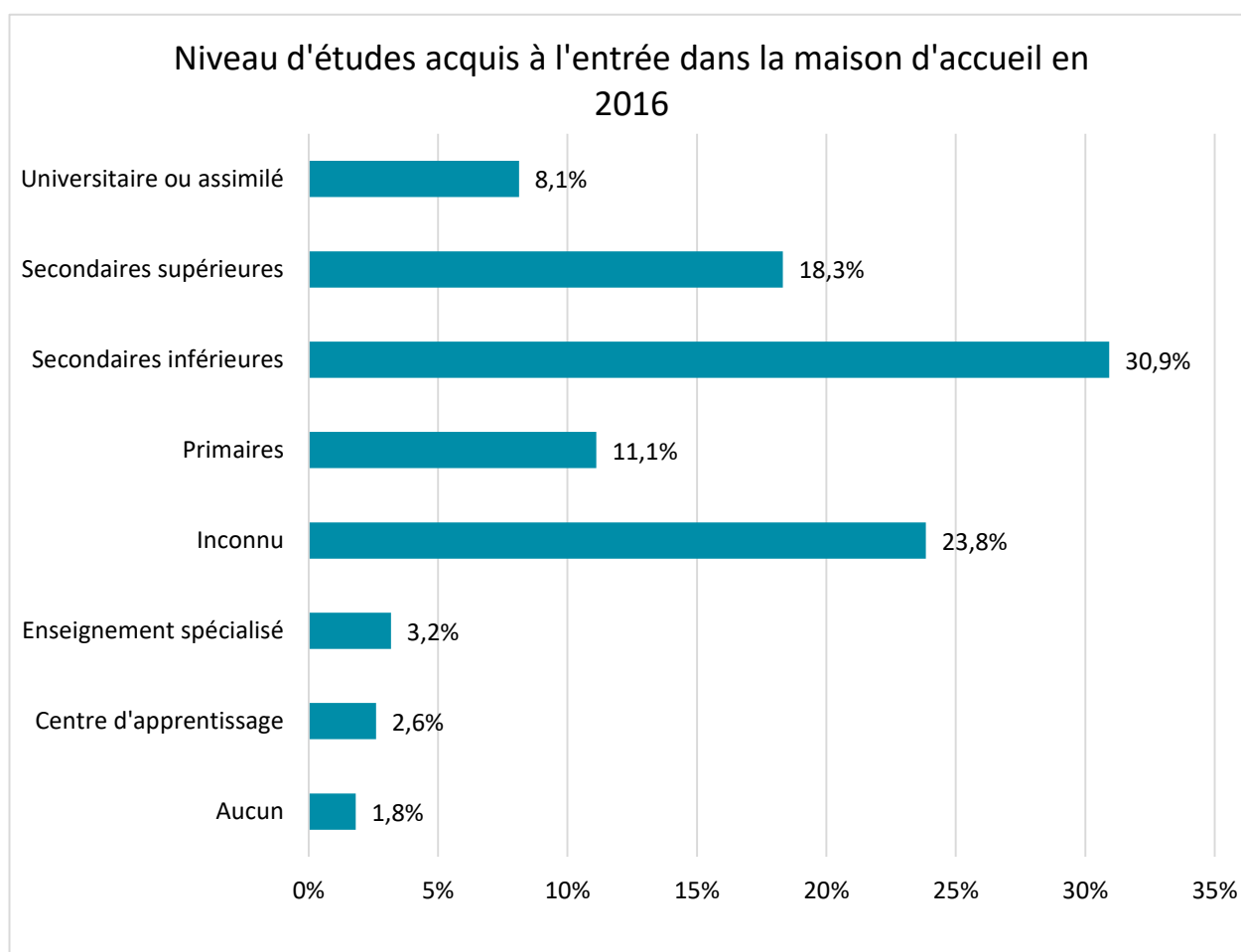
⁸⁸ « Baromètre social - Résumé - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », Marion Englert, Sarah Luyten, Déogratias Mazina et Sarah Missine, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, page 3.

⁸⁹ Maison d'accueil @Home 18-24, rapport d'activité 2016, pages 27-28.

autres grandes villes belges), et les emplois créés sont en grande partie des emplois requérant un certain niveau de qualification et/ou de connaissance linguistique.⁹⁰

En outre, le **taux d'emploi** est nettement plus faible en Région bruxelloise (55 %) qu'en Flandre (67 %) et légèrement plus bas qu'en Wallonie (57 %), et le **taux de chômage** y est particulièrement élevé (17 %, contre 5 % en Flandre et 11 % en Wallonie). Ces deux derniers indicateurs témoignent de la situation défavorable des résidents bruxellois sur le marché du travail.⁹¹

Au sein des maisons d'accueil, force est de constater que le public hébergé est souvent peu formé ou diplômé, ainsi que cela ressort du tableau ci-dessous.



Source : Amastat 2016

Ainsi, la Maison d'accueil pour hommes des Petits Riens continue à accueillir une population avec un niveau de formation peu élevé : plus de la moitié des résidents, soit 53%, ne disposent que d'un diplôme d'enseignement primaire ou secondaire inférieur.⁹²

Quant à la Maison d'accueil pour femmes Accueil Montfort, les niveaux d'éducation relevés sont similaires. En 2016, 53% des hébergées ne possédaient qu'un diplôme de l'enseignement secondaire

⁹⁰ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », précité, page 16.

⁹¹ Idem, page 31.

⁹² Maison d'accueil Les Petits Riens, rapport d'activité 2016, page 38.

inférieur, 18% avaient un diplôme d'enseignement secondaire supérieur, et seules 7% disposaient d'un diplôme de l'enseignement supérieur.⁹³ L'équipe a également été frappée par le nombre de décrochages scolaires parmi les plus jeunes hébergées. Soit celles-ci n'avaient aucun projet scolaire ni acquis leur permettant de trouver facilement du travail lors de leur arrivée à la maison d'accueil, soit elles décrochaient scolairement pendant leur séjour. Plusieurs hypothèses ont été avancées en interne pour expliquer ces situations préoccupantes (manque de soutien/encouragement dans leur enfance, manque de sens, inadaptation au rythme scolaire, faible estime de soi, tendance dépressive, angoisses, peu de conscience du futur...⁹⁴).

C. La santé (physique et mentale) et les assuétudes

Pauvreté et santé sont fortement liées. La pauvreté, dans toutes ses composantes, entraîne une dégradation de l'état de santé et une mauvaise santé peut aussi amener à un appauvrissement.

Les inégalités sociales de santé s'observent à tous les âges et concernent la plupart des problèmes de santé. Dès la naissance, le statut social des parents influence la santé de l'enfant. **Les enfants** qui naissent dans un ménage sans revenu du travail ont deux fois plus de risques d'être mort-nés et, pour les enfants nés vivants, 1,7 fois plus de risque de décéder dans la première année de vie par rapport aux enfants qui naissent dans un ménage à deux revenus. **L'espérance de vie** à la naissance diffère également selon le statut socio-économique des personnes. Entre les communes bruxelloises les plus pauvres et les communes les plus aisées, la différence d'espérance de vie des habitants est de 3 ans pour les hommes et de 2,6 ans pour les femmes sur la période 2010-2014.⁹⁵

S'agissant de **la santé mentale**, les personnes faiblement scolarisées sont également les plus touchées: plus de la moitié (56 %) des personnes ayant au maximum un diplôme de l'enseignement primaire présentent des difficultés psychologiques, contre 34 % parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. En outre, les troubles du comportement alimentaire, les troubles dépressifs, les troubles anxieux et les troubles du sommeil sont plus fréquents à mesure que le niveau de diplôme diminue.⁹⁶ Pour rappel, début 2010, le Fédéral lançait une grande réforme des soins de santé mentale, baptisée Psy 107. L'objectif : désinstitutionnaliser au maximum les prises en charge, en offrant des soins à domicile, dans le milieu de vie du patient. Si l'idée n'a pas été mal accueillie par le secteur, la suppression de lits en parallèle dans les hôpitaux psychiatriques, est, elle, fortement décriée. La situation est particulièrement catastrophique à Bruxelles, où la prise en charge des cas lourds en urgence ne peut être assurée. Ainsi, la Fédération des Associations de Médecins Généralistes de Bruxelles (FAMGB) constate qu'il est difficile pour les médecins traitants de trouver rapidement des relais vers des consultations psychiatriques saturées, même dans des structures de soins à bas seuil d'exigence, comme le sont les centres de santé mentale.⁹⁷

⁹³ Accueil Montfort ASBL, Rapport d'Activités 2016, chiffres AMAstat.

⁹⁴ Accueil Montfort ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 50.

⁹⁵ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », précité, pages 45 à 48.

⁹⁶ Idem.

⁹⁷ « Bruxelles doit revoir sa prise en charge psychiatrique », Le Guide Social, 19/03/2018, disponible sur <https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/bruxelles-doit-revoir-sa-prise-en-charge-psychiatrique.html>

Enfin, **l'accès aux soins de santé** reste difficile pour de nombreux ménages bruxellois. Près d'un quart des ménages bruxellois (22,5 %) déclarait avoir retardé des soins de santé pour raisons financières. Ce phénomène est plus important pour les ménages à faible revenu.⁹⁸

La Maison d'Accueil Source – La Rive a développé une certaine expertise et spécificité autour des questions liées à **la santé mentale et à la toxicomanie**. En effet, cette maison d'accueil pratique une politique d'accès dit « bas seuil », c'est-à-dire avec le moins de conditions d'accès possible. Dès lors, elle accueille très régulièrement des personnes présentant un **double diagnostic** (le plus souvent des problèmes psychiatriques couplé à des addictions), un passé d'addiction très lourd ou des problèmes psychiatriques très marqués.⁹⁹ Elle héberge ainsi régulièrement des personnes sortant de défense sociale, de grands schizophrènes/psychotiques devant être orientés sur du long terme dans le secteur de la santé mentale, des personnes délirantes, confuses, encore non-diagnostiquées, avec qui l'équipe tente d'établir une accroche, des personnes sortant de psychiatrie, etc. Soutenir un travail d'accompagnement constructif et durable avec ce type de problématiques demande une forte individualisation du suivi, une grande souplesse dans l'approche ainsi que dans les réponses éducatives mises en place. L'équipe de La Rive tente donc de développer, à côté de l'approche de réinsertion «classique», une approche plus clinique des situations. Les travailleurs tentent également, à travers notamment différentes formations et supervisions collectives, de favoriser la créativité et la réflexion clinique en allant puiser dans différents outils d'analyse (psychanalyse, systémique, etc.). Dans ce cadre, La Rive travaille en partenariat étroit avec l'asbl Transit (accueil de personnes souffrant de problèmes d'addiction), avec le Samusocial (et plus particulièrement sa cellule psy) et avec certains partenaires du secteur de la santé mentale.¹⁰⁰

La Maison d'Accueil pour hommes Les Petits Riens constate également que **les troubles psychologiques, voire psychiatriques**, sont toujours de plus en plus nombreux et importants dans le chef des nouveaux hébergés. Des rapports médicaux doivent être de plus en plus souvent demandés et peuvent conditionner l'accueil. Bien souvent, des troubles non exprimés et non diagnostiqués lors de l'entretien d'hébergement sont découverts au fur et à mesure de l'hébergement.¹⁰¹

Du côté des maisons d'accueil pour **femmes**, on constate que les problèmes de santé psychique de la mère peuvent déstabiliser l'équipe, car les troubles ne se révèlent pas toujours très clairement. Les travailleurs ne sont souvent pas outillés pour accompagner les mères vivant des crises délirantes ou autres. En effet, comment travailler avec une mère et son enfant dans un contexte de crainte du passage à l'acte ou d'une instabilité d'humeur ? Le soutien de relais extérieur est alors indispensable à l'accompagnement au jour le jour (service néonatal, SOS-enfant et le SAJ). Il est également utile de mettre un cadre et des balises dans de telles situations.¹⁰²

⁹⁸ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », précité, pages 45 à 48.

⁹⁹ Ainsi, en 2016, La Rive a accueilli les types de problématiques suivantes : 24 situations présentant une problématique d'addiction ; 6 situations présentant une problématique lourde de santé mentale ; 8 situations présentant un double diagnostic (santé mentale et addiction) ; 4 situations présentant un handicap, physique et/ou mental ; 3 situations où les personnes sortaient de défense sociale.

¹⁰⁰ Maison d'Accueil La Rive, Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, pages 15-16.

¹⁰¹ Maison d'Accueil Les Petits Riens, Rapport d'Activités 2016, page 22.

¹⁰² Maison d'Accueil Le Chant d'Oiseau, Rapport d'Activités 2016, page 14.

On constate ainsi que les maisons d'accueil sont de plus en plus confrontées à des personnes présentant des problèmes psychiatriques sérieux, mais qui ne peuvent pas être prises en charge par les structures spécialisées, faute de place disponibles.

Il en va de même s'agissant des **jeunes de 18 à 24 ans** : les troubles psychologiques, voire psychiatriques, sont de plus en plus fréquents parmi eux. La maison d'accueil @Home 18-24 ne peut accueillir qu'un, voire maximum deux jeunes, présentant ce type de problématique, et leur accueil sera conditionné par le résultat d'un rapport médical. L'équipe constate que, souvent, les problèmes d'ordre psychiatrique ou psychologique chez ces jeunes sont le résultat direct de l'accumulation de diverses problématiques (par exemple : décrochage scolaire, consommation de cannabis importante, rupture ou peu de liens sociaux, dépression...).¹⁰³ Quant aux assuétudes du public des 18-24 ans, on relève que la quasi-totalité des résidents de la maison d'accueil a recours à des produits, allant du cannabis à l'alcool, en passant par certaines drogues dures et la surconsommation de médicaments. L'assuétude la plus répandue est sans aucun doute le cannabis. L'équipe tente de conscientiser les jeunes par rapport aux risques encourus par ce type de consommation (santé, justice, effets négatifs...). Il leur revient néanmoins de choisir d'arrêter ou de continuer leur consommation – en dehors de la maison –, tant que leurs projets individuels d'avenir continuent à évoluer positivement.¹⁰⁴

Un autre constat relevé par plusieurs maisons d'accueil est l'importante augmentation de personnes présentant un **handicap mental léger** parmi le public accueilli (c'est-à-dire des personnes présentant un niveau de fonctionnement cognitif global significativement inférieur à la moyenne, accompagné d'une réduction des capacités d'adaptation aux exigences quotidiennes de l'environnement social). Ces personnes sortent d'institution ou ont épuisé leur réseau familial ou amical mais ne sont pas capables de vivre de manière autonome. Elles devraient être prises en charge par des structures spécialisées (tel que des habitats protégés), mais ce secteur fait également face à un manque de places disponibles. Les équipes se questionnent également sur la présence de ce type de public dans les maisons d'accueil, ces personnes nécessitant un accompagnement beaucoup plus soutenu. Comment dès lors garder un équilibre avec les autres hébergés ? Quand il s'agit d'un double diagnostic (cumul d'un handicap mental et d'un trouble de santé mentale), la situation est encore plus difficile à travailler.

Enfin, la précarité financière qui touche une importante partie du public des maisons d'accueil, génère souvent des situations d'**insécurité alimentaire**, c'est-à-dire des restrictions quantitatives ou qualitatives au niveau des besoins alimentaires et qui peut avoir des incidences sur la qualité de vie et la santé des hébergés. Certaines maisons d'accueil bénéficient des produits fournis par le Fond européen d'aide aux plus démunis (via le SPP Intégration Sociale et la Banque Alimentaire de Bruxelles). Néanmoins, on constate que les aliments distribués restent fortement industrialisés, les produits frais et principalement les fruits et légumes restant les plus difficiles à obtenir et à distribuer. L'aide alimentaire reste majoritairement constituée de produits de piètre qualité, portant atteinte à la santé et à l'environnement (production agro-industrielle, provenance lointaine, empreinte carbone élevée, etc.).¹⁰⁵

¹⁰³ Maison d'Accueil @Home 18-24, Rapport d'Activités 2016, page 15.

¹⁰⁴ Idem, page 17.

¹⁰⁵ Recherche-action « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx, FdSS - FdSSB, janvier 2016, page 98.

4.3. CONSTATS SPÉCIFIQUES AU SECTEUR

A. Les difficultés administratives et d'accès aux droits

Les problèmes administratifs ont bien souvent contribué au décrochage des hommes qui se présentent dans les maisons d'accueil. Des situations administratives non comprises ou non assumées exigent des travailleurs sociaux un travail important pour les aider à régulariser leurs documents. Ce travail purement administratif prend une part importante de leur temps, surtout durant les premières semaines qui suivent l'accueil.¹⁰⁶

Quant aux femmes, elles aussi peuvent éprouver beaucoup de difficultés à maintenir leur situation administrative en ordre en raison par exemple d'un problème de langue, de la complexité de l'administration, ou de leur niveau d'instruction. Comme nous l'avons remarqué ci-dessus, un grand nombre de femmes hébergées sont peu scolarisées et peu éduquées, d'autres sortent de l'enseignement spécial et ont un niveau d'autonomie assez limité. Certaines femmes sont arrivées en Belgique et ont été mariées, parfois très jeunes, à un mari qui prenait tout en charge. Elles ne maîtrisent dès lors pas toujours suffisamment l'une des langues nationales pour comprendre les courriers qui leur sont adressés, les informations scolaires ou même soutenir les enfants dans leur scolarité.¹⁰⁷

Il arrive que pour faire valoir leurs droits, les personnes hébergées doivent faire appel à **l'aide juridique**, afin de pouvoir bénéficier de l'assistance d'un avocat *Pro Deo* réservé aux personnes disposant de peu de ressources.

Néanmoins, depuis le 1^{er} septembre 2016, les conditions à remplir pour se voir octroyer l'aide juridique ont été considérablement durcies. Le législateur part du postulat selon lequel certains avocats ou justiciables abuseraient de l'aide juridique gratuite - ce qui est faux, aucune statistique n'ayant été compilée pour le prouver.

Auparavant, l'aide juridique était soit « totalement gratuite » pour les personnes disposant d'un revenu en-dessous d'un certain seuil¹⁰⁸, soit « partiellement gratuite », pour les personnes disposant d'un revenu plus élevé mais toujours inférieur à un certain seuil¹⁰⁹. Désormais, c'est aux justiciables qu'il revient de faire la preuve que leurs moyens de subsistances sont insuffisants. Les présomptions d'indigence ont été supprimées (à l'exception des mineurs). Tous les autres justiciables, y compris les plus précaires, doivent s'y plier : même une personne bénéficiaire du CPAS n'est plus présumée pouvoir bénéficier de l'aide juridique ! Or, la preuve de l'insuffisance des ressources pose de nombreuses difficultés. De plus, une telle chasse aux documents constitue une charge de travail conséquente, et parfois vaine, pour les justiciables, les associations et les avocats, avec pour conséquences que bien des personnes abandonnent sans même faire valoir leurs droits.

Par ailleurs, même les personnes se trouvant dans les conditions d'obtention de l'aide juridique totalement gratuite doivent en principe payer un « ticket modérateur ». Ces contributions forfaitaires (20 €, pour la désignation d'un avocat, et 30 € supplémentaires, par procédure introduite devant une

¹⁰⁶ Maison d'Accueil Les Petits Riens, Rapport d'Activités 2016, page 22.

¹⁰⁷ Maison d'Accueil Chèvrefeuille, Rapport d'Activités 2016, page 26.

¹⁰⁸ En 2015, ce seuil était fixé à 953€ pour une personne isolée.

¹⁰⁹ En 2015, l'aide partiellement gratuite était accordée aux personnes isolées justifiant d'un revenu entre 953€ et 1.224€.

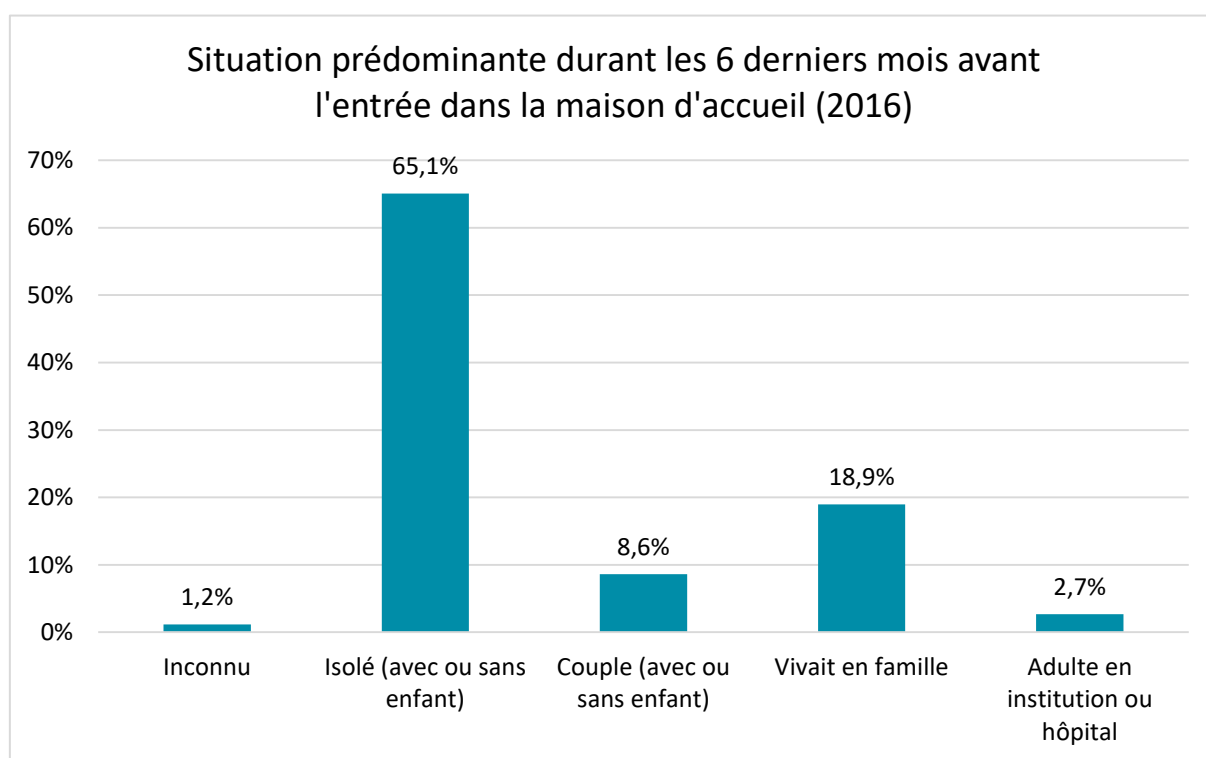
juridiction) sont des charges en plus qui viennent s'ajouter, et que les personnes les plus précaires ne peuvent souvent honorer, ce qui crée encore plus de difficultés pour régler des situations administratives complexes. Les maisons d'accueil se retrouvent obligées de payer ces montants, à leur frais.

La réforme a pour effet que les justiciables renoncent à faire valoir leurs droits, soit parce qu'ils n'ont plus accès à l'aide juridique, soit parce que cet accès est trop compliqué. De plus, il est devenu plus difficile de trouver un avocat acceptant de travailler dans le cadre de l'aide juridique (un grand nombre d'entre eux ayant en effet décidé d'arrêter leurs prestations Pro Deo suite à l'entrée en vigueur de la réforme).¹¹⁰

B. Fragilités ou absences familiales

La rupture des liens sociaux et familiaux est une problématique qui revient très régulièrement auprès des personnes hébergées en maisons d'accueil. Ces ruptures peuvent être volontaires ou subies, passagères ou structurelles.¹¹¹

On constate une extrême fragilité des familles, voire leur absence en termes de support affectif et matériel, ainsi qu'une augmentation du nombre de familles monoparentales (le plus souvent mère seule). On rencontre également un isolement absolu de certaines personnes.



Source : AMAstat 2016

¹¹⁰ Maison d'Accueil Les Petits Riens, Rapport d'Activités 2016, page 21 ; « Réforme de l'aide juridique : le bilan qui inquiète », Aya Kasasa, 4 septembre 2017, disponible sur <https://www.laligue.be/laligueur/articles/reforme-de-l-aide-juridique-le-bilan-qui-inquiete#> ;

« Livre noir - La réforme de l'aide juridique de 2^{ème} ligne : un jeu d'échec », La Ligue des familles, septembre 2017, pages 28 à 30, disponible sur <https://www.laligue.be/Files/media/Telechargements/black-book-jpt-fr-def-web.pdf>.

¹¹¹ Home Baudouin – Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, page 24.

Ceci est illustré dans le graphique précédent. Au moment de l'entrée dans la maison d'accueil, la majorité des personnes (65%) étaient isolées (ce chiffre a été calculé sur la base des chiffres de 2016 collectés dans les 15 maisons d'accueil agréées par la COCOF).

Le constat est encore plus frappant s'agissant des **jeunes de 18 à 24 ans**. En effet, de 2013 à 2016, la Maison d'Accueil @Home 18-24 a constaté qu'un nombre important de jeunes vivaient encore en famille durant les 6 derniers mois qui précédaient leur accueil. Cela reflète une réalité de plus en plus alarmante : l'augmentation des ruptures familiales. Les jeunes accueillis à @Home 18-24 se sont trouvés exclus du jour au lendemain de leur sphère de vie et n'en sont pas nécessairement responsables. Différents motifs reviennent de manière récurrente dans les récits de vie des jeunes : parents démissionnaires, violences familiales, décrochage scolaire, indésirable dans une famille recomposée, rejet par un beau parent, ... Le principal motif évoqué par les résidents au moment de leur admission est donc lié à des problèmes familiaux.

Par ailleurs, une autre partie des jeunes accueillis sont complètement isolés, vivant à la rue ou hébergés à droite et à gauche par des amis, après avoir rompu tout contact avec leur famille et leur entourage.

D'autres enfin ont déjà un parcours institutionnel conséquent (orphelinat, institution de l'Aide à la Jeunesse, IPPJ, prison, maisons d'accueil, ...).

Enfin, les problèmes administratifs ont, pour certains jeunes, contribué à leur décrochage social. Pour beaucoup d'entre eux venant d'atteindre leur majorité, tout est à régulariser. Il en est de même pour tous ceux encore à charge de leur(s) parent(s).¹¹²

C. Les violences conjugales et intrafamiliales

La problématique des violences conjugales et intrafamiliales est très présente auprès du public accueilli dans les maisons d'accueil. L'AMA estime qu'environ **une femme sur deux** hébergée en maison d'accueil est victime de violences conjugales et/ou intrafamiliales.¹¹³ Dans la majorité des cas, celles-ci sont accompagnées d'enfants. N'oublions cependant pas que des hommes et des jeunes hommes subissent également ce type de violence.

Les violences peuvent justifier explicitement la demande d'hébergement lors de l'accueil dans la maison, ou bien être révélées au fur et à mesure du séjour.

Le Centre de Prévention des Violences Conjugales ou Familiales relève que la majorité des personnes accueillies consécutivement à une crise présentent, à plus ou moins grande échelle, **les symptômes du traumatisme** : confusion, méfiance, insécurité, baisse de l'estime de soi-même, peur, colère, etc. La priorité est donc, outre l'accueil bienveillant et empathique, d'installer autour de ces personnes un **cadre sécurisant**. Beaucoup de femmes victimes de violences conjugales refusent au début un quelconque accompagnement psychologique au sens strict du terme. La possibilité d'accomplir, au sein même de la maison d'accueil, un travail psycho-social permet fréquemment d'être précurseur d'un travail plus en profondeur. Le caractère convivial de la structure d'hébergement aide également à accentuer cette ambiance sécurisante.¹¹⁴

¹¹² Maison d'Accueil @Home 18-24, Rapport d'Activités 2016, pages 13-14.

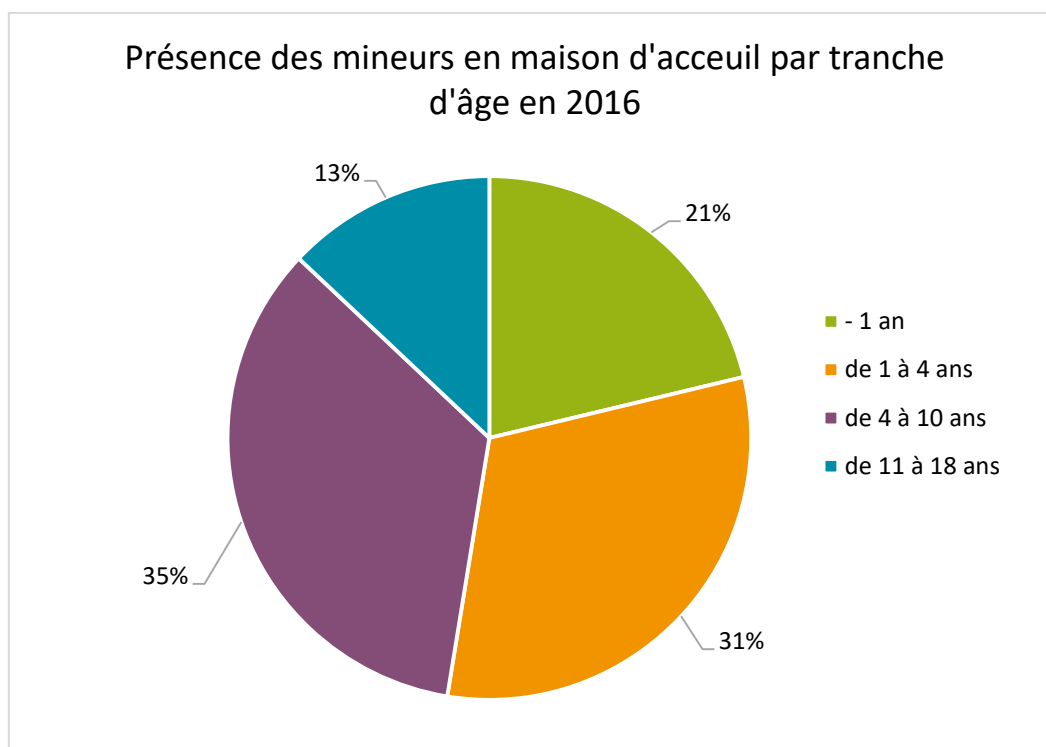
¹¹³ Note de synthèse du groupe de travail de l'AMA : « Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés », 2010.

¹¹⁴ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2016, page 24.

Enfin, différentes études montrent combien les situations de violence ont également un impact sur **la santé physique et psychologique**. Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales constate que les plaintes les plus fréquentes sont des troubles du sommeil, des troubles alimentaires, de la fatigue, des douleurs diffuses, ou encore des migraines, des vertiges, de l'hypertension, de l'anxiété et des dépressions. Un nombre important des femmes hébergées reçoit un traitement d'anxiolytiques ou de somnifères. Cependant, ces plaintes ont tendance à s'atténuer pendant le séjour dans la Maison d'accueil, ce qui permet de penser que les symptômes sont liés à des situations de tension nerveuse extrême.¹¹⁵

D. Les familles, les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans

Le nombre d'enfants hébergés dans les maisons d'accueil reste très important. En 2016, les 15 maisons d'accueil ont comptabilisés 447 séjours pour des mineurs de moins de 18 ans, soit **22 %** des séjours totaux.¹¹⁶ On constate également que parmi ces enfants, un grand nombre ont moins de 1 an, comme cela ressort du graphique ci-dessous.



Source : AMAstat 2016

Dès lors, à côté du travail avec les adultes hébergés, les maisons d'accueil accordent une attention particulière **aux enfants** qui accompagnent leur(s) parent(s), et qui nécessitent eux aussi un suivi. Le bien-être des enfants est la priorité, car ils sont les plus vulnérables et totalement dépendants des adultes autour d'eux. La mission de la maison d'accueil est de les protéger, les rassurer, parfois en opposition à leur parent. Pour ces enfants hébergés, que représente le fait d'arriver en maison d'accueil ? Au minimum un bouleversement dans leurs habitudes, leur mode de vie, le lieu où ils ont

¹¹⁵ Idem, page 25.

¹¹⁶ En 2016, un total de 2013 séjours a été enregistré dans le logiciel AMAstat.

pris l'habitude de se réveiller le matin... L'objectif principal de la maison d'accueil est que l'enfant puisse se développer de manière équilibrée, dans un climat de sécurité et de bienveillance, en privilégiant le lien avec les parents.

Le **travail spécifique** avec les enfants débouche sur un difficile constat : les enfants sont souvent des «enfants bagages» et sont doublement victimes des problématiques de leurs parents : insécurité, manque de compréhension de leurs besoins, manque de stabilité, etc. Les enfants se retrouvent embarqués dans l'histoire parentale, faite d'errance, d'incertitude et d'insécurité, de peurs et d'angoisses.¹¹⁷ En effet, les familles accueillies en maisons d'accueil témoignent pour la grande majorité d'entre elles de vécus extrêmement lourds, mêlant violences conjugales et/ou intrafamiliales, maltraitements physiques et psychiques, abus, parcours migratoires chaotiques, etc., avec souvent comme conséquence des passages compliqués au sein du secteur de l'Aide à la jeunesse, le développement de problèmes psychiatriques, de dépendances diverses, etc. Ces vécus familiaux douloureux ont évidemment une conséquence directe sur la construction des enfants, que ce soit parce qu'ils sont confrontés à des parents eux-mêmes en souffrance n'ayant pas eu les moyens de se guérir avant de donner naissance à leur tour, et/ou parce que le parcours (migratoire ou pas) de la famille est fait de discontinuités, de ruptures et de pertes qui ne permettent pas aux enfants de se construire adéquatement. Plus globalement, une perte de logement, un passage en rue ou en service d'accueil d'urgence est toujours un événement traumatique qui fragilise la cellule familiale.¹¹⁸

Tout ceci peut avoir des conséquences sur **la santé** des enfants. Les plaintes que l'on retrouve le plus souvent sont des troubles du sommeil, des troubles alimentaires, des problèmes de concentration, ou des retards de langage.¹¹⁹

En outre, durant leur hébergement en maison d'accueil, les enfants se retrouvent également confrontés à **la vie commune** avec des inconnu.e.s dont l'histoire est bien souvent chargée elle aussi de violences, de problèmes d'assuétudes et de bien d'autres choses qui ne devraient pas faire partie de la vie d'un enfant. Contraints et forcés, ils subissent le fonctionnement et le mode de vie de cette maison où circulent et se croisent des personnes souvent en perte de repères.¹²⁰

Par ailleurs, le souci continu des enfants confronte de plein fouet les équipes avec la difficulté de savoir comment réagir face à la négligence, voire à la maltraitance et donc à la souffrance, dont certains enfants sont victimes dans la maison d'accueil. Ces situations soulèvent énormément de questions (Comment y répondre? Quelles sont nos missions? Que doit-on privilégier : le lien coûte que coûte? Le placement, avec le sentiment possible d'abandon? ...).¹²¹

Un autre moment difficile dans la vie des familles peut être celui des retrouvailles suite à un regroupement familial, qui peuvent parfois avoir lieu après plusieurs années de séparation, de traumatismes, ... L'équipe soutient les familles au moment de ces réunifications, qui peuvent donner lieu à des chocs tant émotionnels que culturels. Il faut non seulement accompagner le lien avec

¹¹⁷ Maison d'Accueil L'Ilot Le 160, Rapport d'Activités 2016, page 6.

¹¹⁸ Maison d'Accueil La Rive – Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 16.

¹¹⁹ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2016, page 25.

¹²⁰ Maison d'Accueil L'Ilot - Le 160, Rapport d'Activités 2016, page 6.

¹²¹ Maison d'Accueil Chèvrefeuille, Rapport d'Activités 2016, page 17.

l'enfant mais également le projet en Belgique. Cela peut être très compliqué d'un point de vue scolaire (niveau, équivalences de diplôme, ...).

Enfin, on a constaté ces dernières années une explosion du nombre de mineurs (avec ou sans enfant) et d'enfants avec leur parent qui sont **placés par le Tribunal de la Jeunesse ou par le service d'Aide à la Jeunesse** auprès des maisons d'accueil.¹²²

L'accueil de ces mineurs nécessite un travail spécifique, plus à la carte, un investissement humain plus soutenu et un accompagnement psycho-social spécifique par la maison d'accueil, différent de celui mobilisé pour la mission de base des maisons d'accueil. Les mineurs placés demandent plus d'attention à tout moment. Ils ont besoin de soutien au quotidien que ce soit dans le lever, l'organisation de leur journée, l'aide administrative, le suivi et l'accompagnement de la grossesse éventuelle, les soins au bébé, leur moment de détente et leur scolarité, l'intervention et le soutien durant les nuits, l'accompagnement dans leurs relations tant familiales qu'amoureuses, etc.¹²³ Les maisons d'accueil sont aujourd'hui les seules institutions à offrir au parent et à l'enfant un accompagnement dans la vie quotidienne. La responsabilité du service d'accueil est d'autant plus importante qu'une famille ou qu'une mère mineure placée ne peut décider seule de quitter l'institution qui l'accueille (contrairement aux personnes hébergées habituellement en maison d'accueil). Ces mineurs sont placés sous la responsabilité de la maison d'accueil et celle-ci doit se donner les moyens d'assurer cette responsabilité (présence 24h/24, personnel supplémentaire, adaptation et sécurisation des infrastructures).

Cependant, en novembre 2016, l'administration de l'Aide à la jeunesse a envoyé une circulaire aux maisons d'accueil qui hébergent des mineurs placés, les informant qu'à partir de septembre 2016, le tarif appliqué aux mineurs placés devra être équivalent au prix de journée pratiqué par le service, et ce depuis septembre 2016. Cette décision signifierait une importante diminution des moyens alloués aux maisons d'accueil pour accueillir et accompagner dignement ce public difficile. Dans l'attente d'éclaircissements, plusieurs maisons d'accueil ont dès lors pris la décision d'interrompre les accueils sous mandat dans leur institution. Nous espérons que des solutions pourront être trouvées rapidement. En effet, les mamans mineures avec leur enfant n'ont aucune autre alternative d'hébergement. Il est important de souligner et de mettre en valeur l'expertise de plusieurs années des maisons d'accueil et la spécificité de ce travail par rapport à l'accompagnement des autres familles.¹²⁴

Enfin, il est important de souligner l'arrivée d'une nouvelle maison d'accueil spécialisée dans l'accompagnement de **jeunes entre 18 et 24 ans**. Voici les constats de ce nouvel acteur bruxellois quant à l'accueil et l'accompagnement de ce public spécifique.

¹²² Cette augmentation s'explique notamment par le souci des services d'aide à la jeunesse d'éviter autant que possible la séparation des parents (souvent la mère) et de l'enfant, et donc le placement de ce dernier. Ces services placent alors la famille dans une maison d'accueil, seule structure d'hébergement en Belgique accueillant à la fois le parent et son enfant.

¹²³ Maison d'Accueil Le Chant d'Oiseau, Rapport d'Activités 2016, page 11.

¹²⁴ Maison d'Accueil Le Chant d'Oiseau, Rapport d'Activités 2016, page 8.

« Le 15 novembre 2012, les Petits Riens ouvraient @Home 18-24, maison d'accueil pour jeunes de 18 à 24 ans. (...) Le rôle d'@Home 18-24 est d'apprendre aux jeunes à se mettre dans une dynamique proactive personnelle pour gagner une autonomie responsable et réaliste, loin du cliché de l'argent facile, de droits sans devoirs, de société regorgeant de profiteurs et dans laquelle il n'y a plus de place ni pour la convivialité ni pour le rêve stimulant. Tendre à les mettre à un niveau scolaire "acceptable" dans différentes branches incontournables, investir dans une formation qualifiante, se mettre en quête d'un emploi valorisant plutôt que des petits boulots exploités et sans avenir, et à créer un réseau propice à leur stabilisation sociale. Et enfin leur apprendre qu'une vie sociale peut exister ; la vie simplement quotidienne et le partage de certains moments de la journée avec d'autres.

Depuis 5 ans, les statistiques sont éloquentes et reflètent une jeunesse marquée par un niveau scolaire toujours aussi préoccupant, des demandes d'hébergements qui ne diminuent pas et des situations familiales catastrophiques,... Le manque de places d'hébergement pour les jeunes est un véritable problème. (...)

Le manque d'emploi, de formation, de niveau scolaire nous sautent aux yeux chaque jour... Ce ne sont pas des changements significatifs dans notre travail mais seulement des signes ou plutôt des signaux qui nous inquiètent tout en étant dans la « tendance sociétale » du moment. Les constats que nous faisons, tout comme les récits que nous recevons, sont bien le reflet de notre société et des politiques mises en place. La paupérisation semble se répercuter, en conséquence, sur les jeunes les plus désaffiliés. Certains ont réalisé de multiples séjours durant ces 5 dernières années. A travers ces multiples séjours, il nous est apparu que le phénomène d'errance de ces jeunes majeurs ne cesse de s'aggraver.

Ces nouvelles réalités rencontrées depuis l'ouverture de notre structure engendrent un ajustement perpétuel de notre pratique quotidienne. Mais tout cela ne nous décourage pas pour autant...

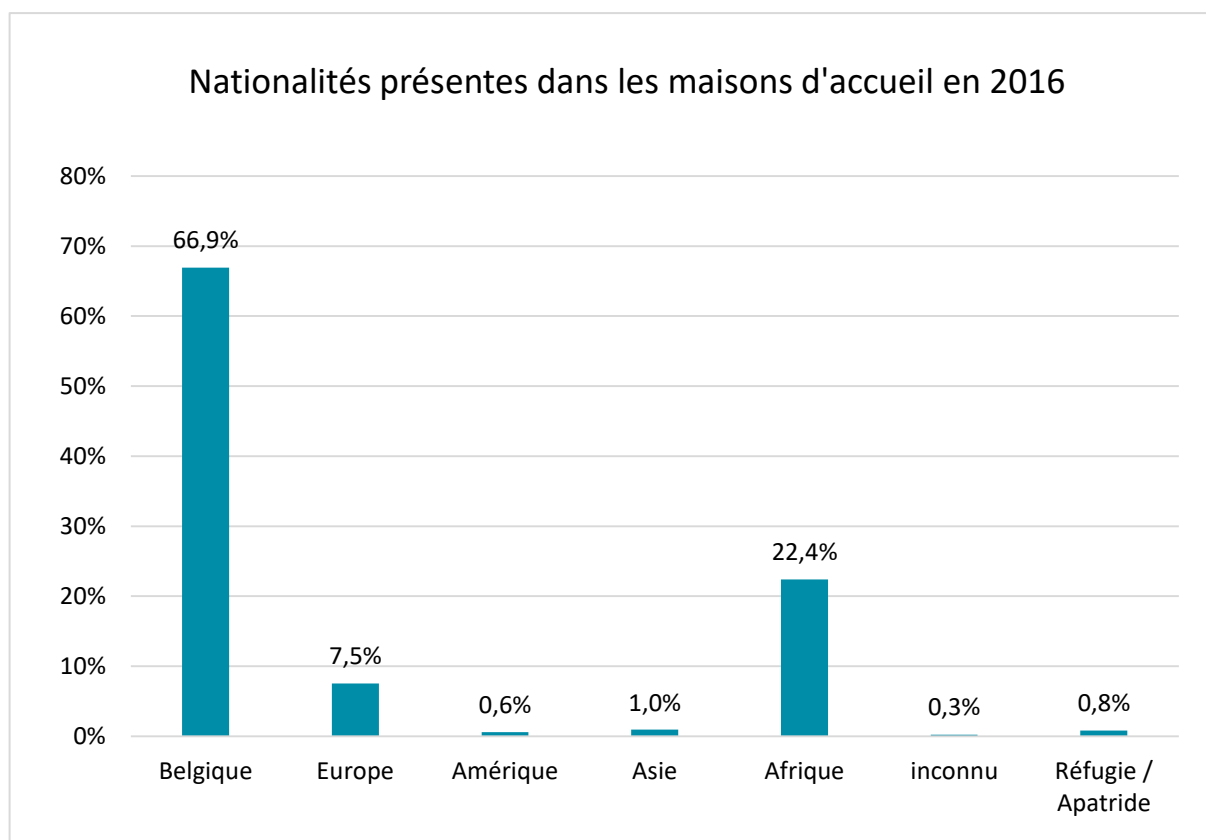
Après un passage dans notre maison, une moyenne de 30% des jeunes intègre un logement, poursuit ou reprend des études et nous quitte avec un pécule de départ conséquent. Ces résultats nous encouragent donc à poursuivre dans cette voie et confirment l'importance de les préparer un maximum "à voler de leurs propres ailes", en leur inculquant les bases nécessaires pour une autonomie durable.

Le travail de l'autonomie, comme nous l'entendons au sein de l'équipe, c'est à la fois d'accomplir des actions concrètes avec le jeune, mais surtout lui faire implicitement passer le message que son avenir nous occupe plus que son passé ».

Maïté Stiévenart, Directrice de @Home 18-24.

E. La migration

Même si la majorité des personnes hébergées dans les maisons d'accueil sont de nationalité belge, on constate néanmoins la présence d'autres nationalités parmi les hébergé.e.s :



Source : AMAstat 2016

La Maison d'Accueil L'Ilot – Le 160 pratique une politique d'accueil inconditionnelle. Elle est dès lors l'une des rares maisons d'accueil à Bruxelles qui accueille **les personnes en situation de séjour irrégulière**. En effet, ces personnes ne peuvent bien souvent pas ou pas entièrement assumer les frais liés à leur hébergement.¹²⁵ Il ne s'agit pas de personnes en situation illégale mais de personnes qui bénéficient d'un titre de séjour précaire, et que le moindre événement de vie peut faire basculer dans la plus grande précarité. L'équipe entame avec elles un travail de régularisation, qui implique un minimum de stabilité et de sécurité, surtout lorsque des enfants sont présents, et la possibilité de retrouver une adresse.¹²⁶

La Maison d'Accueil L'Ilot - Le 38 accueille, quant à elle, des personnes sans statut reconnu sur le territoire belge ou en cours de régularisation pour un dépannage d'une semaine. Ce dépannage d'une semaine leur permet de faire le point sur les vraies perspectives d'un séjour sur le territoire et de se confronter à la réalité. L'Ilot – Le 38 a ainsi accueilli 8 personnes dans cette situation en 2016.¹²⁷

¹²⁵ En 2016, plus de 10 % des personnes hébergées à l'Ilot – Le 160 n'ont pas pu obtenir de prise en charge par le C.P.A.S. cf. Maison d'Accueil L'Ilot - Le 160, Rapport d'Activités 2016, page 18.

¹²⁶ Maison d'Accueil L'Ilot - Le 160, Rapport d'Activités 2016, page 6.

¹²⁷ Maison d'Accueil L'Ilot - Le 38, Rapport d'Activités 2016, pages 5 et 14.

La Maison d'Accueil Les Trois Pommiers accueille également chaque année en nombre limité des personnes en demande de régularisation ou en attente d'une décision concernant leur autorisation de séjour, et qui n'ont donc aucune source de revenus. En 2016, deux familles monoparentales ont ainsi été soutenues financièrement par Les Trois Pommiers. Ce genre de situation engendre une grande souffrance psychologique pour les personnes, ainsi qu'un coût financier important pour la maison.¹²⁸

D'autres maisons d'accueil, comme les Petits Riens ou le Home Victor du Pré, acceptent également exceptionnellement d'héberger des personnes ne disposant pas d'un titre de séjour définitif, en prenant le soin d'évaluer au préalable quelles sont les chances de régularisation.

On remarque néanmoins que dans ce type de situation, on ne sait jamais exactement comment l'Office des Étrangers, la commune ou encore le CPAS vont réagir, et qu'il s'agit dans tous les cas d'une prise de risque pour la maison. Les rebondissements sont fréquents.

Quant aux autres maisons d'accueil, les personnes en situation illégales sur le territoire ou disposant d'un titre de séjour précaire ne pourront pas y être hébergées, car les maisons d'accueil ne peuvent assumer la charge financière que cela représente. Ces personnes se retrouvent dès lors dans une impasse.

Encore plus inquiétant : on constate que certaines personnes, dont le titre de séjour est lié à un regroupement familial, se retrouvent contraintes de continuer à cohabiter avec un conjoint violent. En effet, si la victime quitte le domicile conjugal dans les 3 premières années de son séjour, pour aller par exemple se réfugier en maison d'accueil, elle court le risque de se voir retirer son titre de séjour. Par conséquent, les maisons d'accueil se renseignent et informent les personnes se trouvant dans ce type de situation avant de débiter un séjour.

Enfin, pour conclure, il est important de rappeler que le découpage effectué ci-dessus en différentes sections reste une séparation théorique des problématiques. La réalité est en effet toute autre : dans l'écrasante majorité des situations, on observe **une accumulation et un mélange** des diverses problématiques décrites ci-avant. Cette imbrication entraîne une complexification du travail à réaliser avec les personnes accueillies.

¹²⁸ Maison d'Accueil Les Trois Pommiers, Rapport d'Activités 2016, page 30.

CHAPITRE 5

ADÉQUATION DE L'OFFRE DE SERVICES DES MAISONS D'ACCUEIL AVEC LES NOUVELLES PROBLÉMATIQUES SOCIALES RENCONTRÉES



5.1. LES RÉPONSES APPORTÉES PAR LES MAISONS D'ACCUEIL AUX NOUVELLES PROBLÉMATIQUES SOCIALES RENCONTRÉES

A. L'accès au logement

Chaque hébergé.e aspire, d'une façon ou d'une autre, à reprendre un nouveau départ, à regarder vers des horizons nouveaux. Trouver un logement décent et accessible financièrement y contribue pour une large part. Les équipes des maisons d'accueil y consacrent dès lors une grande partie du travail socio-éducatif.

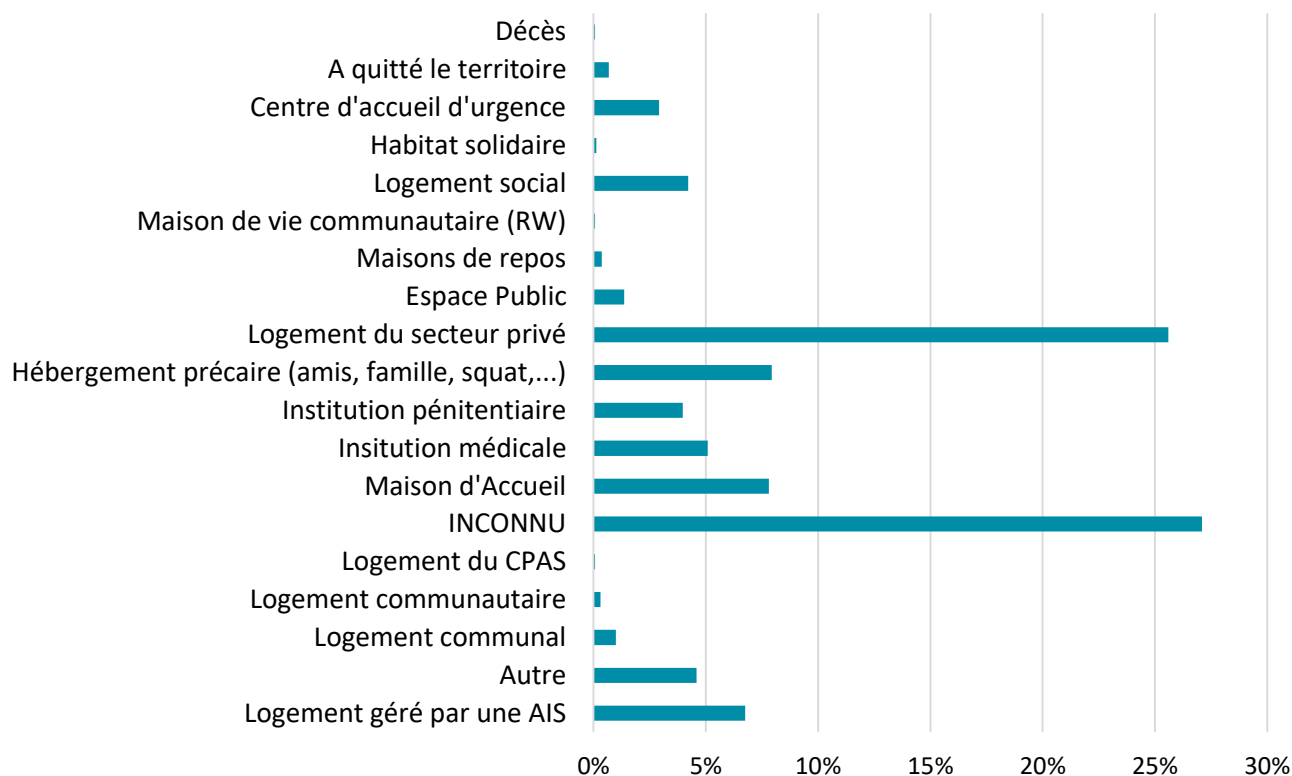
L'une des priorités sera donc d'introduire pour l'hébergé une demande de **logement social**, via les Sociétés de logements sociaux, la Régie Foncière, les Agences Immobilières Sociales ou le Fonds du Logement Bruxellois. Ceci fait l'objet d'une attention toute particulière. Cependant, obtenir un logement social reste toujours extrêmement difficile, et davantage encore pour les familles nombreuses car il y a pénurie de logements à 3 et 4 chambres. Il faut accumuler un nombre de points de priorité fort élevé pour espérer pouvoir obtenir une attribution, ce qui représente souvent des années d'attente. Les logements des Agences Immobilières Sociales (A.I.S.) offrent une bonne alternative, mais les listes d'attente sont également longues et, comme pour les logements sociaux, peuvent s'étendre sur plusieurs années.

La recherche d'une solution de logement devra donc également être étendue au **secteur locatif privé**, malgré le prix élevé des loyers. Les hébergés se voient souvent contraints d'y recourir, au péril de leur budget et/ou de la qualité du logement. Cependant, les propriétaires privés rechignent souvent à louer leur bien à des personnes émergeant au chômage ou au CPAS, ou à des femmes seules avec des enfants en bas âge, qui ne peuvent pas présenter de fiche de paie et qui bien souvent n'ont d'autre garantie locative que celle avancée par le CPAS. Et, si les personnes sont étrangères, se loger relève alors parfois de la mission impossible. Cela prolonge inévitablement le séjour dans la maison d'accueil.¹²⁹

Ainsi, nous voyons dans le tableau ci-dessous qu'en 2016, plus de 25% des personnes ayant quitté l'une des 15 maisons d'accueil agréées par la COCOF se sont dirigées vers un logement privé, contre seulement 6% vers un logement géré par une AIS et 4% vers un logement social. Ces chiffres sont cependant à relativiser, dès lors que 27% des résidents sont partis vers un lieu inconnu.

¹²⁹ Maison d'accueil Les Trois Pommiers, Rapport d'activités 2016, page 41.

Destination lors du départ de la maison d'accueil (selon déclarations) en 2016



Source : AMAstat 2016

Les maisons d'accueil développent donc toute une série de **projets et d'outils** visant à améliorer l'accès au logement pour les personnes hébergées. On trouve ainsi, par exemple :

- Des partenariats avec le projet **Housing First** développé par le Samusocial¹³⁰ ;
- La participation au comité d'accompagnement de **la Cellule Capteur et Créateur Logements** développé par l'Ilot ASBL¹³¹, ce qui donne un accès aux logements captés par cette cellule ;

¹³⁰ « Step Forward » est un dispositif « Housing first » qui s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans et permet le passage immédiat de la rue au logement personnel. Une fois le jeune relogé, un accompagnement est mis en place afin de l'aider à résoudre les problèmes qui l'ont amené en rue. Voyez sur ce sujet : <http://samusocial.be/step-forward-un-projet-housing-first-pour-les-18-25-ans/>

¹³¹ La cellule Capteur et Créateur de Logements a vu le jour fin 2014 et bénéficie d'un soutien financier de la Cocom et de la Région de Bruxelles-Capitale depuis 2016. Ses missions consistent à développer, pour l'ensemble du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, un portefeuille de logements privés et/ou publics, à reloger des personnes vivant dans la rue, hébergées temporairement dans un service d'accueil du secteur ou très mal logées, à favoriser des partenariats avec des propriétaires privés et des agences immobilières sociales et à mener des projets avec des fonds bancaires innovants et des associations spécialisées en matière de logements vides. Les résultats sont prometteurs : depuis le lancement du projet, plus de 50 ménages ont été relogés et 10 montages de projet sont encore en cours de développement. Voyez sur ce point : <http://ilot.be/la-cellule-capteur-de-logements-2/> ainsi que le Rapport final de recherche-action « CAPTEUR DE LOGEMENTS Bruxelles Pour le secteur de l'aide aux personnes sans abri », par la Cellule Capteur de Logements Bruxelles - Ilot ASBL, avril 2015, disponible sur <http://ilot.be/wp-content/uploads/2015/04/Rapport-final-de-recherche-action.pdf>

- La création de **logements de transit à bail glissant** (via des partenariats avec l'A.I.S. « Logement Pour Tous » et divers services d'accompagnement en logement tels que Solidarité Savoir, le Club Antonin Artaud, le R.A.T., l'Entraide des Marolles, Prisme, Puerto, S.Ac.A.Do, Habitat Accompagné de l'Armée du Salut...) ¹³² ;
- La conclusion de **conventions**, telle que celle conclue entre l'Accueil Montfort, le Foyer Jettois et la SLRB ¹³³ ;
- La rédaction et la mise à disposition d'un « **guide pratique pour la recherche et l'occupation d'un logement** » par La Maison Rue Verte : ce guide reprend les nombreuses dispositions prises par la maison d'accueil en la matière et donne un aperçu aux hébergées de tout ce qu'elles vont réaliser par elles-mêmes ou avec l'aide et le soutien de l'équipe durant leur séjour. ¹³⁴

Cette liste est bien sûr non exhaustive.

S'agissant de la recherche de logement en elle-même, certains hébergés seront capables de chercher un logement par eux-mêmes, sans aide, tandis que d'autres auront besoin d'un accompagnement plus poussé (aide pour les appels, pour les visites de bien, ...). On constate néanmoins que les conseils et le soutien dans les démarches ne suffisent plus. Beaucoup de résidents ont besoin d'être **physiquement accompagnés** sur place lors de la visite d'un logement potentiel. ¹³⁵

L'accompagnement à la recherche de logement peut également se faire de manière **collective**. Ainsi, La Maison Rue Verte a mis en place un **Atelier Logement** trois fois par mois :

>> Réunir les femmes autour de cet objectif commun qui est la recherche d'un nouveau logement favorise les interactions entre elles, promeut une meilleure transmission de l'information et un partage d'expériences. Cela favorise la solidarité, l'échange de services, etc. Travailler ensemble donne le sentiment d'être moins seules face à la recherche d'un logement, qui devient, vu le contexte actuel, un parcours du combattant. Cette nouvelle méthodologie de travail en groupe porte ses fruits et a aujourd'hui une visibilité forte au sein de l'institution tant pour l'équipe que pour le groupe des femmes. (...) Toutes les assistantes sociales s'impliquent dans cet atelier à tour de rôle afin d'assurer la progression des démarches de chacune, stimuler le travail collectif et apporter une aide personnalisée aux femmes qui présentent plus de difficultés. Divers documents et outils ont été mis en place afin d'organiser au mieux cet atelier. ¹³⁶

Ce type d'atelier est également mis en place, notamment, au Home Victor du Pré, où des plages horaires sont définies afin de donner accès aux hébergées à un ordinateur et un téléphone, ce travail de recherche étant toujours réalisé en collaboration avec un travailleur. ¹³⁷

¹³² Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, pages 19 et 44.

¹³³ Grâce à ce partenariat, la SLRB autorise le Foyer Jettois à attribuer un logement par an à un candidat-locataire, guidé et orienté par l'asbl Accueil Montfort, et ce, avec un maximum de 5 logements pouvant faire, en même temps, l'objet d'une location dans le cadre de cette convention. Cf. Accueil Montfort ASBL, Rapport d'activités 2016, page 51.

¹³⁴ La Maison Rue Verte, Rapport d'Activités 2016, page 31.

¹³⁵ Maison d'Accueil « Le 38 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, page 13.

¹³⁶ La Maison Rue Verte, Rapport d'Activités 2016, page 32.

¹³⁷ Home Victor du Pré - Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, page 21.

Quand un logement est enfin trouvé pour un.e hébergé.e, le départ dans le nouveau logement supposera une **aide à l'installation** : information sur les droits et devoirs du locataire, conclusion du contrat de bail, état des lieux d'entrée et de sortie, ouverture des compteurs, recherche de meubles, du gros électroménager (frigo, cuisinière), confection des tentures, préparation et organisation du déménagement, travaux éventuels dans l'appartement, assurance du bien loué, assurance familiale, demande au CPAS de prime à l'installation et de garantie locative, demande éventuelle d'aide financière auprès d'organismes d'entraide, etc.¹³⁸ Tout ceci est bien sûr réalisé avec le soutien de l'équipe de la maison d'accueil.

Par ailleurs, il est important de souligner que pour les personnes présentant les situations les plus précaires et les plus complexes, une **transition trop rapide** entre la maison d'accueil et un logement peut être la cause de la perte de ce dernier. Une partie du travail de l'équipe socio-éducative de la maison d'accueil devra donc être de conscientiser les personnes à ce sujet.¹³⁹

Dans tous les cas, le passage dans un logement privé reste bien souvent difficile pour les personnes hébergées. Il faut gérer énormément de choses (paiement des derniers frais d'hébergement à la maison d'accueil et du premier loyer, changement éventuel de commune et de CPAS, demande de garantie locative, surendettement encore présent, loyers et factures à honorer,...). L'accompagnement **post-hébergement** permet ainsi de tisser un filet de sûreté autour de la personne précarisée et de l'empêcher de retomber dans la rue ou dans une maison d'accueil. Il permet de maintenir le lien, longuement tissé au cours du séjour dans la maison d'accueil, et si important dans cette première phase d'autonomie.¹⁴⁰

Ceci souligne l'importance des collaborations entre les maisons d'accueil et les services d'accompagnement en logement, mais aussi de la mission de post-hébergement réalisée par les maisons d'accueil. Nous y reviendrons ci-dessous, au point 6.

De nouvelles possibilités de logement ont également été dégagées pour **les victimes de violences entre partenaires et/ou intrafamiliales**, grâce à la fixation depuis 2016 d'un quota d'attributions prioritaires de logements sociaux en leur faveur. Nous y reviendrons plus longuement ci-dessous, au point F.

En conclusion, nous pouvons donc relever que les maisons d'accueil tentent d'accompagner au mieux les hébergé.e.s dans leur recherche d'un logement. Force est cependant de constater que les moyens humains et financiers dont elles disposent, ainsi que la crise du logement à Bruxelles, mènent à un manque criant de portes de sortie pour les personnes hébergées. Le désengorgement des structures d'accueil doit être une priorité politique, afin de permettre aux maisons d'accueil de s'adresser aux personnes qui en ont le plus besoin et de soutenir les projets de vie de leurs bénéficiaires.

¹³⁸ Maison d'accueil Les Trois Pommiers, Rapport d'activités 2016, page 41.

¹³⁹ Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 44.

¹⁴⁰ Accueil Montfort ASBL, Rapport d'activités 2016, page 15.

B. L'accès à l'emploi et à la formation

La **recherche de formation et/ou de travail** est un autre axe important du travail des maisons d'accueil. En effet, cela fait souvent partie du projet de la personne hébergée lors de son séjour. Les équipes sont toujours attentives à tout mettre en œuvre pour favoriser la redynamisation et la remise en confiance de la personne, à son propre rythme.

Un grand nombre de personnes arrivent dans les maisons d'accueil sans la moindre qualification et certaines sont désireuses de suivre **une formation**, qui peut s'avérer un véritable tremplin permettant la réinsertion. Les personnes accueillies sont de plus en plus nombreuses à saisir les offres de formation. Les équipes encouragent toute personne dans cette voie et les accompagnent, à la demande, dans les démarches nécessaires (orientations vers le SIEP, le Carrefour Formations d'Actiris ou les missions locales). Par ailleurs, les remises à niveau de base en français, en néerlandais, en mathématique ou en informatique rencontrent beaucoup de demandes. L'inscription à une formation signifie parfois qu'il faille trouver une solution de prise en charge pour les jeunes enfants et donc, une crèche ou un lieu d'accueil.¹⁴¹

Quant à la **recherche d'emploi**, les assistant.e.s sociaux/ales ou les éducateurs/trices aident les hébergé.e.s dans leurs démarches : aide à la rédaction des lettres de motivation et du C.V. ; envois de candidatures spontanées ; inscriptions dans les agences intérim ou de titres services ; recherche d'annonces (journaux, Internet, etc.) ; contacts téléphoniques ; orientation vers les Tables de l'Emploi, le service placement d'ACTIRIS, le Job Office à Bruxelles, le Cap Emploi à Saint-Gilles, etc. ; informations sur les possibilités d'être employé dans le cadre d'un contrat Article 60, etc.¹⁴² De plus en plus de personnes trouvent de l'occupation dans le cadre des contrats dit « Article 60 » proposés via les CPAS.¹⁴³ Ces emplois de fortune peuvent être d'authentiques tremplins, et certains sont de vraies réussites.¹⁴⁴

Ces démarches peuvent déboucher sur de belles victoires, comme à la Maison d'accueil du Chant d'Oiseau en 2016.

*>> Nous avons accueilli cette année plusieurs mères désireuses de vouloir travailler pour sortir de cette dépendance au CPAS ou au chômage. La ténacité devant leur difficulté de la vie quotidienne leur a permis d'obtenir leur diplôme et de pouvoir acquérir un emploi répondant à leur attente. C'est une réussite pour elles et pour le personnel, c'est valorisant car le soutien au quotidien dans les divers domaines a permis cette réussite.*¹⁴⁵

Néanmoins, il faut constater que souvent, les personnes accueillies présentent des caractéristiques physiques, psychiques ou sociales qui ne leur donnent plus accès aux circuits du travail, et que les

¹⁴¹ Home Victor du Pré - Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, page 21.

¹⁴² Maison d'Accueil « Le 38 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, pages 12-13.

¹⁴³ Les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) ou d'une aide sociale peuvent bénéficier de mesures de mise à l'emploi connues sous le nom de « article 60 » et « article 61 », qui sont des articles issus de la loi organique du 08 juillet 1976 des CPAS. Il s'agit d'un contrat de travail à durée déterminée conclu entre le bénéficiaire et le CPAS qui est l'employeur. Le but de ce contrat est de permettre d'avoir une première expérience professionnelle et/ou d'ouvrir le droit aux allocations de chômage à la fin du contrat de travail.

Source : www.actiris.be/ce/tabid/954/language/fr-BE/Article-60.aspx

¹⁴⁴ Home Baudouin - Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, page 24.

¹⁴⁵ Le Chant d'Oiseau ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 12.

personnes travaillant dans le cadre d'un contrat de travail "normal" sont rares dans les maisons d'accueil.

Enfin, s'agissant des **jeunes de 18 à 24 ans** accueillis au sein de la Maison d'Accueil @Home 18-24, le projet pédagogique de la maison est basé sur la reprise des études et le renforcement des acquis par les formations. Dès lors, tout jeune qui souhaite intégrer @Home 18-24 doit accepter ces conditions et mettre en place un projet individuel dans ce sens, incluant un programme d'activation. Les jeunes peuvent régulièrement aller à la cellule emploi de l'ASBL « les Petits Riens » pour leur recherche de formations ou d'emploi. De plus, des permanences de « soutien scolaire » ont été mises en place, durant lesquelles les jeunes prennent un temps pour étudier dans un espace dédié à cela, analysent leurs techniques d'apprentissage et identifient leurs lacunes. En effet, même si la plupart d'entre eux sont encore scolarisés, ils sont dans la majorité des cas en échec. La maison a également développé un bilan de compétences destiné aux jeunes sans emploi et qui ne suivent ni formation, ni étude. Ce bilan est réalisé dès l'arrivée d'un jeune mais aussi durant son séjour (en cas de réorientation du projet), afin de cibler sa situation, ses envies, ses objectifs, ses manques ou ses attentes. Un référentiel reprenant tous les partenariats avec les écoles, centre de formations, d'apprentissage, PMS, services jeunes des CPAS, etc. est également en train d'être développé. Ce référentiel permettra d'orienter le jeune au bon endroit en fonction de son projet individuel d'avenir. Il est en effet nécessaire de proposer aux jeunes une formation qui leur corresponde. Enfin, @Home 18-24 a également développé un « bilan quotidien » permettant d'évaluer l'autonomie du jeune.¹⁴⁶

C. La santé physique et mentale et les assuétudes

Face à des problèmes multiples (santé mentale, toxicomanie, handicap...), les travailleurs se sentent bien souvent seuls et à cours de solutions au sein de l'institution. De plus, il est essentiel de construire avec le bénéficiaire un parcours de soins cohérent, qui prévient les discontinuités et donc les risques de rechute, afin de parvenir une réinsertion durable. Suite à ces constats, de nombreuses maisons d'accueil continuent à s'impliquer dans différents réseaux, dont voici quelques exemples¹⁴⁷ :

- **Le réseau WaB**¹⁴⁸ regroupe des intervenants de terrain issus de la Wallonie et de Bruxelles et spécialisés en matière d'assuétudes et problèmes associés. Ceux-ci se réunissent chaque mois afin de tirer parti de la richesse de la diversité des niveaux d'interventions qu'ils représentent, de leur multidisciplinarité et du large territoire géographique qu'ils couvrent. Les maisons d'accueil peuvent proposer aux résidents présentant une problématique d'assuétude de s'inclure dans ce réseau, afin d'élargir les solutions en vue d'une réinsertion durable. Lors d'une concertation clinique mensuelle, les intervenants construisent des trajets de soins uniques pour les usagers qui présentent des difficultés complexes et chroniques et qui nécessitent un appui et une concertation spécifiques. Ainsi, mois après mois, des éléments de réponses apparaissent, pour des problématiques qui ont parfois usé des dizaines d'intervenants amenés à répéter sans succès les mêmes tentatives d'aide. Elaboré par, et pour, des intervenants de terrain, l'originalité du réseau WaB repose sur une dynamique qui a pu fédérer des acteurs émanant d'inspirations théoriques différentes, de niveaux

¹⁴⁶ Maison d'Accueil @Home 18-24, Les Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2017, page 15 et pages 30-31.

¹⁴⁷ Maison d'Accueil des Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 46 ; Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, pages 19 à 20, 38 à 40 et 43 ; Maison d'Accueil « Le 38 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, page 18.

¹⁴⁸ Voyez : <http://www.reseauwab.be/>

d'interventions allant du bas seuil au haut seuil, et qui travaillent ensemble en toute confiance selon un mode non-concurrentiel.

- **Le réseau BITUME** (Réseau bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus) a été mis en place en 2016 à l'initiative des ASBL Transit, Source et du Samusocial. Le projet Bitume établit un réseau d'intervenants psycho-médicosociaux actifs sur la région bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ». L'accent est mis sur les usagers qui se perdent dans les différentes institutions d'aide, qui formulent des demandes d'aides multiples ou qui ne trouvent pas/plus une réponse satisfaisante à leurs besoins.
- **Le réseau PASSERELLES** est un groupe intersectoriel de concertation et de collaboration entre trois secteurs bruxellois de l'aide aux personnes : handicap, sans-abrisme et santé mentale.
- La Rive - Source ASBL co-construit également, en collaboration avec les deux projets 107 sur Bruxelles, le Samusocial et le SMES-B, la mise sur pied d'une **équipe mobile experte** sur la question du lien entre santé mentale et sans-abrisme. Cette équipe sera constituée de travailleurs de ces différents services ainsi que des équipes mobiles déjà existantes, et aura pour objectif à la fois de faciliter les liens, les orientations et la continuité des soins entre les deux secteurs, tout en développant une approche et une méthodologie propres à la prise en charge du public sans abri. L'équipe de La Rive - Source ASBL réfléchit également à développer **un lit « d'urgence »** permettant d'accueillir plus spécifiquement des personnes souffrant de problèmes psychiatriques ne nécessitant pas une hospitalisation et pour qui un hébergement dans une structure extérieure permettrait un temps de répit ouvrant sur une prise en charge psychiatrique appropriée.¹⁴⁹
- Des nombreuses maisons d'accueil ont par ailleurs développé des partenariats avec des **maisons médicales** ou des **plannings familiaux**.
- L'Accueil Montfort collabore depuis 2007 avec le **Smes-B** (Santé Mentale & Exclusion Sociale - Belgique¹⁵⁰), et plus particulièrement sa cellule d'appui médico-psychologique, composée d'une assistante sociale, d'une psychiatre et d'un psychologue. Cette cellule a pour but de venir soutenir l'équipe dans sa prise en charge d'hébergées souffrant de problèmes psychiatriques, et, au moment opportun, de permettre une intervention concertée auprès de la personne elle-même. Pour les hébergées ayant une dépendance à l'alcool, la maison d'accueil collabore avec les services psychiatriques de l'hôpital Brugmann et de l'UZ à Jette, ainsi qu'avec deux cliniques psychiatriques.¹⁵¹

¹⁴⁹ Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 20.

¹⁵⁰ Le Smes-B est un réseau né en 1993 et qui rassemble des intervenants des secteurs de la santé mentale et de l'aide sociale, et dont l'objectif est de favoriser un meilleur accès aux soins et à l'aide sociale pour les personnes cumulant grande précarité et souffrance psychique. Voir <http://www.smes.be/>

¹⁵¹ Accueil Montfort ASBL, Rapport d'activités 2016, page 18.

- Pour les personnes bénéficiant ou ayant bénéficié des services des Petits Riens, le projet **Syner'Santé** leur permet de travailler sur la question des assuétudes (particulièrement l'alcool) et de la réinsertion sociale.

Ces différents réseaux ou partenariats offrent ainsi aux maisons d'accueil des outils supplémentaires pour apporter des réponses et des solutions de réinsertion aux hébergé.e.s les plus marginalisé.e.s, qui ne parviennent plus à sortir du cycle de l'aide sociale.

Face aux problématiques de santé mentale, on réalise que la possibilité de disposer en interne d'un travailleur possédant une formation de psychologue est un énorme avantage. Ce psychologue, s'insérant dans une équipe plus large et étant présent sur le lieu de vie des hébergé.e.s, est plus facilement accessible pour certaines personnes, la démarche étant moins stigmatisante que via un service extérieur. Ceci souligne l'importance de disposer **d'équipe pluridisciplinaire** au sein des maisons d'accueil.

De plus en plus, les maisons d'accueil remarquent qu'il y a des personnes en rue qui sont en grande souffrance, mais que peu d'institutions sont prêtes à accueillir, car elles cumulent des problématiques extrêmement lourdes et sont rejetées des circuits classiques de l'aide et du soin. Sont-elles pour autant condamnées à rester en rue ? Est-ce là leur place ? Nous ne le pensons pas, et c'est pourquoi les équipes réfléchissent sans cesse, ensemble, à ces problématiques et collaborent aux différents réseaux précités, afin d'éviter que la rue ne devienne la seule solution dans un monde trop catégorisant, dans lequel, si on ne rentre pas dans certaines cases, on n'existe plus vraiment.

Enfin, certaines maisons d'accueil se sont emparées de **la question alimentaire**. Conscientes des difficultés rencontrées par les hébergé.e.s, elles ont mis en place des ateliers alimentaires, elles encadrent la définition des menus et des listes de courses. Elles tentent de réduire la part de l'alimentation dans les dépenses des personnes en participant à la distribution de colis alimentaires. Elles mettent en place des projets d'économie sociale et d'approche de l'alimentation durable, biologique.¹⁵² Ainsi, le projet CABAS (Comptoir Alimentation Bruxellois Alternatif et Social) est un partenariat entre la Fondation Terre de Vie, l'Ilot ASBL et la BEES Coop. Il vise à faciliter l'accès de personnes en situation de précarité à l'alimentation saine et durable. En 2016, il a permis de former les équipes de terrain de l'Ilot ASBL et de sensibiliser les usagers et usagères de l'Ilot à l'importance de l'équilibre nutritionnel de l'assiette. Les autres maisons d'accueil peuvent également recevoir, si elles le souhaitent, des conseils et des recommandations pour améliorer la qualité des repas servis, bénéficier de certains services en ce qui concerne l'amélioration des collectes alimentaires ou encore la participation à des commandes groupées de produits de qualité.¹⁵³

¹⁵² L'AMA a dès lors organisé une AMA'tinée sur le sujet de l'alimentaire le 30 novembre 2017.

¹⁵³ Maison d'Accueil « Le 160 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, page 22 ; <http://bees-coop.be/les-chantiers/2924/>

D. Les difficultés administratives et d'accès aux droits

Le **suivi administratif** mis en place dans les maisons d'accueil englobe toute démarche (téléphone, courrier, fax, mail, accompagnement extérieur,...) nécessaire au maintien ou à la mise en ordre de la situation administrative des hébergé.e.s. Il s'agit parfois simplement de lire et d'expliquer le courrier reçu, et si nécessaire y répondre dans les temps. Les démarches peuvent concerner tous les secteurs possibles : CPAS, mutuelle, ONE, SAJ, administration communale, avocats, société de logements sociaux, agent de quartier, propriétaires éventuels, impôts,...

De nombreuses personnes hébergées sont en situation de **surendettement**. Il s'agit d'un véritable problème de société, qui reste très éprouvant pour celles et ceux qui y sont confrontés. Comme le constate la Maison d'Accueil Montfort, les hébergées se retrouvent acculées par leurs diverses dettes.

>> [Elles] choisissent plus souvent de fuir la réalité plutôt que de l'affronter. Les priorités de certaines se déplacent alors vers des achats impulsifs, de satisfaction immédiate (vêtements, chaussures, dernier gsm ou smartphone à la mode...). [L'équipe doit] d'abord mettre [les hébergées] suffisamment en confiance pour, dans un premier temps, aborder ce sujet douloureux. Bien souvent, elles n'ont pas conscience que la petite facture d'il y a 10 ans puisse devenir une dette de cette taille au vu des nombreux intérêts qui arrivent chaque mois. En parler c'est une première démarche, parfois la plus difficile à faire. (...) Nous tentons de leur faire passer le message qu'il est toujours préférable d'agir vite afin de trouver une solution permettant d'éviter une aggravation irrémédiable de la situation...¹⁵⁴

Dans ce genre de problématique, si les dettes ne concernent qu'un seul créancier, l'équipe prendra contact avec celui-ci pour trouver un arrangement et établir un plan de remboursement avec échelonnement des paiements, afin d'éviter des frais de rappel excessifs et d'accroître l'endettement. Si les créanciers sont multiples ou les dettes trop importantes, l'équipe redirigera l'hébergé.e vers une médiation de dettes, un règlement collectif de dettes (souvent via le CPAS) ou la mise en place d'un administrateur de bien.

De manière générale, chaque démarche est faite en fonction de la capacité de chaque personne. Il ne s'agit pas nécessairement d'accomplir les démarches à la place de la personne, mais plutôt de l'accompagner et de lui faire prendre confiance en elle et en ses capacités.¹⁵⁵ L'apprentissage de **l'autonomie** reste en effet une priorité pour les maisons d'accueil.

Certaines maisons d'accueil ont par ailleurs développé un travail autour de **la guidance budgétaire** et de **l'argent à usage personnel**. Ainsi, au sein de la Maison d'Accueil pour hommes « Le 38 » de L'Ilot ASBL :

>> [Une] guidance budgétaire est mise en place soit à l'arrivée du résident, en fonction de sa situation individuelle, soit un peu plus tard, lorsqu'il a conclu un [projet d'accompagnement individuel] avec son/sa référent.e. Selon les situations individuelles, les modalités de cette guidance peuvent également être modifiées par la suite, lors de la

¹⁵⁴ Accueil Montfort ASBL, Rapport d'activités 2016, pages 17-18.

¹⁵⁵ Maison d'Accueil Chèvrefeuille, Rapport d'Activités 2016, page 26 ; Maison d'Accueil Les Trois Pommiers, Rapport d'Activités 2016, page 35.

régularisation et/ou de l'assurance d'un revenu de remplacement. Tant que le résident n'est pas en crédit, c'est-à-dire qu'il ne réalise pas de réelles économies équivalentes aux frais d'hébergement d'une durée d'un mois, il est invité à déposer l'intégralité de son revenu en échange d'un reçu. Nous restituons une fois par semaine une somme (l'argent à usage personnel) dont le montant varie en fonction de l'épargne réalisée et des réels besoins de chaque personne. Chaque semaine, le résident est informé précisément de sa situation financière. (...) Cette responsabilité financière s'exerce avec l'ensemble des résidents par le biais de la gestion personnelle de leur "argent personnel", en conformité avec notre Mode de Vie, et ceci, y compris pour ceux qui ne sont pas en "crédit" potentiel. Cette notion d' "argent à usage personnel" est délicate à gérer : nous tentons de maintenir un système le plus égalitaire possible entre les résidents (actuellement l' "argent à usage personnel" minimum est estimé à 40€/semaine, soit 160€/mois, de sorte qu'il reste une économie d'une centaine d'euros par mois sur base d'un RIS de 867€). Alors que nous ne retoucherons pourtant, par exemple du CPAS de Bruxelles (en vertu du réquisitoire délivré) que l'équivalent de 21€/semaine (3€/jour), ce qui dans ce cas de figure signifie que la maison "offre" aux résidents 19€/semaine... Par contre, la personne qui travaille ou qui a un revenu plus conséquent qu'un RIS pourrait très légitimement nous en demander davantage ; c'est donc à nous de la conscientiser et de la motiver à économiser pour qu'elle améliore son pécule de départ. "Argent à usage personnel" qui pourra aussi être réévalué en fonction de l'évolution des ressources financières et du solde réel du résident (crédit conséquent ou non), etc.¹⁵⁶

Chez les **jeunes hébergés de 18 à 24 ans**, une guidance budgétaire est également mise en place : durant le séjour au sein de @Home 18-24, le jeune établit, en collaboration avec un travailleur social, une grille budgétaire sur minimum un an, reprenant les frais d'hébergement (17€ par jour pour le gîte et le couvert), la mise en place d'une épargne obligatoire, l'argent de poche, les factures et/ou dettes à régler, la mutuelle et autres frais individuels, ... L'équipe a pu constater que cela permettait aux jeunes d'apprendre à gérer un budget aussi minime soit-il, et de se préparer au mieux à la réalité de la vie quotidienne.¹⁵⁷

E. Fragilités ou absences familiales

Le séjour dans une maison d'accueil va permettre d'accéder à la **reconstruction des liens sociaux et familiaux** quand c'est possible, par exemple en ouvrant la porte aux proches en quête de contacts, en stimulant les liens filiaux ou parentaux, et surtout en tenant compte de cette famille, de la place qu'elle occupe et des ressources de l'entourage. Les maisons d'accueil encouragent ces liens, dès lors qu'ils sont souhaités, et tiennent compte de ces tiers qui réapparaissent, et qui peuvent permettre aux personnes de réinvestir en elles-mêmes. Ainsi, il y aura parfois des fonctions familiales qui se remettront en marche. Ceci met en évidence une des fonctions importantes des maisons d'accueil : en assurant le gîte et le couvert, en association avec un travail social, la maison d'accueil permet de dégager les personnes de préoccupations basiques, et dès lors de leur laisser la possibilité d'aller un peu plus loin dans leur relation avec autrui.¹⁵⁸

¹⁵⁶ Maison d'Accueil « Le 38 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, page 13.

¹⁵⁷ Maison d'Accueil @Home 18-24, Les Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 20.

¹⁵⁸ Home Baudouin – Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, page 24.

Par ailleurs, la question de **l'isolement** va se poser d'une manière encore plus accrue au moment où la personne va quitter la maison d'accueil. En effet, un lien très fort a pu se créer durant le séjour dans l'institution. La personne va ensuite se retrouver dans une commune qui lui est inconnue, sans repères, seule, ne connaissant rien ni personne. Ceci montre l'importance de **la mission de post-hébergement** assurée par les maisons d'accueil, et désormais reconnue par la COCOF. Ce service représentera un lieu où les ancien.ne.s hébergé.e.s pourront trouver un soutien moral, parler, exprimer leur solitude. Afin de briser cette solitude, le travailleur fera, par exemple, visiter le quartier à la personne, repérant avec elle les différents magasins et services, aidera à prendre contact avec la maison de quartier, une maison médicale, dans la recherche d'un travail ou d'une formation,... Le soutien moral est également essentiel lorsque les ancien.ne.s résidant.e.s rencontrent des difficultés particulières. La maison d'accueil restera le lieu où ils/elles pourront se sentir avant tout écouté.e.s et réconforté.e.s dans leurs problématiques. Le découragement et la déprime ne sont en effet pas rares. Le plus grand défi est celui de continuer à mettre tous les moyens en œuvre pour éviter que les ancien.ne.s hébergé.e.s ne reviennent en maison d'Accueil. Or, la charge de travail est de plus en plus importante. Ce dont les maisons ont besoin pour assurer un suivi post-hébergement correct c'est du temps : temps d'accueil, temps d'écoute, temps pour accompagner, aller constater dans le logement les problèmes d'insalubrité, temps pour discuter avec un enfant, décider de la démarche appropriée, temps d'écrire un courrier, etc.¹⁵⁹ Nous reviendrons sur la mission de post-hébergement des maisons d'accueil ci-dessous, au chapitre 6.

F. Les violences conjugales et intrafamiliales

Le suivi d'une personne victime de violence conjugale est particulier. La période de mise en confiance peut être plus longue mais est, en tous les cas, essentielle. La personne victime de violence, même si elle a pris la décision de quitter son compagnon, n'est souvent pas guérie du lien qui les unit. Elle a besoin d'être valorisée dans sa décision de partir. Il arrive parfois que l'emprise dans laquelle elle se trouve l'empêche d'accepter cette valorisation. Il est dès lors important de définir avec elle ce que veut dire « violence conjugale », afin qu'elle puisse identifier concrètement les différentes violences qu'elle a subies. Un travail au niveau émotionnel peut alors être effectué. Cette analyse permettra un travail de conscientisation des mécanismes de violence. L'identification des différents comportements de la personne violente, ainsi que son propre fonctionnement et ses émotions, est une étape cruciale. Il faut soutenir la personne pour l'aider à ne plus revivre ce type de relation avec une tierce personne.

Ce travail peut être long et doit être soigné. Il va permettre d'accéder à l'étape de reconstruction. Une valorisation et une mise en exergue des capacités, des envies et des besoins de la personne, vont lui permettre de prendre ou de reprendre conscience de sa valeur en tant que personne à part entière et ainsi de reprendre confiance en elle.¹⁶⁰

Par ailleurs, la Maison d'Accueil Les Trois Pommiers constate que peu d'hébergées retournent chez leur compagnon violent, car le temps de séjour dans la maison d'accueil peut être long, ce qui permet à la personne de réaliser ce qu'elle-même a subi, mais également ce qu'a subi son ou ses enfant(s). Il arrive que certaines réintègrent malgré tout leur ancien domicile pour retrouver leur compagnon. L'équipe est consciente que cette rupture de lien prend beaucoup de temps et que ce mécanisme

¹⁵⁹ Maison d'Accueil Chèvrefeuille, Rapport d'Activités 2016, page 31.

¹⁶⁰ Maison d'Accueil Les Trois Pommiers, Rapport d'Activités 2016, page 33.

nécessite souvent d'être effectué en plusieurs étapes. La maison d'accueil accepte dès lors d'accueillir plusieurs fois ces personnes si nécessaire.¹⁶¹

Afin de sensibiliser les hébergé.e.s à la question des violences, certaines maisons d'accueil ont mis en place des **groupes de discussions et d'échanges** autour du sujet. Ainsi, au Home Victor du Pré (maison d'accueil pour femmes), un atelier a été créé, qui n'a pas de visée thérapeutique mais permet aux femmes de se libérer de certains aspects noirs de leur histoire. L'atelier se déroule une fois par mois en soirée, lorsque les enfants sont couchés, afin que les mamans soient entièrement disponibles pour y participer. Chaque atelier aborde un thème plus précis à l'aide de supports tels que des extraits de films, des schémas, des discussions, des dessins, etc., comme par exemple la différence de genres, les différentes sortes de violences intrafamiliales, les conséquences de la violence intrafamiliale, le cycle de la violence, l'estime de soi, la violence conjugale et son impact sur les enfants,... Les femmes peuvent participer de manière active ou passive à l'atelier. Chacune y prend part en fonction de ses besoins et dans le respect de l'ensemble du groupe. Partager leur expérience avec d'autres dans un lieu bienveillant, comprendre certains mécanismes en jeu dans leur relation conjugale, entendre qu'elles ne sont pas seules à vivre cette situation difficile sont autant de bienfaits de leur participation.¹⁶²

Par ailleurs, un travail d'écoute avec un **psychologue** peut être mis en place, dans le respect de la demande de la personne, avec la possibilité pour les hébergées d'entreprendre un travail plus approfondi sur elles-mêmes afin de mieux comprendre les mécanismes de la violence et le sens des événements douloureux qu'elles viennent de vivre. Certaines femmes seront orientées vers des services extérieurs plus adaptés pour des prises en charge psychologique plus spécifiques.¹⁶³

S'agissant plus particulièrement de l'accès au logement, l'AMA ainsi que La Maison Rue Verte et le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales ont participé depuis le mois de juin 2015 à l'élaboration d'une modification réglementaire, qui prévoit une dérogation aux critères d'accès aux logements sociaux à Bruxelles. Ce nouveau dispositif a été initié par la Mme la Ministre Céline Fremault, qui est à la fois ministre de tutelle à la COCOF et ministre du logement à la Région de Bruxelles-Capitale. Un nouvel arrêté a ainsi été adopté par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale le 17 septembre 2015¹⁶⁴ et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Il a introduit, notamment, la fixation d'un quota d'**attributions prioritaires de logements sociaux en faveur des victimes de violences entre partenaires et/ou intrafamiliales** (cf. article 13bis de l'arrêté, désormais devenu l'article 36, §1^{er})¹⁶⁵. Cette nouvelle disposition prévoit également la conclusion de conventions entre les Sociétés Immobilières de Service Public (ci-après SISP) et les maisons d'accueil agréées, fixant les modalités du partenariat.¹⁶⁶ Il s'agit de conventions-types, signées pour une durée de un an et renouvelables.

¹⁶¹ Idem.

¹⁶² Home Victor du Pré - Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, pages 19-20.

¹⁶³ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2016, page 24.

¹⁶⁴ Arrêté du 17 septembre 2015 du Gouvernement de la Région de Bruxelles - Capitale modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public, dit « arrêté locatif » ou « AGRBC », article 18 insérant un nouvel article 13bis, M.B du 24 septembre 2015.

¹⁶⁵ L'arrêté du 22 septembre 2016 (M.B. du 28 novembre 2016) a modifié la numérotation des articles.

¹⁶⁶ Article 36, §1^{er}, alinéa 1^{er}, de l'arrêté du 26/09/1996 : « La société conclut une ou plusieurs conventions d'attributions prioritaire de logements, portant sur 3 % minimum du total des attributions de l'année précédente,

Même si dans le contexte de pénurie de logements sociaux que nous connaissons à Bruxelles, il est toujours délicat de décider d'attribution dérogatoire, ce nouveau dispositif est bien évidemment une très bonne nouvelle pour une partie du public hébergé en maison d'accueil.

A titre d'exemple, en 2016, la Maison Rue Verte a ainsi signé trois conventions (avec le Logement Bruxelles, les HBM de Saint-Josse et Comensia) et a bénéficié de l'attribution de 10 logements sociaux pour ses résidentes. Dans l'ensemble, l'équipe estime avoir obtenu de bons logements pour les familles hébergées - même les femmes seules ont eu l'opportunité d'obtenir un logement une chambre plutôt qu'un flat ou un studio. L'évaluation de la collaboration entre les SISF et la maison d'accueil est globalement très positive. En effet, le travail s'est réalisé en confiance, dans l'ouverture et la disponibilité, ce qui garantit et préserve une qualité optimale dans le travail de collaboration.¹⁶⁷

Cette disposition a permis depuis 2016 de loger quelques 100 familles. En mars 2017, l'AMA a réalisé une **évaluation** de ce dispositif.

De nombreux **points positifs** ont été identifiés à cette occasion :

- Les conventions conclues entre les maisons d'accueil et les SISF permettent à un certain public des maisons d'accueil de trouver un logement dans Bruxelles et ce malgré des ressources financières assez limitées.
- Les logements proposés par les SISF sont généralement adaptés à la situation familiale des candidats locataires, répondent aux normes de conformité et de salubrité de la Région bruxelloise et ont un loyer adapté aux faibles revenus (un cinquième des ressources des bénéficiaires sans les charges).
- La disponibilité de certaines SISF est également à souligner, notamment en ce qui concerne les échanges mails et téléphoniques réguliers, ainsi que les rencontres ponctuelles.
- En offrant la possibilité d'un logement stable à un moindre coût, ce dispositif permet de faciliter l'orientation pour des situations lourdes, via une aide au relogement plus aisée pour les personnes déjà fragilisées par leurs parcours relationnels.
- Il s'agit d'une porte de sortie décente supplémentaire, qui était jusqu'à aujourd'hui peu envisageable vu la durée de l'hébergement des usagers. Ce dispositif permet un roulement plus facile au sein des maisons d'accueil. En effet, certaines maisons n'ont, pour ces personnes, plus besoin de mettre en place des prolongations inutiles d'hébergement pour une question de logement uniquement. Le mécanisme permet également de réduire ou même d'éviter aux hébergés un double déménagement vers un logement de transit (dans l'attente d'un logement social). Ce système dérogatoire permet également de libérer des places en maison d'accueil pour d'autres familles en détresse en ouvrant des portes qui autrement resteraient fermées.

Certains **points négatifs** du système dérogatoire ont cependant été soulevés :

- Une concurrence entre public : le risque d'un éventuel effet de compétition, de rivalité entre les personnes bénéficiaires est bien réel. En effet, l'ordre d'attribution des logements ne correspond pas à l'ancienneté de la personne au sein de la maison d'accueil, mais au type de logement qui s'est libéré dans une SISF donnée et qui est adapté au candidat locataire. De plus, les hébergé.e.s ne sont pas tous concerné.e.s par la problématique des violences conjugales et intrafamiliales. Cela peut amener des tensions au sein du groupe des résident.e.s

avec des maisons d'accueil agréées hébergeant des personnes du chef de faits de violence entre partenaires ou de violence intrafamiliale. ».

¹⁶⁷ La Maison Rue Verte, Rapport d'Activités 2016, page 31.

qui ne comprend pas, et qui souhaite qu'une situation avance plus vite qu'une autre. Une piste de solution afin de faire chuter cette tension au sein d'une maison d'accueil serait la mise en place de lieux d'échanges entre travailleurs autour des bonnes pratiques à adopter.

- Délais inadéquats : dans certains cas, de trop longs délais entre la demande et l'entrée en logement (entre 2 à 4 mois, parfois plus de 6 mois) sont également problématiques et doivent être limités. Les délais pour obtenir une convention sont par ailleurs jugés trop longs.
- Amélioration des modalités de calcul des droits de tirage et de la répartition des logements : Les logements sont-ils bien répartis entre les différentes maisons d'accueil à Bruxelles ? Comment améliorer le système actuel ?

Cette évaluation du dispositif a également permis de formuler une série de **recommandations**, notamment :

- Besoin de clarifications : les difficultés administratives peuvent être un frein, avec le risque de dépasser les conditions de séjour. Les SISP disposent-elles d'une date fixe d'attribution, d'une date d'acceptation du dossier ou d'une date de mise en logement ?
- Harmoniser la procédure : les logements non attribués pourraient être rassemblés au sein d'un « pot » de logements en fin d'année.
- Durée des conventions : les maisons d'accueil sont contraintes de renouveler annuellement les conventions de partenariats conclues avec les SISP. Des conventions pluriannuelles seraient une piste de solution.
- Certaines clarifications pourraient être faites, notamment concernant le nombre de conventions que les SISP peuvent/doivent conclure, les modalités de "passage de relais" lors de l'entrée d'une famille dans un logement, ou encore ce qu'il y a lieu de faire ou ne pas faire lorsque le quota de logement à attribuer par une SISP n'est pas atteint.
- Les SISP sont également demandeuses de pouvoir former leurs travailleurs (sociaux comme techniques) aux questions de violences entre partenaires et intrafamiliales.

Une nouvelle évaluation sera réalisée par l'AMA en 2018. En tous les cas, il est clair que ce changement de législation influence les pratiques actuelles des maisons d'accueil et incite les équipes à travailler sur de nouvelles questions (temps nécessaire à la reconstruction, mobilisation des services ambulatoires, etc.), qui sont autant de défis à relever.

Par ailleurs, nous voulons saluer l'**augmentation de nombre de places** d'hébergement à destination des victimes de violences conjugales et intra-familiales.

Ainsi, le 27 janvier 2014, « **la Petite Maison** » a été inaugurée. Il s'agit d'une extension du Refuge, la maison d'accueil du Centre de Prévention de Violences Conjugales et Familiales, qui offre 10 lits supplémentaires. Elle se situe dans une commune bruxelloise et son adresse est également confidentielle (comme pour Le Refuge).¹⁶⁸ Par ailleurs, Madame la Ministre Céline Fremault a souhaité ouvrir une nouvelle maison d'accueil pour les femmes victimes de violences conjugales avec ou sans enfants, à adresse confidentielle, dont la création a été confiée en 2015 au Centre de Prévention de Violences Conjugales et Familiales. La nouvelle maison d'accueil est baptisée « **La Parenthèse** » et a été inaugurée le 16 juin 2017, pour une capacité de 24 lits.¹⁶⁹

¹⁶⁸ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2016, page 23.

¹⁶⁹ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2017, pages 8 à 11 et 33 à 34.

En décembre 2014, notre asbl a été approchée par Madame La Ministre Fremault et par son cabinet pour la création, à Bruxelles, d'une seconde maison d'accueil à adresse secrète dévolue spécifiquement aux victimes de violences conjugales. Cette proposition constituait, pour notre Centre, une importante reconnaissance de l'expertise acquise au fil de ses maintenant 40 ans d'existence. Nous étions aussi très conscients de l'insuffisance de l'offre en la matière en Région Bruxelloise. Depuis des années, en effet, notre rapport d'activités fait apparaître que notre refuge et son extension affichent systématiquement complet, imposant un temps d'attente aux femmes qui font appel à nous. La proposition de Madame la Ministre offrait donc une formidable opportunité de répondre davantage à la demande d'aide, de sorte que notre Centre a décidé d'y répondre positivement. De multiples rencontres et négociations avec les partenaires concernés s'en sont suivies (le Cabinet de Madame Fremault, la Cocof, le Fonds du Logement, la Fondation Roi Baudouin, ...). Le projet s'est concrétisé par l'achat, par le Fonds du Logement, d'un immeuble qui avait été dévolu en hiver 2014-2015 aux abris d'hiver du Samusocial. Le bâtiment était dans un état déplorable et nécessitait d'importants travaux, qui furent possible notamment grâce à l'aide financière de la Fondation Roi Baudouin, ainsi qu'une mise en conformité, la sécurisation et l'équipement de l'immeuble.

Le vrai défi pour notre Centre commençait ensuite : obtenir l'agrément en tant que nouvelle maison d'accueil ; penser et concevoir un projet pédagogique cohérent (en lien avec le refuge déjà existant) ; réfléchir à une répartition des travailleurs entre les deux refuges (de manière à faire profiter les deux implantations de l'expertise acquise par les anciens travailleurs et ce sans casser l'outil humain) ; procéder en conséquence aux nouveaux engagements ; et enfin, trouver, enfin, un nom pour cette nouvelle maison d'accueil à adresse confidentielle. A ce sujet, les travailleurs ont choisi de l'appeler « La Parenthèse », en référence à ce que disent les femmes hébergées du temps qu'elles passent chez nous. Elles le vivent en effet comme une parenthèse dans leur vie, pour se reconstruire reprendre la maîtrise de leur vie et la poursuivre sur de meilleures bases. Ce second refuge, imaginé en décembre 2014, a ainsi été concrétisé en un peu plus d'un an, ce qui est un délai extrêmement court. Il a accueilli ses premières bénéficiaires en avril 2017 et, au mois de mai, La Parenthèse affichait déjà complet, ce qui confirme, à posteriori, le très grand intérêt du projet ainsi mené à bien. L'inauguration de la Parenthèse fut célébrée le 16 juin 2017. La Parenthèse fonctionne d'une manière quasi identique au Refuge. Elle a une capacité de 24 lits distribuée en 12 studios distincts. L'adresse est aussi confidentielle. Les femmes sont hébergées seules ou avec enfants sans limite d'âge. Entre avril et décembre 2017, nous avons hébergés 48 personnes (dont 6 femmes seules et 16 accompagnées de leurs enfants), ce qui représente un total de 5912 nuitées.¹⁷⁰

¹⁷⁰ Centre de Prévention de Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2017, pages 8-9 et 40-41.

G. Les familles, les enfants et les jeunes de 18 à 24 ans

« Le rôle du personnel dans notre maison d'accueil est de soutenir la maman et sa famille dans les difficultés rencontrées tout au long du séjour. Nous axons notre priorité sur les besoins des enfants. En effet, chaque enfant a des besoins personnels "spécifiques". L'histoire, le vécu, la culture, le passé d'un enfant vont l'aider ou le freiner dans le développement de son bien-être.

L'arrivée d'une maman et de son ou ses enfant(s) au sein de la maison est un moment souvent très douloureux à vivre : séparation d'avec le papa, séparation d'avec son univers (famille, école, amis), séparation d'avec son environnement. Tous ces changements peuvent engendrer des perturbations comportementales chez l'enfant. Dans ces moments de grands changements, l'enfant n'a plus ses repères, il se sent "insécurisé". L'insécurité entraîne des angoisses, des craintes qui peuvent se transformer en agressivité, insomnies, surexcitation, révolte, jusqu'à un état dépressif de l'enfant. Les enfants perturbés connaissent aussi des périodes de stress qui se traduisent par des troubles alimentaires (difficultés de se nourrir) et des troubles du sommeil où il est nécessaire d'instaurer des rituels au moment du coucher. Il n'est pas rare qu'un enfant se révolte contre sa maman, la rendant "responsable" de ce qu'il vit.

Notre travail en maison d'accueil est de tenter de décrypter les symptômes afin d'apporter, et à l'enfant et à sa maman, une aide adéquate. (...)

Notre action consiste à déceler les problématiques en dédramatisant autant que possible la situation. (...) Certains enfants arrivent dans l'institution avec des difficultés telles qu'ils sont "ingérables". Les cadrer, leur donner des directives claires et précises, les reprendre, permet à ces enfants de se sentir plus "rassurés". L'amélioration dans leurs comportements est spectaculaire. Il est donc impératif que toute l'équipe soit cohérente. Les enfants se sentent alors en sécurité, la confiance s'installe et la relation devient de plus en plus facile. (...)

Il faut parfois beaucoup de temps, de patience, de persévérance, de dialogue, mais des résultats probants sont encourageants. ».

Lynn Barbieux, Directrice de la Maison de la Mère et de l'Enfant.

Comme nous le voyons ci-dessus, pour les maisons d'accueil qui hébergent des enfants, leur accompagnement est une priorité. L'objectif général est d'aider ces futurs adultes à vivre une vie plus épanouissante et à briser le cercle de la pauvreté.

Dès lors, un travail de **soutien quotidien dans la relation parents-enfants** est généralement mis en place. Ce travail peut prendre différentes formes : observations, analyses en équipe, entretiens avec le(s) parent(s) avec ou sans les enfants, entretiens avec les enfants, aide dans la gestion des enfants au quotidien, orientation vers des services plus pointus si nécessaire, etc. Les maisons d'accueil tentent également de développer **une approche spécifique** de l'enfant, centrée autour de ses besoins, son vécu, l'expression de ses émotions, en le reconnaissant comme un sujet à part entière, avec un projet qui lui est propre (en collaboration avec les parents). Sa **protection** fait également partie des priorités des institutions. Par conséquent, lorsque les équipes sont confrontées à des systèmes

familiaux pervers ou extrêmement dysfonctionnants, elles évaluent le danger que court l'enfant et font appel, lorsque c'est nécessaire, aux services de l'Aide à la Jeunesse.¹⁷¹

Ainsi, il peut être décidé de mettre en place progressivement un **travail sur le lien parent-enfant**, comme cela se fait par exemple dans la Maison d'accueil Les Trois Pommiers. Ce travail se met en place soit à la demande d'un parent qui éprouve des difficultés, soit lorsque l'équipe observe des troubles chez l'enfant, soit à la demande d'un tiers qui transmet des informations à la maison d'accueil (crèche, école, SAJ...). L'objectif est de construire ce lien parent-enfant face aux difficultés rencontrées : un manque de limites, une absence de lien, un comportement tyrannique, possessif, un état d'insécurité, une absence d'image parentale, une perte de la position de parent, ... L'enfant doit pouvoir se développer de manière équilibrée, dans un climat de sécurité et de bienveillance. Ce travail autour du lien s'effectue en équipe, avec l'assistante sociale comme référente principale pour le parent, l'éducatrice comme référente pour les enfants et l'infirmière qui s'occupe de l'aspect santé (mentale et physique) pour l'ensemble de la famille. Il arrive également souvent que la collaboration autour de la famille s'élargisse à la crèche, l'école, le S.A.J., le S.P.J., les organismes de parrainages, ... Lorsque les troubles du lien identifiés dépassent les compétences internes de l'équipe, celle-ci met en place un suivi avec un service extérieur, avec lequel une collaboration étroite est entretenue.¹⁷²

Au sein du Home Victor Du Pré (maisons d'accueil pour femmes avec ou sans enfants), une **éducatrice enfants** est présente et veille au bien-être des enfants accueillis en même temps que leur maman. Elle s'occupera de leur accueil, du soutien scolaire, et des activités diverses (ex : carnaval, exposition, jeux de société, ...). Une **puéricultrice** est également présente au sein de la maison d'accueil. De plus, des **animations** à destination des 0 à 3 ans sont proposées par deux éducateurs de l'ASBL « Toile de Jeux » chaque mois. Ce sont des moments riches lors desquels les enfants découvrent de nouveaux jeux, les mamans apprennent à jouer avec leur enfant, les petits apprennent la socialisation, etc., mais c'est également un tremplin pour amener les femmes à avoir des activités à l'extérieur de la maison d'accueil.¹⁷³

La maison d'accueil l'Ilot - Le 160, quant à elle, accueille des enfants accompagnés de leurs parents depuis 1987. Depuis 2014, l'équipe organise un accueil spécifique pour les enfants en utilisant un outil, le mode de vie « enfants ». Pour faciliter leur accompagnement et tenter le plus possible de sortir les enfants des problèmes des adultes, l'équipe a également aménagé un « **local enfants** », composé d'un espace hygiène et d'un espace de jeux, et a fait installer un module de jeux dans la cour. Dans le même esprit, un petit espace spécialement réservé aux enfants dans le bureau de l'assistante sociale permet aux petits de s'occuper pendant que leur(s) parent(s) est (sont) en entretien. De plus, une « **réunion enfants** » est organisée par un éducateur au minimum une fois par mois, et à d'autres moments avec l'aide de volontaires. Il s'agit d'un lieu de discussion, d'expression orale, de création de lien, de bricolage et de jeux. Cependant, ces moments restent trop difficiles à organiser, que ce soit en raison d'un manque d'intérêt, de disponibilité des enfants et des parents, d'une rotation trop importante des familles ou encore par manque de personnel. Par ailleurs, un **projet pédagogique « Enfants »** a été élaboré en 2011 et est d'application depuis 2012. Grâce à toutes ces initiatives, l'équipe constate que les enfants sont aujourd'hui mieux pris en compte et plus impliqués que par le

¹⁷¹ Source ASBL, Rapport d'Activités 2016, pages 17-18.

¹⁷² Maison d'Accueil Les Trois Pommiers, Rapport d'Activités 2016, page 34.

¹⁷³ Home Victor du Pré - Œuvre de l'Hospitalité, Rapport d'Activités 2016, pages 11-12.

passé dans la vie de la maison. Les idées pour aller plus loin ne manquent pas (création d'un espace ado, décoration des chambres familiales, brochures spécialisées pour les enfants, recours à de nouvelles techniques, formations, organisation de sorties, etc.). Néanmoins, beaucoup de difficultés restent présentes, telles que la systématisation des prises en charge, la formation des travailleurs et travailleuses, la formalisation des partenariats, etc., qui continueront donc à être travaillées.¹⁷⁴

Enfin, un travail similaire est mis en place au sein de la maison d'accueil du Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales. « L'équipe enfant » y accompagne les enfants hébergés, avec deux objectifs : permettre à l'enfant de retrouver une place d'enfant et ensuite favoriser son autonomie et celle de chaque membre de sa famille, pour préparer au mieux son départ. La sécurité a toujours été une préoccupation majeure. L'expérience quotidienne montre en effet que le cadre structurant et rassurant de la maison d'accueil est bénéfique pour les enfants. On voit ainsi des enfants s'ouvrir, oser se dire, (re)prendre confiance en eux... « L'équipe enfants » consacre également une partie de son travail à sensibiliser les jeunes à la violence conjugale et familiale et à ses conséquences. Concrètement, trois locaux sont dédiés exclusivement aux enfants, à l'équipe et aux activités ; un éducateur référent est désigné pour chaque fratrie (c'est une personne ressource, un soutien et un représentant de la parole et des intérêts de l'enfant) ; une garderie et un soutien scolaire sont mis en place ; des activités hebdomadaires sont organisées ; et un « Conseil des Enfants » a lieu chaque semaine - il s'agit d'une réunion dédiée aux enfants de tout âge hébergés dans la maison, qui permet aux enfants de s'exprimer sans leur maman, de déposer leur vécu et leur souffrance, et d'aborder différents thèmes.¹⁷⁵

H. La migration

Comme nous l'avons vu ci-dessus, seul un nombre limité de maisons d'accueil acceptent d'héberger des personnes disposant d'un titre de séjour précaire. Ceci implique que les maisons d'accueil se retrouvent obligées de se renseigner suffisamment sur la situation de séjour des personnes avant d'accepter de les héberger : un important travail de pré-séjour avec la personne doit dès lors être mis en place. Certaines structures, comme la Maison Rue Verte, ont donc développé des partenariats avec des avocats ou des juristes spécialisés dans la matière, afin de donner un avis ou prendre en charge ce type de dossiers.

Quant aux maisons d'accueil qui hébergent à titre exceptionnel des personnes sans aucun titre de séjour, il est indéniable que l'accompagnement de ces personnes va prendre plus de temps et demander plus d'efforts de la part des travailleurs du point de vue de la mise en ordre administrative. Cela a donc un impact non négligeable sur le travail de l'équipe.

¹⁷⁴ Maison d'Accueil « Le 160 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, pages 6 à 8.

¹⁷⁵ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2016, pages 25 à 31.

« Madame X a été hébergée aux Trois Pommiers du 26 mars 2012 au 31 août 2017, soit plus de 5 ans, durée de séjour exceptionnelle dans la Maison d'accueil.

Madame sortait d'un logement Caritas où elle y avait séjourné plusieurs mois dans l'attente de la recevabilité de sa requête. Son avocat avait introduit une demande de séjour sur base de l'article 9ter étant donné le traumatisme subi au Cameroun et la nécessité d'une prise en charge importante.

Durant son séjour, Madame [a reçu] deux refus de l'Office des Etrangers pour lesquels l'avocat de Madame introduisit une requête en suspension et en annulation. Par conséquent, nous avons prolongé le séjour puisque Madame n'avait pas droit à une aide sociale et était donc dans l'impossibilité de s'assumer elle et sa fille.

Après le deuxième appel, l'Office des Etrangers a mis un temps excessivement long avant de se prononcer. Durant cette période, Madame ayant déjà subi un traumatisme important au Cameroun, devint de plus en plus dépressive, voire suicidaire, étant donné que celle-ci ne voyait pas la fin de cette période. En effet, durant ce temps, Madame n'avait aucune existence reconnue : pas de revenus (Les Trois Pommiers ont de ce fait logé et nourri Madame et son enfant grâce à leur caisse d'entraide), pas de possibilité de suivre une formation, ni de trouver un travail, avec aucune possibilité de construire le moindre projet.

Au terme d'un temps infiniment long et insupportable pour Madame, celle-ci prit la décision de faire un second enfant avec un Camerounais de nationalité belge qu'elle connaissait.

Six mois après la naissance de sa petite fille, Madame obtint ses papiers de séjour, une carte de cinq ans et de ce fait une aide du CPAS.

Etant donné que Madame entrait dans les conditions de l'article 36 (convention avec les logements sociaux), celle-ci s'est vue attribuer un logement social très rapidement et a pu enfin commencer une formation afin de pouvoir prétendre à un emploi ».

Magali, travailleuse sociale à la Maison d'accueil Les Trois Pommiers.

5.2. LES MANQUES

Comme nous l'avons déjà écrit en 2008 ainsi qu'en 2013, l'un des problèmes les plus frappants, et qui subsiste malheureusement, est **l'engorgement des maisons d'accueil**. Celles-ci doivent refuser quotidiennement de nombreuses demandes d'hébergement, faute de place disponibles. Comme le montre l'évolution des taux d'occupation, qui frise toujours le maximum, les maisons d'accueil sont saturées, qui plus est par un public qui est prêt à la quitter, le travail social étant accompli, mais ne le peut pas, faute de disposer d'une solution de logement adéquat.

>> Nous continuons à accueillir beaucoup d'hommes mais aussi à en refuser beaucoup d'autres par manque de solutions post-hébergement durables. La pénurie de logements salubres disposant d'un loyer compatible avec les revenus de remplacement octroyés, les exigences en termes de garantie des propriétaires, les listes d'attente pour des logements sociaux ou adaptés, oblige nos Résidents à séjourner plus longtemps dans notre Maison d'Accueil, ce qui par voie de conséquence empêche de nouvelles "entrées".¹⁷⁶

>> Ces deux dernières années, la liste d'inscription pour l'hébergement [dans la maison d'accueil] s'est allongée et le délai d'attente est de 2 mois en moyenne, ce qui est considérable pour notre public. Nous remarquons que les autres maisons d'accueil sont aussi préoccupées par ce même problème. Cette difficulté à rentrer en maison d'accueil est due à l'allongement des séjours des personnes hébergées, il y a donc moins de "turn-over". (...) La première explication est certainement l'offre insuffisante des logements privés à louer à Bruxelles et le coût de location. Nous constatons aussi que de nombreux propriétaires ont des attitudes discriminatoires envers les candidates locataires : ils n'acceptent pas les personnes dépendant du CPAS, d'origine étrangère, avec des enfants, ils ne respectent pas la législation sur les baux et proposent des logements hors de prix,... Les femmes, qui sont déjà fragilisées par leur situation, se découragent de ne pas trouver un logement privé, elles ont l'impression qu'elles ne s'en sortiront pas et sont parfois prêtes à accepter n'importe quelle solution. Ces difficultés accentuent la paupérisation et l'isolement de ces femmes.¹⁷⁷

Le manque de places d'hébergement pour les jeunes est également un véritable problème. Le constat est alarmant : en 2015, 12% des personnes hébergées dans la Maison d'accueil pour hommes des Petits Riens (non spécialisée pour un public jeune) avaient entre 18 et 24 ans. Ce taux est le même qu'en 2012, alors que la maison d'accueil @Home 18-24 a ouvert ses portes depuis 2012 ! D'un autre côté, on constate que @Home 18-24 a un taux d'occupation de 93%.¹⁷⁸

Il faut donc lutter contre l'engorgement des maisons d'accueil, en créant davantage de solutions de sortie (vers du logement adapté), ou en créant de nouvelles places d'hébergement.

¹⁷⁶ Maison d'Accueil Les Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 57.

¹⁷⁷ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'Activités 2016, page 23.

¹⁷⁸ Maison d'Accueil @Home 18-24, Les Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2017, page 38.

Par ailleurs, il faut également **renforcer le cadre du personnel** des équipes des maisons d'accueil. La majorité des travailleurs des maisons d'accueil sont en effet des éducateurs et des assistants sociaux. Il n'y a pas de financement pour du personnel administratif, alors que la charge en travail administratif des maisons d'accueil augmente d'année en année. Il n'y a pas non plus de financement du personnel ouvrier, alors que les bâtiments doivent être entretenus, les repas préparés, etc. Enfin, il n'y a pas de reconnaissance ni de subventionnement pour du personnel soignant. Or, comme nous l'avons vu, un grand nombre de personnes hébergées présentent des problématiques de santé mentale, ou sont sous traitement médical. Le personnel socio-éducatif n'est pas autorisé, au regard des réglementations, à administrer, voire à manipuler des médicaments, alors que cela relève de l'intérêt des usagers - faute de quoi les médicaments se perdent, ne se prennent pas, voire sont pris par d'autres hébergé.e.s, ou encore pire par les enfants. Par ailleurs, ce cadre du personnel trop restreint a un impact direct sur la qualité du travail et l'épuisement des équipes.

Par ailleurs, nous constatons que **l'aspect financier du séjour en maison d'accueil** pose toujours question. Les décisions concernant l'aspect financier ne sont pas évidentes à aborder, que ce soit pour les personnes hébergées comme pour les équipes. Elles font régulièrement l'objet de réflexions ou de débats. Il s'agit parfois pour les équipes d'un véritable « tiraillement » : la maison d'accueil est tenue, dans le cadre du subventionnement, de demander une intervention personnelle aux personnes hébergées dans leurs frais d'hébergement, mais d'un autre côté l'argent fait précisément partie des difficultés des personnes accueillies. Il est d'ailleurs fréquent de rencontrer des complications sur cette question avec les hébergé.e.s : ceux-ci laissent croire que les revenus du chômage vont arriver sur le compte de la maison, ou ne déposent qu'une partie de leur - maigre - revenu, ou disparaissent dans la nature alors qu'ils ont enfin les moyens d'assumer une partie des frais et d'économiser.

Actuellement, cette participation financière demandée aux résident.e.s reste nécessaire à l'équilibre financier des institutions, mais n'aurions-nous pas davantage de résultats, plus durables, sans devoir tenir compte de ce paramètre ? Si des subsides suffisamment conséquents pouvaient prendre en charge un maximum - voir l'entièreté - des frais d'hébergement, cela permettrait de ne plus demander de contribution aux usagers, ce qui encouragerait et accélérerait la réalisation d'une réelle épargne suffisante pour intégrer un logement privé. Cela adoucirait également les séjours des personnes, avec qui une relation de confiance pourrait être établie plus sereinement.¹⁷⁹

Enfin, nous constatons également ces dernières années que certaines maisons se questionnent quant à **la qualité** de leur accueil. Ceci est très bien illustré par la démarche récente de la Maison d'Accueil des Petits Riens, qui a choisi de diminuer sa capacité d'accueil en réaménageant certains logements en chambres individuelles, afin de privilégier ainsi la qualité de l'hébergement et du travail social accompli, plutôt que la quantité (voir le Focus page suivante).

¹⁷⁹ Maison d'Accueil « Le 38 », l'Ilot ASBL, Rapport d'activités 2016, page 26.

« La Maison d'Accueil des Petits Riens, c'est un bâtiment qui date des années 80, une conception à l'avant-garde pour l'époque, qui prévoyait 120 lits répartis déjà en 36 chambres individuelles et 21 chambres à 4 lits séparés par des cloisons basses en bois. Cela en a fait la plus grande Maison d'Accueil de Wallonie et Bruxelles de par sa capacité. Nous avons constaté, depuis quelques années déjà, que la promiscuité de ces chambres à quatre posait de nombreux problèmes en termes d'intimité, de bruit, d'odeurs, de manque de sommeil etc... ce qui générait très souvent des conflits de chambres que les travailleurs sociaux avaient bien du mal à gérer, à apaiser... et qui entravait le bon déroulement de la construction du projet individuel de réinsertion sociale.

A l'écoute de ces constatations, la direction des Petits Riens et l'équipe sociale se sont penchés sur ce problème récurrent et ont décidé fin 2014 de la transformation des chambres à 4 lits en chambres individuelles, même si de fait cela devait entraîner une diminution de la capacité de la Maison d'Accueil passant de 120 lits à 84 lits, privilégiant ainsi la qualité de l'encadrement plutôt que la quantité des personnes hébergées. Les travaux d'importance se sont déroulés par phases entre juin 2015 et juin 2016.

C'est un changement majeur qui procure aux résidents confort et dignité, un meilleur sommeil, une intimité et au final pour chacun d'eux une meilleure concentration en vue de l'élaboration et de la concrétisation de leur projet individuel d'avenir. Privilégiant ainsi la qualité de l'encadrement plutôt que la quantité des personnes hébergées, les équipes de travailleurs sociaux sont soulagées de la gestion récurrente des conflits de chambres et peuvent se consacrer pleinement à un meilleur accompagnement.

Notre agrément auprès de la Cocof a été reconduit en juillet 2016 pour 105 lits : la Maison d'Accueil rue du Prévôt qui compte donc 72 chambres individuelles et 12 lits répartis encore en chambres à 3 lits qui feront l'objet de transformations ultérieures, auxquels se sont ajoutés 21 appartements de semi autonomie répartis dans 4 habitations distinctes, deux rue du Mail à Ixelles et deux autres à Etterbeek, rue Nothomb et avenue de la Chasse.

Les 21 logements en semi-autonomie sont destinés à héberger uniquement des Résidents qui ont fait un séjour à la Maison d'Accueil mais qui ont encore besoin d'acquérir graduellement de l'autonomie avant de pouvoir vivre seuls en appartement. Ils disposent, pour une durée limitée, d'un studio et d'un accompagnement par des travailleurs sociaux de la Maison d'Accueil ».

Brigitte Buyssens, Directrice de la Maison d'accueil des Petits Riens ASBL.

Ainsi, on voit que cette transformation des chambres de 4 lits en chambres individuelles offre un accueil avec plus de dignité et de respect de la personne, plus de sérénité dans la vie communautaire. Cela permet d'optimiser l'encadrement de la personne pour que son projet individuel puisse aboutir et se concrétiser par une réinsertion sociale durable, et éviter ainsi l'échec et le retour pour un nouveau séjour en maison d'accueil.¹⁸⁰

¹⁸⁰ Maison d'Accueil des Petits Riens ASBL, Rapport d'Activités 2016, page 58.

CHAPITRE 6

DESCRIPTION DE L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



6.1. INTRODUCTION

Comme nous le soulignons déjà en 2013, il arrive encore régulièrement que des actes de **violences** soient commis par des personnes hébergées, soit à l'encontre des travailleurs de la maison d'accueil, soit envers d'autres personnes hébergées.

Dès lors, certaines équipes travaillent sur le positionnement et le cadre à maintenir face à des hébergé.e.s ayant du mal à contenir leur violence. C'est le cas notamment à La Maison Rue Verte, où différentes consignes de sécurité sont suivies afin de préserver la convivialité du lieu fréquenté par de nombreuses femmes et enfants, de permettre un apaisement rapide et d'encourager l'intervention d'autres collègues pour ne pas rester seul.e face à ce type d'évènement.¹⁸¹

« Dans notre maison, la vie collective est fortement encouragée par une offre d'activités en groupe et des espaces de rencontres. Il n'y a aucune obligation, chaque femme/famille peut moduler sa participation à ces activités et sa présence dans ces lieux en fonction de ses besoins, ses attentes et ses capacités. Les femmes et les enfants y expérimentent la plupart du temps la solidarité, la coopération et le plaisir partagé, mais il arrive aussi que des tensions apparaissent et que des conflits obligent l'équipe à intervenir pour garantir la sécurité et la convivialité dans la maison. L'ambiance est fort tributaire de la dynamique de groupe. Parfois, malgré nos tentatives de conciliation, celle-ci est explosive. En fonction des faits et des personnes impliquées, nous décidons alors en équipe des rappels à la règle et des sanctions appropriées. C'est la directrice qui rédige les avertissements individuels et les avis à la communauté, au nom de l'équipe. (...) La règle d'or de notre maison est que toute violence physique et verbale est interdite ».

Anne Devresse, Directrice de La Maison Rue Verte.

Face à cette problématique, on constate que certaines maisons d'accueil ont tendance à renforcer de plus en plus le règlement d'ordre intérieur applicable. Ceci pose néanmoins questions au sein des équipes, les maisons d'accueil voulant malgré tout rester un **secteur généraliste**, ouvert à tous, avec le moins de conditions d'entrées et de maintiens possible.

¹⁸¹ La Maison Rue Verte, Rapport d'Activités 2016, page 11.

6.2. QUATRE NOUVELLES MISSIONS RECONNUES POUR LES MAISONS D'ACCUEIL DEPUIS 2017

Comme nous l'avons déjà évoqué ci-dessus (voyez le chapitre 3), plusieurs modifications majeures du décret de 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil ont été adoptées en avril 2017.¹⁸² Désormais, le suivi post-hébergement fait partie des missions de base des maisons d'accueil. De plus, les maisons d'accueil peuvent également être agréées pour une ou plusieurs des trois missions spécifiques suivantes :

- le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales ;
- le soutien à la parentalité ;
- l'accompagnement en logement.¹⁸³

Depuis, le travail s'est poursuivi afin de transposer ces changements législatifs dans un arrêté d'application. Au moment où nous rédigeons ce rapport, ce projet d'arrêté a été voté par le Collège de la Commission communautaire Française en 2^{ème} lecture le 27 mars 2018.¹⁸⁴ En principe, il devrait être publié au Moniteur Belge avant la fin du 1^{er} semestre 2018 et entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2018. Il nous paraît essentiel de souligner dès à présent le caractère très positif de ces modifications et de ces nouvelles missions. Il s'agit clairement de l'aboutissement de plusieurs années de travail, et ces adaptations législatives reflètent à quel point le secteur des maisons d'accueil a été soutenu et valorisé par la COCOF ces dernières années. Nous y reviendrons dans notre conclusion (chapitre 9).

Le seul manquement qui subsiste dans le cadre de cette réforme reste **le cadre du personnel**.¹⁸⁵

En effet, s'agissant de la mission de base de post-hébergement des maisons d'accueil, nous demandons à ce que le temps de travail supplémentaire alloué pour chaque maison d'accueil soit de minimum 1 équivalent temps plein (ETP), ou à tout le moins tienne compte d'une proportion liée à la taille de la maison (par exemple : 0,5 ETP pour toutes les maisons + 0,5 ETP par tranche de 20 lits). En effet, plus la capacité d'hébergement est grande, plus le nombre de fins de séjour sera grand. Dès lors, les suivis « post-hébergement » sont plus nombreux. Pourtant, l'avant-projet de décret ne prévoit actuellement qu'un assistant social ou un éducateur supplémentaire à *mi-temps* pour l'accompagnement post-hébergement.¹⁸⁶

¹⁸² Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, Moniteur belge du 1^{er} juin 2017.

¹⁸³ Article 2 du Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (M.B. 1^{er} juin 2017) :

« § 2. En complément à ses missions de base et sans préjudice de ses missions généralistes pour tous les bénéficiaires de l'accueil, la maison d'accueil peut être agréée pour une ou plusieurs des missions spécifiques suivantes : le soutien à la parentalité, le soutien des victimes de violences conjugales et intrafamiliales, et le logement accompagné. Le Collège fixe les modalités d'agrément pour ces missions spécifiques. ».

¹⁸⁴ Avant-projet d'arrêté 2017/1824 du Collège de la Commission Communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission Communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

¹⁸⁵ Article 39 de l'avant-projet d'arrêté 2017/1824 du Collège de la Commission Communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission Communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

¹⁸⁶ Article 39, 5°, de l'avant-projet d'arrêté 2017/1824 du Collège de la Commission Communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission Communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

Quant aux trois nouvelles missions spécifiques, l'avant-projet d'arrêté prévoit que la maison d'accueil « *agrée pour une ou plusieurs missions spécifiques* » bénéficiera d'un assistant social, éducateur ou psychologue supplémentaire à *mi-temps*.¹⁸⁷ Dès lors qu'une maison d'accueil pourra demander plusieurs agréments spécifiques, n'accorder qu'un seul *mi-temps* supplémentaire nous apparaît totalement insuffisant. La demande du secteur était de bénéficier de travailleurs à *temps plein* pour les trois nouvelles missions spécifiques. A nouveau, nous pensons que chaque mission spécifique doit pouvoir au minimum compter sur 1 ETP supplémentaire, voire sur un certain nombre d'ETP proportionnel à la taille de la maison d'accueil (comme ce qui est prévu pour l'évolution du cadre du personnel de base).

A. Le suivi post-hébergement

En 2016, l'AMA a réalisé une enquête sur le post-hébergement, avec notamment le soutien de la COCOF. Il en est ressorti la définition suivante :

*« Le suivi post-hébergement est un accompagnement généraliste de personnes ayant clôturé un séjour en maison d'accueil ou en maison de vie communautaire. Cet accompagnement a pour objectif de permettre la continuité du travail psycho-social réalisé lors du séjour et l'appropriation par la personne et/ou la famille de son milieu de vie. L'accompagnement post-hébergement s'appuie sur l'activation et la mobilisation des ressources de la personne et du réseau d'aide. L'accompagnement se fait sur base volontaire des personnes et est gratuit ».*¹⁸⁸

La pratique du post-hébergement existe dans certains services depuis les années 70. En effet, la question de « l'après » hébergement se pose aussi bien aux personnes accompagnées qu'aux travailleurs sociaux depuis que les maisons d'accueil existent. La fin d'un séjour est synonyme d'une nouvelle étape dans le parcours de vie des personnes. Que la fin de l'hébergement se décide par la personne elle-même ou par l'institution, de façon préparée ou précipitée, de manière sereine ou conflictuelle, qu'elle soit vécue de façon positive ou de façon plus difficile, ce moment important nécessite une attention particulière des professionnels qui sont en relation avec la personne ou la famille.

L'un des objectifs principaux du post-hébergement sera **d'insérer durablement** les personnes dans la société, dans leur quartier, dans leur réseau social, dans leur logement, etc. Ce travail ne peut se réaliser seul. L'une des priorités sera donc de mobiliser le réseau et les ressources de la personne, d'activer des relais afin que celle-ci puisse y avoir recours en cas de besoin.

La spécificité du post-hébergement repose également sur « **la continuité** » et « **la prévention** », qui permettent de soutenir les personnes dans le maintien en logement. En effet, se retrouver seul dans son logement est souvent source d'angoisses et de craintes pour sa sécurité (notamment pour les personnes qui ont subi des violences). Cette nouvelle étape peut s'avérer déstabilisante et suscite de nombreuses questions d'ordre pratique et psychologique. Un soutien à la valorisation des

¹⁸⁷ Idem, article 39, 6°.

¹⁸⁸ « Le post-hébergement - Un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie », AMA'Focus, 2016, page 33, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

compétences et de la confiance en soi ainsi qu'à la lutte contre la solitude est donc essentiel, afin de faire de ce moment une expérience positive. À ce titre, le post-hébergement peut être considéré comme une forme de prévention, car il favorise la stabilisation. Il permet également d'éviter les rechutes et une nouvelle perte du logement, ou encore une complexification de la situation des personnes.

Concrètement, le post-hébergement est un accompagnement dans le milieu de vie des personnes, un soutien généraliste qui peut prendre différentes formes : aide à l'installation dans le nouveau logement (déménagement, démarches administratives, contacts avec le propriétaire, achat de meubles et matériels, tenue du logement, ...), soutien dans la résolution des problématiques rencontrées par les personnes, et généralement déjà suivies lors de l'hébergement (démarches liées aux violences conjugales et intrafamiliales, aux difficultés administratives et financières...), soutien à la (re)construction d'un réseau social (scolarité des enfants, loisirs, formations, emploi, intervenants publics et associatifs pouvant soutenir la personne, la famille, le voisinage, etc.). Les travailleurs sociaux veilleront à développer une approche globale et généraliste. D'autres démarches plus spécifiques, telles que celles liées à la justice, à l'emploi, à l'endettement ou encore à l'alimentation font également partie du travail d'accompagnement. Cet accompagnement peut aller de l'intensif au ponctuel : en général, la phase de transition entre la maison d'accueil et le nouveau logement nécessite un suivi plus soutenu car d'une part, il s'agit d'un moment émotionnellement délicat pour les personnes et, d'autre part, beaucoup de démarches sont à entreprendre. Par la suite, la fréquence des interventions diminue.

Depuis de nombreuses années, l'AMA et le secteur revendiquaient la reconnaissance et le financement de cette pratique professionnelle.

La mission de post-hébergement était financée **en initiative** depuis le 1^{er} juillet 2016, ce qui avait permis aux 16 maisons d'accueil de bénéficier d'un travailleur social à tiers-temps pour effectuer ce travail.

Comme nous l'avons souligné précédemment (cf. chapitre 3), dans le cadre du décret du 27 avril 2017¹⁸⁹, une revendication historique du secteur a donc été rencontrée : le suivi post-hébergement a enfin été reconnu en qualité de **mission de base** des maisons d'accueil.¹⁹⁰ Ce qui signifie que l'ensemble des maisons d'accueil effectuera désormais ce suivi. Dès 2018, le financement sera donc revu afin de permettre aux maisons d'accueil d'engager un travailleur à mi-temps supplémentaire. La subvention va également permettre de couvrir des frais de fonctionnement liés à l'engagement de ce travailleur (ex : ordinateur, bureau...).

¹⁸⁹ Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, Moniteur belge du 1^{er} juin 2017.

¹⁹⁰ Article 2 du Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (M.B. 1^{er} juin 2017) :

« §1^{er}. La maison d'accueil (...) a également pour mission le suivi post-hébergement des bénéficiaires nécessitant un accompagnement après leur séjour dans la maison d'accueil.

Le post-hébergement effectué par les maisons d'accueil peut être exercé en collaboration avec les services ambulatoires, tels que les centres d'action sociale globale, les services de médiation de dettes ou encore les services de santé mentale et les services actifs en matière de toxicomanies. ».

Par ailleurs, nous avons mis à profit cette période de lancement entre 2016 et 2018 pour instaurer une **convention** obligatoire entre l'usager et la maison d'accueil. Cette convention fixe les modalités de l'accompagnement : axes de travail, durée, personnes accompagnées, ...

En parallèle de ce financement pour les maisons d'accueil, Mme Céline Fremault, Ministre de l'Action sociale, a octroyé à l'AMA une subvention permettant de créer un **module de formation** à destination des travailleurs des maisons d'accueil. Ceci leur a permis de se former à ce « nouveau métier » du post-hébergement. Ce module de formation a été proposé à plusieurs reprises fin 2016 et en 2017.¹⁹¹ Le module sera d'ailleurs réactualisé en 2018 pour « coller au plus près » des besoins des travailleurs.

Enfin, un **programme d'analyse** continue et d'évaluation permanente de la mission de post-hébergement a également été mis sur pied. Cet outil doit servir à démontrer l'utilité du travail de post-hébergement, avec comme finalité que la personne accompagnée puisse vivre de manière autonome dans son lieu de vie après un séjour en maison d'accueil.¹⁹²

B. Le soutien à la parentalité

A nouveau, la reconnaissance de cette **mission spécifique** pour les maisons d'accueil répond à une demande du secteur. Il s'agit d'une revendication formulée depuis de nombreuses années.¹⁹³ En effet, le nombre d'enfants accompagnants leur parent (leur maman dans la majorité des cas) en maison d'accueil est important : près d'une place sur 3 est occupée par un enfant (voir les chiffres cités ci-dessous, chapitre 4, point D).

Le soutien à la parentalité est un travail d'accompagnement dans le quotidien, mais aussi dans l'analyse et l'évaluation avec les parents, en collaboration avec tout autre service externe impliqué dans ce travail. Il peut revêtir de nombreuses facettes :

- Accompagnement dans tout ce qui concerne l'alimentation, l'hygiène, les soins, la réponse aux besoins primaires de l'enfant... ;

¹⁹¹ Le module de formation a été adapté (sur fonds propres de l'AMA) afin de le proposer également aux travailleurs de services agréés par la COCOM et par la Région wallonne.

¹⁹² Cet outil a été développé sur fonds propres de l'AMA. Nous avons adapté ce programme d'évaluation à destination de l'ensemble de nos membres (à Bruxelles et en Wallonie).

¹⁹³ Voyez notamment « Des familles sans chez soi : Quel accompagnement des enfants et des parents en maisons d'accueil ? Etat des lieux - Regards croisés - Analyse », Recherche-Action réalisée par l'AMA, Claire Street et Deborah Oddie, Mai 2012, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>, notamment page 82 : « Certains travailleurs et certaines institutions expriment le souhait de voir figurer dans les textes légaux davantage de précisions concernant l'accueil et l'accompagnement de l'enfant. Ils évoquent la possibilité de "compléter" les missions générales existantes (...). [Cette formalisation] (...) permettrait [d'abord] d'entériner la conviction, soutenue par de nombreuses maisons, selon laquelle l'enfant est un bénéficiaire à part entière de l'accompagnement social, au même titre que l'adulte, et qu'il doit être reconnu comme tel. (...) [Ensuite, elle] permettrait d'afficher clairement les intentions des institutions en faveur du public des enfants, et par là même indiquerait un engagement solide du secteur en la matière. De plus, une mention plus grande dans les textes légaux constituerait une reconnaissance du travail qui s'effectue de fait dans les maisons qui accueillent des familles et servirait ainsi à mettre en valeur l'étendue du travail réalisé. Pour d'autres encore, un cadre législatif plus complet permettrait de les guider dans leurs actions et de donner une structure à leurs démarches, tout en les soutenant dans le processus de conceptualisation de leurs pratiques. En effet, (...) [l'idée du décret/ordonnance] aurait l'avantage de fixer des objectifs vers lesquels orienter le travail social en rendant plus systématique la prise en compte de l'enfant dans l'accompagnement global des familles. ».

- Travail sur la construction du lien entre la maman, le papa et l'enfant, et ce déjà durant la grossesse ;
- Accompagnement des parents dans les attitudes adéquates à tenir auprès de leurs enfants : communication, tendresse, câlins, jeux, protection et sécurité, non-violence, punitions, autorité, limites et cadre rassurants, rythme et gestion du temps, ... ;
- Liens avec la famille élargie.

Toutes ces actions participent également à la prévention de la maltraitance et prévient le placement de l'enfant.

C. Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales

La reconnaissance d'une **mission spécifique** de soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales pour les maisons d'accueil répond également à une demande soutenue de longue date par le secteur.

En effet, on estime qu'une femme sur deux qui est hébergée en maison d'accueil a été ou est victime de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Comme nous l'avons décrit ci-dessus (cf. chapitre 5, point F), un travail d'**accompagnement spécifique** doit pouvoir être effectué auprès de ces personnes, et notamment un accompagnement psychologique. Ce travail thérapeutique va permettre d'aborder de nombreux aspects, comme la déculpabilisation, la dé-victimisation, la confiance en soi, l'estime de soi, les rôles, les relations de couple, les relations sexuelles non désirées, la gestion de la peur, du danger, etc. En dehors de la mise à l'abri et de la sécurité au niveau de l'hébergement, un soutien et un accompagnement social pour les différentes démarches utiles auprès des services de police et judiciaire va également être mis en place. Le vécu traumatique de ces hébergé.e.s devra être pris en compte via des projets spécifiques. Une attention particulière doit également être portée aux enfants accompagnants ce public (par le biais notamment du soutien à la parentalité). Enfin, le secteur des maisons d'accueil travaille également avec les auteurs (qu'ils soient hébergés ou non en maison d'accueil, qu'ils soient parents ou non). En d'autres termes, un projet pédagogique distinct doit être élaboré pour ce type de public, ce qui nécessitait une reconnaissance et un soutien de la part du pouvoir subsidant. C'est désormais chose faite.

Par ailleurs, en novembre 2015, le gouvernement fédéral a approuvé le **plan d'action national 2015-2019** de lutte contre toutes les formes de violence basée sur le genre. De plus, en juillet 2015, les Gouvernements de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Région Wallonne et de la Commission Communautaire Française ont décidé de coordonner leurs actions en matière de prévention et de prise en charge des personnes victimes de violence. Cette collaboration (déjà entamée en 2009) s'est concrétisée par l'adoption d'un nouveau **Plan intra-francophone 2015-2019** de lutte contre les violences sexistes et intra-familiales. Ce plan intra-francophone s'inscrit dans la lignée de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, communément appelée « **Convention d'Istanbul** ».¹⁹⁴ Le Plan est constitué de 176 mesures, visant 6 lignes directrices d'action :

¹⁹⁴ La Convention d'Istanbul constitue un outil pour aider les Etats européens à prendre des mesures dans quatre grands domaines : la prévention de la violence, la protection des victimes, la poursuite des auteurs et le développement de politiques intégrées, globales et coordonnées. La Belgique a signé la Convention d'Istanbul le 11 septembre 2012 et l'a ratifiée le 14 mars 2016. Cette ratification n'est pas sans conséquence : cela signifie que la Belgique devra étendre progressivement les objectifs des politiques de lutte contre la violence faites aux

- violences entre partenaires et à l'égard des enfants
- mariages forcés
- mutilations génitales féminines
- violences liées à l'honneur
- violences sexuelles
- violences de genre

L'une des mesures formulées dans le Plan concerne **l'harmonisation des données** : elle prévoit de rendre obligatoire le relevé des motifs d'hébergement au sein des maisons d'accueil, y compris l'item concernant les violences conjugales, et de mettre cette information à disposition de l'administration. Il a donc fallu adapter l'outil de recueil de données existant utilisé par les maisons d'accueil relevant de la Cocof, appelé « AMAstat »¹⁹⁵. Un groupe de travail a dès lors été mis en place en 2016, à l'initiative des administrations de la COCOF et de la DGO5 (Région Wallonne), qui a réuni notamment l'AMA et l'ARCA¹⁹⁶ pour travailler sur les données à récolter. La liste des variables a été déterminée en concertation avec les membres de l'AMA (tant à la COCOF et qu'en Région wallonne)¹⁹⁷ et transmise à l'administration fin 2017.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, l'outil est en place et toutes les maisons d'accueil ont l'obligation de collecter les informations relatives aux violences conjugales et intrafamiliales.

D. Le logement accompagné

La reconnaissance du travail d'accompagnement en logement était également une demande formulée par le secteur. Il s'agit désormais également d'une **mission spécifique** pour laquelle les maisons d'accueil pourront solliciter un agrément.

femmes en renforçant non seulement les seuils de prévention et de protection, mais aussi en renforçant les collaborations entre niveaux de pouvoirs, les mécanismes de financement des mesures envisagées et l'évaluation de celles-ci.

Source:

https://diplomatie.belgium.be/fr/Newsroom/actualites/communiqués_de_presse/affaires_etrangeres/2016/03/ni_140316_gender_based_violence

¹⁹⁵ « AMAstat » est un logiciel utilisé par les maisons d'accueil agréées par la COCOF leur permettant de collecter des informations statistiques, conformément à la réglementation en vigueur. AMAstat a été créé et développé en 2002, et actualisé une première fois en 2008. Le programme permet de collecter des données anonymisées et d'éditer des rapports. Un volet a également été développé afin de permettre aux maisons d'accueil d'avoir une vue quotidienne sur la gestion des places d'hébergement. Le rapport édité annuellement fait partie intégrante des rapports d'activités des maisons d'accueil (conformément à la réglementation). Un rapport est également transmis à l'AMA. Il a donc été décidé que le recueil des données spécifiques aux violences conjugales serait réalisé via AMAstat. Ensuite, la COCOF, la Strada et l'AMA peuvent extraire ces données depuis AMAstat. A cette occasion, une actualisation d'AMAstat a également été réalisée, afin de remettre l'outil au goût du jour et de le rendre plus performant. Une subvention a été octroyée à l'AMA par la COCOF en vue de couvrir les frais liés à cette actualisation et à l'intégration des données « violences conjugales ».

¹⁹⁶ Association Régionale des Centres d'Accueil, qui regroupe 20 membres (abris de nuit, maisons d'accueil et maisons de vie communautaire) agréés par la Région Wallonne. Voyez <http://www.arca-asbl.org/>

¹⁹⁷ Ces mêmes variables devront également être collectées par les services bicommunautaires et néerlandophones.

Le logement accompagné (également appelé guidance à domicile ou habitat accompagné) permet d'assurer la guidance, psychosociale, budgétaire ou administrative, au domicile de personnes isolées, couples ou familles qui en font la demande et qui ont besoin de cette guidance pour vivre de façon autonome, jusqu'à ce qu'ils puissent retrouver leur autonomie. Il s'agit d'un accompagnement des personnes qui va au-delà du post-hébergement, c'est un **relais à plus long terme**. En effet, la durée de cet accompagnement en logement sera d'un an renouvelable annuellement, alors que le suivi en post-hébergement est limité à une durée de 3 mois, renouvelable deux fois.¹⁹⁸

Concrètement, le logement accompagné vise à éviter la perte du logement suite au départ de la maison d'accueil. L'accompagnement est mis en place à la demande de l'utilisateur, et aura lieu non seulement à son domicile, mais également lors de déplacements avec les personnes (ex : CPAS, maisons médicales, etc.) La future législation impose un minimum de deux visites à domicile par mois¹⁹⁹ ; pour le reste, le rythme sera fonction du niveau d'autonomie de la personne aidée. Une intensité soutenue permet généralement de débloquer des situations complexes. L'accompagnement offert recouvre des aides diverses : soutien dans la recherche d'un logement plus adapté ou d'un emploi, soutien moral lors d'épreuves difficiles (placement des enfants, problèmes d'assuétudes, procédures en justice, etc.), aide dans les démarches administratives, encadrement budgétaire, orientation vers d'autres services. L'un des objectifs principaux sera également de permettre l'acquisition d'outils pour une autonomie plus grande et la gestion du développement d'un réseau social ou familial.

Enfin, la reconnaissance réglementaire de la mission de logement accompagné réalisée par les maisons d'accueil permet également de **clarifier les différences** entre ce travail et le post-hébergement. Auparavant, l'absence de réglementation spécifique quant à ces deux missions induisait des confusions. Cette confusion était également renforcée par l'existence d'un type de services similaire, appelés « services de guidance à domicile », lesquels sont agréés et subventionnés par la Commission Communautaire Commune de la région de Bruxelles-Capitale. Il y en a 10 à Bruxelles. Ces services assurent également « *la guidance psychosociale, budgétaire ou administrative au domicile des personnes isolées, couples ou familles qui en font la demande, et qui ont besoin de cette guidance pour vivre de façon autonome jusqu'à ce qu'ils puissent retrouver leur autonomie* ».²⁰⁰ La différence avec la mission de logement accompagné des maisons d'accueil réside dans le fait que les services de guidance à domicile agréés par la COCOM rencontrent un public plus large, qui ne doit pas nécessairement avoir séjourné en maison d'accueil pour bénéficier de l'accompagnement. Leur action peut donc être préventive, avant un passage en rue, en asile de nuit ou en maison d'accueil.²⁰¹ La reconnaissance des missions spécifiques de post-hébergement et de logement accompagné des maisons d'accueil clarifie également cette distinction.

¹⁹⁸ Selon les termes de l'article 6/1, 2°, et de l'article 6/4, 4°, de l'avant-projet d'arrêté 2017/1824 du Collège de la Commission Communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission Communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, qui n'est donc pas encore adopté au moment où nous rédigeons ce rapport.

¹⁹⁹ Idem, article 6/4, 5°.

²⁰⁰ Ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes (M.B. du 27.11.2002), article 3.

²⁰¹ Voir l'article 69 de l'Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres et services pour adultes en difficulté du 9 décembre 2004 (M.B du 04.02.2005).

CHAPITRE 7

ÉVALUATION DES PLANS ANNUELS DE FORMATION CONTINUÉE DES TRAVAILLEURS



7.1. Cadre réglementaire

L'AMA envisage **l'axe formation au sens large** du point de vue des formes que peuvent prendre les actions : formations formelles avec l'octroi d'un titre (indirectement via les écoles d'assistants sociaux et d'éducateurs), formations non-formelles (pas de titre reconnu, colloque, supervision, intervision...), formations informelles (expérience de travail, tutorat, échanges de travailleurs...), formations internes ou externes (par rapport au lieu de travail), formations individuelles ou collectives. Le choix du type d'actions formatives devra être mis en parallèle avec les objectifs poursuivis par chacune d'elles.

En complément des Conventions collectives de travail fixant des obligations en matière de formations, la réglementation des maisons d'accueil prévoit également des dispositions particulières. Dans les accords du Non-Marchand 2000-2005 conclus entre les partenaires sociaux et le Gouvernement de la Région, ce dernier s'engage à « *organiser la gestion par les partenaires sociaux bruxellois des montants alloués à la formation continuée des travailleurs qui sera garantie à concurrence de 1 % de la masse salariale et individualisée* ». Pour les services relevant de la COCOF, un **plan de formation** ²⁰² doit être communiqué pour le 15 janvier de chaque année.

L'arrêté du 20 juillet 2000 ²⁰³ apporte une série d'informations au sujet de la formation continue :

1. Sa dimension obligatoire : pour être agréée, le centre doit « *assurer la formation continuée du personnel en fonction de son activité* » (article 4, 2°).
2. Le fait d'être un droit pour tous : « *Tout membre de l'équipe a droit à une formation continuée, quel que soit son régime de travail* » (article 43).
3. La tenue à jour de registres à ce sujet : « *La maison consigne dans un document le nombre, la durée, le lieu, le contenu, le nom des bénéficiaires des formations continuées dispensées à l'équipe, ainsi que le nom des formateurs* » (article 43). De plus, un document mentionnant les formations suivies doit figurer dans le dossier de chaque membre du personnel (article. 34). Enfin, l'arrêté précise que la liste des formations suivies figure au rapport d'activités (annexe 4).
4. Le montant du budget : « *La subvention pour les frais de formation continuée de l'équipe s'élève à 1 % de la masse salariale...* » (article 48).

D'après les informations fournies par l'administration, les justificatifs annuels pour les frais de formations sont, chaque année, sous-utilisés par les maisons d'accueil. Par exemple, en 2016, sur les 15 maisons d'accueil agréées :

- 4 maisons d'accueil ont justifiés 100% de leur subvention disponible ;
- 3 maisons d'accueil ont justifié entre 94% et 99% ;
- 4 maisons d'accueil ont justifié entre 55% et 65% ;
- 4 maisons d'accueil ont justifié moins de 25%.

²⁰² La COCOF ne précise pas le contenu de ce plan de formation.

²⁰³ Arrêté 2000/279 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subvention aux maisons d'accueil, M.B. du 11.10.2000.

Ce “sous-consommé” étant constaté chaque année (avec quelques variations), l’AMA a déjà demandé à pouvoir bénéficier d’une partie de ce non-consommé (+/- 30.000€ par an) afin de pouvoir organiser elle-même les formations des travailleurs des maisons d’accueil, mais cela supposerait de modifier le décret “Non-Marchand”.

Une des raisons pouvant expliquer ce “sous-consommé” réside dans le fait que plusieurs formations sont accessibles gratuitement via notamment le catalogue FORMAPEF.²⁰⁴ L’AMA propose également des formations à prix démocratiques.

7.2. Formations organisées par l’AMA pour soutenir le secteur

Depuis sa création en mai 1968, l’AMA a toujours revendiqué « ... une volonté de partage d'idées, d'expériences, de recherche et de promotion d'initiatives nouvelles utiles au secteur ».²⁰⁵

Dès les années 70, l’AMA a mis en place des commissions, voyages d’études, formations, enquêtes, publications... afin de soutenir une dynamique qui avait pour objet principal « de mener des combats pour plus de justice sociale ». Notons également que dès le début, les fondateurs de l’AMA revendiquent une professionnalisation du secteur (passage d’un modèle que l’on pourrait qualifier de caritatif ou militant à un modèle professionnel).

Dans les années 80, des groupes de discussions ont lieu sur différents thèmes plus pédagogiques, le débat se fait alors entre professionnels avec la volonté d’être à la pointe du travail social.

Dans les années 90, l’AMA formalise son offre de formation spécifique pour les travailleurs du secteur. Des thèmes divers, tels que le soutien à l’accueil des toxicomanes, la maltraitance ou comment gérer ou prévenir des conflits, sont proposés.

Au début des années 2000, l’offre de formation déclinera petit à petit, pour s’arrêter complètement en 2003-2004. Depuis cette période, d’autres types d’activités ont été développées (colloque, semaine de secteur bruxellois de l’aide aux sans-abri, rencontres-échanges thématiques...).

Depuis 2010, l’AMA propose à nouveau à ses membres différents types de formations (formations, interventions, groupe de travail, matinée ou journée d’échanges, colloques...).

Les finalités poursuivies par les formations de l’AMA, de façon générale, sont :

- améliorer la qualité des services aux usagers ;
- améliorer la qualité du métier exercé (adaptation aux nouvelles modalités d’intervention, aux nouveaux défis) ;
- améliorer la qualité de vie au travail (stress, fatigue professionnelle) ;
- favoriser le questionnement, la prise de recul, l’analyse de situations, de donner du sens au travail ;
- développer des échanges, contacts entre professionnels (partager les savoirs et les savoir-faire) ;

²⁰⁴ Disponible sur <http://www.apecasbl.org/formapef>

²⁰⁵ Extrait de la Charte de l’AMA.

- favoriser une meilleure gestion des ressources humaines ;
- faire face aux défis de la mobilité (dans l'institution ou dans le secteur et gestion des temps partiels, accueil des nouveaux travailleurs) ;
- augmenter la capacité des associations à remplir leurs missions ;
- augmenter le « potentiel » du secteur.

Soulignons qu'en tant que fédération, nous développerons des actions en vue de répondre à **des besoins collectifs ou institutionnels**. Les besoins individuels (d'un travailleur en particulier) doivent être évalués et analysés par les institutions elles-mêmes auprès des membres de leur équipe.

Bien entendu, des liens sont à faire entre ces différents besoins, car les besoins d'un travailleur « A » peuvent être rencontrés par la formation organisée pour l'ensemble d'une catégorie de travailleurs, comme les éducateurs par exemple.

Dans le cadre du plan stratégique 2017-2020 approuvé par l'Assemblée générale du 9.06.2017, l'axe de formation de l'AMA a été réaffirmé comme un axe d'action prioritaire :

>> Nous souhaiterions remettre le questionnement autour des pratiques au cœur de ce plan stratégique et, en particulier, les questions :

- *D'accès aux différents services du secteur ;*
- *De décloisonnement des différents secteurs intervenants autour des personnes.*

*Dans ce cadre, nous souhaiterions objectiver et améliorer les informations dont nous disposons, afin que nous puissions avoir une base d'expertise pour nourrir les revendications auprès des Ministres concernés. Cette objectivation peut passer par des enquêtes et des focus-group, mais aussi par le biais d'intervisions, d'AMA'tinées et de formations qui permettent de relayer les pratiques de terrains.*²⁰⁶

Ces 5 dernières années, l'AMA a organisé plusieurs formations, auxquelles ont participé de nombreux travailleurs des maisons d'accueil agréées par la COCOF :

- **« Pouvoir se situer dans un secteur »** : formation destinée aux nouveaux travailleurs engagés depuis moins d'un an dans le secteur ;
- **« Suivi post-hébergement »** : formation de 4 jours co-animée avec le RApEL ;
- Différents **cycles d'intervisions** à destination des travailleurs sociaux mais aussi des directeurs ;
- Les **AMA'tinées**, qui sont des matinées d'échanges de pratiques professionnelles portant chaque fois sur un thème différent : secret professionnel, violences institutionnelles et agressivité, aide alimentaire, accueil de jour, toxicomanie, parentalité... ;
- **Cycle « questions patronales »** à destination des directions sur différents thèmes : bien-être au travail, réglementation générale pour la protection des données, AFSCA...

²⁰⁶ Extrait du plan stratégique de l'AMA 2017-2020.

Par ailleurs, l'AMA organise des colloques et des journées d'étude pour lesquels la COCOF est un partenaire prioritaire :

- 24.10.2014 : « "Sans-abri", "Justiciables" : au-delà des étiquettes : à la rencontre de deux secteurs »²⁰⁷ ;
- 04.05.2015 : « Le Logement à Bruxelles : quels accès pour les sans-abri ? » ;
- 24.03.2016 : « Evolution de l'accès au logement des personnes sans abri »²⁰⁸ ;
- 22.11.2016 : « L'accompagnement des victimes de violence entre partenaires, de la mise à l'abri à la reconstruction de soi » ;
- 07.11.2017 : « Les violences entre partenaires et les violences familiales : échanges de pratiques ».²⁰⁹

Enfin, l'AMA travaille en **partenariat** avec différents organismes qui permettent aux travailleurs des maisons d'accueil d'accéder à des formations de qualité. Il s'agit de :

- L'APEF (association paritaire pour l'emploi et la formation) ;
- L'ABBET (Association bruxelloise pour le bien-être au travail) ;
- FEDEPRO (association proposant des formations aux employeurs relevant de la SCP 319.02) ;
- Le Fonds ISAJH.

7.3. Formations organisées par les maisons d'accueil elles-mêmes

Toutes les maisons d'accueil participent à la formation continue de leur personnel via un éventail important de formations à destination du secteur non-marchand. Hormis les formations « classiques », les journées d'étude, de réflexion, les groupes de travail, les tables-rondes, etc., sont autant de moments enrichissants qui soutiennent les acteurs de terrain dans leurs réflexions et pratiques quotidiennes.

A titre d'exemple, l'Ilot ASBL a mis sur pied un plan de formation entre 2015 et 2017, dont vous trouverez quelques extraits à la page suivante.

²⁰⁷ Dans le cadre de la Semaine bruxelloise de l'aide aux sans-abri.

²⁰⁸ Que s'est-il passé depuis le colloque du mois de mai 2015 ?

²⁰⁹ Dans le cadre de la Semaine bruxelloise de l'aide aux sans-abri.

- « L'équipe de la maison d'accueil d'urgence accompagne des familles avec enfant(s). Il est clair que le travail d'accompagnement doit également concerner les enfants. Dans certaines situations, l'équipe assiste à des ruptures de liens au sein de la famille hébergée et se sent démunie quant à la façon d'accompagner ces situations. Les membres de l'équipe participent (à tour de rôle) annuellement à des journées d'information/formation sur la dynamique familiale. L'équipe essaye de développer les partenariats avec des associations travaillant avec des enfants/jeunes. Des outils sont créés (espaces privilégiés dans la maison, groupe de parole, mode de vie pour les enfants)
 - ⇒ Nécessité de continuer à se former, à échanger des expériences pour toujours mieux accompagner les enfants et les jeunes.
- Une partie du public hébergé est d'origine étrangère. Le droit des étrangers est une matière qui évolue et le personnel social ne connaît pas toujours les réglementations spécifiques aux différentes situations rencontrées.
 - ⇒ Les équipes souhaitent se maintenir informées des évolutions des réglementations et continuer à développer leurs compétences pour l'accueil de ce public spécifique.
- Les équipes se trouvent régulièrement face à des personnes ayant des problèmes de santé mentale qu'il est difficile d'accompagner et d'aider de manière spécifique, et ce malgré les différentes formations suivies les précédentes années.
 - ⇒ les équipes souhaitent continuer à développer leurs compétences (formation) et [à] partager leurs expériences (supervisions, rencontres de partenaires extérieurs, groupe de travail au sein de L'Ilot), notamment en matière de santé mentale et de multi culturalité et pour mieux aider les personnes à reconnaître/accepter leurs problèmes de santé mentale.
- Les règles concernant les sortants de prison évoluent. L'Ilot est une des seules associations qui accepte d'héberger des personnes porteuses d'un bracelet électronique. La prise en charge par les équipes de personnes ayant un bracelet de surveillance électronique a un impact sur le fonctionnement des services.
 - ⇒ les équipes souhaitent se maintenir informées des évolutions en matière de réglementations et d'aspects juridiques et continuer à développer leurs compétences pour l'accompagnement de ce public spécifique.
- Les personnes hébergées viennent souvent chargées de dettes. Les maisons d'accueil ne sont pas agréées pour entreprendre des procédures de médiation de dettes. Grâce à la guidance budgétaire qui peut être proposée, le passage en maison d'accueil peut être un moment propice pour apurer les petites dettes ou mettre en place des médiations de dettes. Les travailleurs sociaux ne se sentent pas suffisamment outillés pour prendre correctement en charge cette tâche.
 - ⇒ former les travailleurs sociaux à l'évolution des législations et réglementations en la matière, développer leurs compétences en matière de gestion des petites dettes (quel rôle possible pour les travailleurs sociaux, signature de conventions avec des services de médiation de dettes pour les situations plus difficiles) ».

Extraits du plan de formation 2015-2017, l'Ilot ASBL.

7.4. Le bien-être au travail

Le 22 décembre 2010, les partenaires sociaux bruxellois signent l'Accord Non-Marchand avec la Commission communautaire française²¹⁰. Parmi les mesures décidées, celle concernant la thématique « Emploi et bien-être » est précisée en mai 2011. Elle comprend deux volets : la création de l'ASBL ABBET (Association Bruxelloise pour le Bien-Être au Travail), et le soutien à des initiatives menées par les Fonds sociaux paritaires. L'AMA est membre de l'assemblée générale et du Conseil d'administration de l'ABBET.

Les objectifs généraux de l'ABBET consistent à informer et sensibiliser les associations agréées sur le bien-être au travail, mais aussi à participer aux actions thématiques des fonds sociaux paritaires. En outre, l'ABBET a également des missions spécifiques, « de consultance » sur le terrain, en réponse aux demandes des associations, en vue de :

- expliquer le cadre de la loi sur le bien-être et informer des nouvelles dispositions ;
- rencontrer les équipes dans les associations pour évaluer les attentes ;
- effectuer des analyses de risques de manière participative ;
- proposer des recommandations de plans d'action pour la réduction des risques ;
- accompagner les associations dans leurs plans d'action ;
- orienter vers des formations de conseillers en prévention ou autres ;
- réaliser des outils de prévention spécifiques au secteur non-marchand ;
- organiser des échanges de bonnes pratiques ;
- accompagner des associations qui le souhaitent à la mise en place de leur SIPP ou d'un SIPP commun.²¹¹

Dans le cadre de son action de création d'outils pédagogiques, les Fonds sociaux ASSS et ISAJH et l'Asbl ABBET ont décidé de s'associer pour élaborer une Boîte à Outils sur le Bien-Être au Travail dans le secteur non marchand, la « BOBET »²¹².

Le travail réalisé depuis 2010 a porté notamment sur un soutien à l'application de la grille Deparis²¹³ ainsi qu'à des analyses de risques demandées par les services eux-mêmes. Plusieurs maisons d'accueil ont déjà bénéficié, gratuitement, du soutien de l'ABBET.

Concernant le travail plus spécifiquement demandé par l'AMA, un module de 4 matinées de formation sur la réglementation du « Bien-être au travail » a été mis sur pied de décembre 2016 à juin 2017. Ces matinées étaient destinées aux employeurs des maisons d'accueil et animées sous forme d'intervention.

²¹⁰ Disponible sur <http://www.abbet.be/La-Mesure-Emploi-et-Bien-etre-228>

²¹¹ <http://abbet.be/La-Mesure-Emploi-et-Bien-etre-228>

²¹² Disponible sur <http://abbet.be/BOBET-21>

²¹³ Méthode de dépistage participatif des risques.

CHAPITRE 8

RÉSEAUX ET COLLABORATIONS



Le travail en réseau est une pratique indissociable du travail des maisons d'accueil. En effet, les personnes sont hébergées momentanément dans les maisons d'accueil, et il faut donc veiller, dès l'entrée dans la maison, à penser à la sortie, à (re)tisser le lien social des personnes hébergées.

Par ailleurs, au-delà du travail en réseau, les travailleurs (et leurs institutions) s'inscrivent également dans des plates-formes d'échanges, des coordinations communales ou régionales, des fédérations...

« Pour la deuxième année consécutive, le Foyer Georges Motte de l'Armée du Salut s'engage au côté de la Fondation du Prince Laurent.

En effet, La Fondation a installé cinq abris de chantier dans l'enceinte du foyer Georges Motte durant la période du 15 décembre 2017 au 15 mars 2018. Une douzaine de personnes et leurs animaux y ont été logés dans des locaux chauffés avec toilettes et salles de douche. Trois repas par jours ont été servis. Des soins vétérinaires ont également été proposés pour leurs animaux. Les différents services du Foyer Georges Motte étaient accessibles pour les personnes hébergées dans le cadre de ce dispositif (service social, activités, etc.). Une expérience enrichissante qui, nous l'espérons, se renouvèlera pour l'hiver prochain.

MAIS AUSSI

Durant cet hiver, en collaboration avec des bénévoles actifs sur le site de la gare du nord, le Foyer, en plus des 75 lits subsidiés, a accueilli 6 personnes précarisées sans papiers. Le but étant de mettre à l'abri les plus fragiles durant cette période de froid. Nous avons aussi mis des locaux à disposition pour ces bénévoles afin de stocker des marchandises données destinées à ce public ».

Jacques Delatte, Coordinateur du Foyer Georges Motte.

Notons que le travail de réseau se poursuit également auprès de **différentes instances** dans lesquelles l'AMA représente et défend les intérêts de ses membres et du secteur. Il s'agit par exemple du Conseil Consultatif bruxellois francophone de l'aide aux personnes et de la santé (section « Hébergement » et Bureau), de la Conférence interministérielle sur le logement, du Rassemblement bruxellois sur le droit à l'habitat (RBDH), des Inter-fédérations de l'Action Sociale, etc.

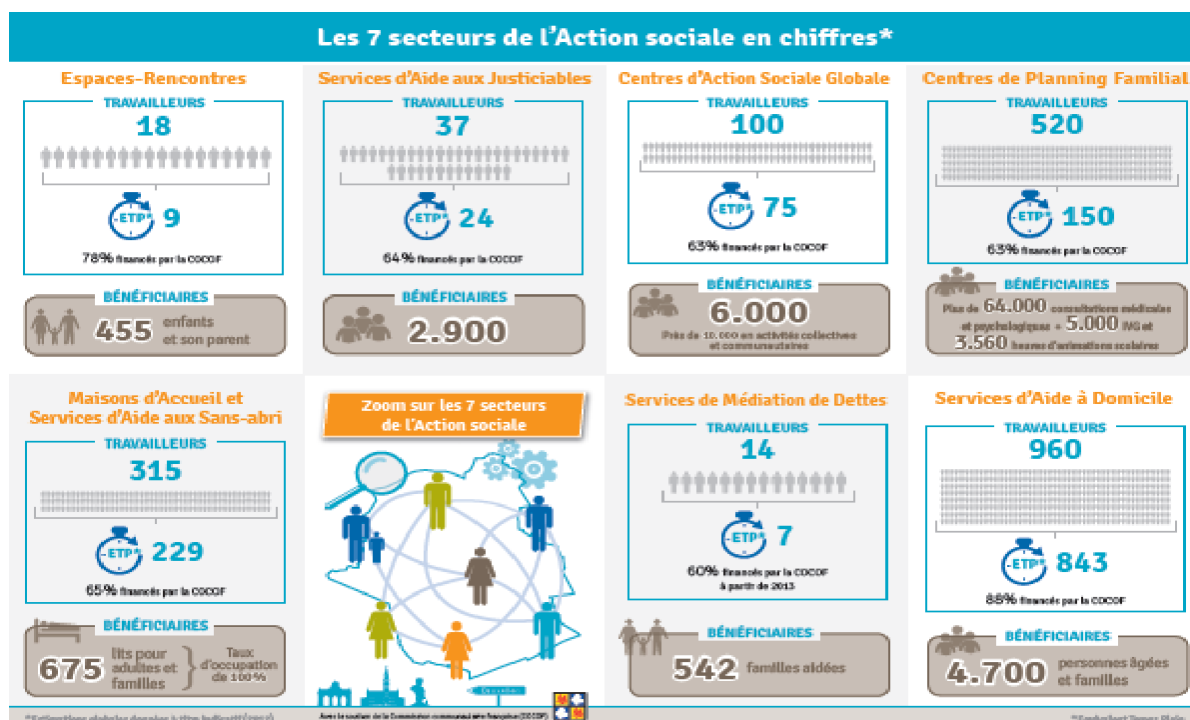
De plus, l'AMA travaille également régulièrement en étroite collaboration avec la fédération Bico ainsi qu'avec le Centre d'appui du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abris (La Strada), notamment s'agissant du recueil central des données, lors de la concertation de l'aide aux sans-abris....

Par ailleurs, différents **groupes de travail** sont mis en place par l'AMA, dont notamment un « Groupe de travail CPAS ». Dans ce cadre, un travail a été réalisé en 2015 afin d'élaborer un modèle de convention entre maisons d'accueil et CPAS. Différentes conventions ont ainsi été signées. A Bruxelles, deux rencontres ont eu ainsi lieu, l'une avec M. Jean Spinette, Président de la Conférence des Présidents des 19 CPAS, et l'autre avec la nouvelle responsable de la section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces rencontres furent l'occasion d'échanger sur différents thèmes qui concernent nos deux secteurs. Ce travail a abouti, fin 2017, à une convention de collaboration entre le CPAS de Saint-Gilles et l'ensemble des maisons d'accueil agréées par la COCOF (voir également à ce sujet, chapitre 5, point D).

Une autre occasion de rencontres entre les maisons d'accueil et de mise en réseau est la **Semaine bruxelloise du secteur de l'aide aux sans-abri**. En 2014, l'AMA a organisé la 13^{ème} édition de cette semaine²¹⁴, lors de laquelle l'accent a été mis sur « l'aide aux justiciables ». En effet, le secteur de l'aide aux sans-abri accompagne régulièrement des personnes qui sont également en lien avec des services d'aide sociale aux justiciables, des institutions judiciaires ou encore des services juridiques, deux secteurs qui néanmoins se connaissent peu. Cette 13^{ème} édition s'est déroulée du 20 au 24 octobre 2014 ; 39 institutions ont ouvert leurs portes à plus de 250 participants. La semaine s'est clôturée par une **journée d'étude** « Sans-abri/Justiciables : au-delà des étiquettes : à la rencontre de deux secteurs ».

En 2017, l'AMA a nouveau organisé la Semaine bruxelloise du secteur de l'aide aux sans-abri (16^{ème} édition), dont le thème était les violences entre partenaires et les violences familiales. A cette occasion, 29 services ont ouverts leurs portes entre le 6 et le 10 novembre, et environ 300 personnes se sont inscrites pour participer aux visites. Une journée d'étude s'est également tenue le 7 novembre, avec notamment une représentation théâtrale l'après-midi.

En 2014 également, l'évènement « **Zoom sur l'action sociale** » a été co-organisé par l'AMA, le CBCS et les fédérations du social agréées par la COCOF, et financé par le Ministre en charge de l'Action sociale à la COCOF, Monsieur Rachid Madrane. A cette occasion, des capsules vidéo pour chaque secteur de l'action sociale ont été réalisées et projetées lors d'une rencontre. La capsule vidéo du secteur des maisons d'accueil illustre ainsi les missions des maisons et le public accueilli à travers des témoignages. Elle a été réalisée grâce à la contribution de la maison d'accueil Chèvrefeuille, du Foyer Georges Motte



²¹⁴ Ce projet fonctionne depuis 2000 avec 3 autres partenaires : la Fédération « Bico » Federatie, le Brussels Welzijns-en Gezondheidsraad (BWR) - désormais Kenniscentrum et le Centre de documentation et de Coordination Sociale (CDCS). La semaine 2014 a également bénéficié de l'appui des coordinations des services d'aide aux justiciables, détenus, victimes et services spécifiques de la COCOM, de la COCOF, du FWB et de la VG. Nous avons également bénéficié d'un soutien financier de la COCOF.

et de l'ASBL Source (maison d'accueil La Rive). Cet évènement avait notamment permis de mettre en avant l'action sociale de la COCOF.

Un autre exemple de collaboration a été le projet « **Le logement à Bruxelles : quel accès pour les sans-abri ?** ». A l'initiative de la Ministre Mme Céline Fremault, l'AMA et Fami-Home ont co-organisé un colloque, dont le but était de renforcer les ponts entre deux secteurs, celui de l'aide aux sans-abri et celui du logement. L'AMA a ainsi pu engager pendant 6 mois en 2015 une chargée de recherche, Pauline Gillard, qui a eu pour missions d'établir un état des lieux des pratiques existantes facilitant l'accès au logement des sans-abri, d'organiser en mai 2015 un colloque sur ce sujet et de promouvoir les résultats de ce projet via la publication d'actes et l'organisation d'une conférence de presse. Le succès de ce projet ainsi que la richesse des pistes de recommandations issues du colloque nous encourage dans la poursuite de cette dynamique positive d'échanges, de croisement de savoirs et d'idées.

Enfin, en parallèle du travail réalisé au sein des maisons d'accueil et des autres services, l'AMA soutient également les modes de prise en charge innovantes, tels que les projets « **Housing First** ».²¹⁵

Quant aux relations entre les maisons d'accueil et **les CPAS**, celles-ci peuvent être complexes. Afin de les améliorer, certaines maisons d'accueil ont conclu des conventions avec le CPAS de Saint-Gilles. Le travail qui a mené à la conclusion de ces conventions est raconté dans le Focus ci-dessous.

²¹⁵ Suite à la participation au voyage d'étude à Montréal sur le Housing First réalisé fin 2014, l'AMA fait partie du comité d'accompagnement mis en place par le cabinet de la Ministre Céline Fremault. Nous avons ainsi pu contribuer en 2015 à la mise en œuvre du projet « Housing First Brussels », porté par le SMES-B et Infirmiers de rue, lesquels collaborent tous deux avec de nombreux partenaires privés et publics.

« Les maisons d'accueil hébergeant depuis le début du 20^{ème} siècle, voire du 19^{ème} siècle, les personnes les plus précarisées, les collaborations avec les CPAS n'ont cessé d'évoluer. La création du Minimex en 1974 et les différentes obligations y afférant pour leur public et donc le nôtre ont obligé les travailleurs à collaborer. Le plus souvent de manière informelle, parfois plus formelle, parfois conventionné.

La convention permet de déterminer concrètement la collaboration, les droits et devoirs de chacun et les modalités de prise en charge financière.

Les conventions entre maison d'accueil et CPAS ont débuté, il y a longtemps, à l'initiative du CPAS de Charleroi. Sur cette base, d'autres CPAS ont emboité le pas (pour l'Ilot-160, La Louvière et Mons). D'autres CPAS collaborent sans convention mais respectent ses modalités, par exemple sur le plan financier (réquisitoire prenant en charge les frais d'hébergement sous déduction des 2/3 des ressources de la personne hébergée).

L'AMA a repris son bâton de pèlerin en 2015 (...) afin de rencontrer l'Union des villes section CPAS à Bruxelles et en Wallonie. Un groupe de travail CPAS au sein de l'AMA a rédigé une proposition de convention qui leur a été soumise.

Cela a permis au Président de l'Union des villes et des communes section CPAS à Bruxelles de prendre la balle au bond et de convaincre le comité de l'action sociale du CPAS de Saint-Gilles, dont il est aussi le Président, de signer la convention entre le CPAS et l'Ilot-160 en projet pilote. Cette collaboration ayant été fructueuse, elle a été ensuite proposée aux autres maisons d'accueil et CPAS Bruxellois.

Cette convention a permis, par exemple, de passer pour nos résidents de 90€ d'argent de poche octroyé par le CPAS au respect du tiers du revenu d'intégration - comme le prévoit notre décret et surtout dans le respect de notre public. Ces revenus pouvant permettre la mise en projet (épargne, gestion des dettes, assumer les charges, etc.) »

Jean-Luc Joiret, Directeur de la maison d'accueil « Le 160 » de l'Ilot ASBL.

CHAPITRE 9

CONCLUSIONS



Nous voici arrivés au terme de ce rapport sectoriel portant sur les 16 maisons d'accueil agréées par la COCOF. Cet exercice de synthèse et d'analyse se veut le plus objectif possible, néanmoins, il reste forcément incomplet. Il serait en effet impossible de rendre compte de manière exhaustive de toutes les spécificités du travail réalisé, de l'ensemble des projets menés et de la **grande diversité** présente au sein de ces 16 maisons. C'est là la limite de l'exercice.

Néanmoins, nous pensons que cette 3^{ème} édition du rapport sectoriel est plus complète et plus ambitieuse que les deux versions précédentes, notamment grâce à une meilleure connaissance du travail effectué par les services, mais aussi parce que nous disposons désormais de plus d'éléments chiffrés, ainsi que de nombreuses études, recherches ou actes de colloques, lesquels ont permis d'enrichir ce travail. Par ailleurs, pouvoir illustrer les constats et les évolutions du secteur à l'aide d'exemples et de témoignages figurant dans les rapports d'activités reste très enrichissant. Cela apporte des éléments concrets et permet de se projeter dans la réalité du terrain. Nous espérons que le prochain rapport sectoriel sera encore étoffé par d'autres sources, telles que des témoignages venant des hébergés eux-mêmes ou des services partenaires, qui apporteraient un regard extérieur sur le secteur.

En filigrane de l'entièreté de ce rapport, nous retrouvons le même constat quant au **contexte** dans lequel évoluent les maisons d'accueil : **la pauvreté et le mal logement** à Bruxelles continuent à augmenter d'année en année. Cet état de fait ressort clairement des chiffres récoltés, mais aussi de l'expérience de terrain des maisons d'accueil elles-mêmes. Il est par ailleurs alarmant de relever que cette constatation se répète de rapport en rapport, que ce soit en 2008, en 2013 ou en 2018, et que l'augmentation de la pauvreté reste une problématique centrale pour le secteur.

D'un autre côté, nous constatons clairement que les moyens financiers du secteur ont été augmentés durant ces cinq dernières années, de même que le nombre de maisons agréées et la capacité d'accueil totale. Il est évident que les ministres successifs ont conscience de la nécessité de **renforcer le secteur**, et qu'ils ont entrepris des actions en ce sens. Comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises, ces moyens restent néanmoins insuffisants, notamment quant au cadre du personnel des maisons d'accueil. Au regard de la charge et de l'ampleur du travail, il nous paraît évident que les équipes devraient être renforcées, en ce y compris le personnel administratif et ouvrier, indispensable au bon fonctionnement des services.

Quoi qu'il en soit, nous saluons avec enthousiasme la reconnaissance par la COCOF des **nouvelles missions** pour les maisons d'accueil (le post-hébergement, le soutien à la parentalité, le soutien aux victimes de violences conjugales/familiales et le logement accompagné).

Nous souhaiterions également souligner le professionnalisme, la qualité, le sérieux et les incessantes remises en question dont font preuve **les travailleurs** du secteur, qui évoluent dans des conditions de travail qui demeurent difficiles, face à un public de plus en plus complexe.

Il nous paraît également important de rappeler que l'objectif des maisons d'accueil reste encore et toujours de tendre à **l'autonomisation** des personnes. C'est pour cette raison et dans ce but que le secteur se rassemble et se bat depuis des années. Nous partons du principe que les maisons d'accueil ne sont jamais qu'un lieu de passage pour les personnes hébergées à un moment donné de leur parcours, avant un départ vers autre chose.

En conclusion, nous avons tenté au fil des pages de ce rapport sectoriel de dresser un état des lieux des pratiques du secteur et de l'évolution de celles-ci au cours des cinq dernières années. Nous pensons néanmoins qu'il faudrait aller plus loin et parvenir à réaliser une réelle **étude des besoins** du secteur : de quoi a-t-on besoin ? Plus de maisons d'accueil pour hommes ou pour femmes, seuls ou accompagnés d'enfants, avec animaux, de quelle taille, pour quel projet pédagogique, etc... ?

Enfin, nous avons vu également que de nombreuses pistes en vue de faciliter **l'accès au logement** des personnes hébergées ont été mises en place au cours des cinq années précédentes. Pourtant, le secteur reste en permanence saturé et a besoin de davantage de portes de sorties vers le logement, ainsi que d'un plus grand nombre de **solutions de prévention** et de maintien en logement.

Les besoins du public des maisons d'accueil sont de plus en plus marqués et de plus en plus complexes. Nous pensons que ce n'est qu'en continuant à renforcer l'offre et à adapter les pratiques d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement que nous pourrions continuer à proposer des **réponses variées et de qualité** à ce public.

REMERCIEMENTS ET SOURCES



1. REMERCIEMENTS

Nous tenons tout d'abord à remercier la COCOF pour son travail et son soutien aux 16 maisons d'accueil.

Merci ensuite aux membres du Comité de relecture, pour le temps qu'elles ont consacré à ce projet et les corrections apportées ; et merci aux différents contributeurs qui ont rédigés les « Focus ».

Les données chiffrées qui figurent dans ce rapport proviennent, d'une part, de l'administration de la COCOF, que nous remercions pour sa collaboration précieuse, et d'autre part de La Strada, qui a rassemblé, compilé et vérifié les données AMAstat qui lui sont transmises annuellement par les maisons d'accueil. Un tout grand merci à eux pour cet important travail et ce soutien.

Nous tenons également à remercier spécialement Louise Rutten et Julie Turco pour la conception et la mise en forme des différents graphiques qui figurent dans le rapport.

Enfin, un tout grand merci à l'équipe de l'AMA !

2. RAPPORTS D'ACTIVITÉS

Accueil Montfort ASBL - Rapport d'activités 2016

Centre de prévention des violences conjugales et familiales - Rapport d'activités 2016

Chèvrefeuille ASBL - Rapport d'activités 2016

Le Chant d'Oiseau – Rapport d'activités 2016

Foyer Georges Motte – Rapport d'activité 2016

Home Victor Du Pré - Œuvre de l'Hospitalité - Rapport d'activités 2016

Home Baudouin - Œuvre de l'Hospitalité – Rapport d'activité 2016

L'Ilot « 160 » - Maison d'accueil d'urgence pour femmes, couples et familles de L'Ilot ASBL – Rapport d'activités 2016

L'Ilot « Le 38 » - Maison d'accueil pour hommes de Bruxelles - L'Ilot ASBL – Rapport d'activités 2016

La Maison Rue Verte - Rapport d'activités 2016

Les Trois Pommiers – Rapport d'activités 2016

Maison d'accueil des Petits Riens ASBL – Rapport d'activités 2016

Maison de la Mère et de l'Enfant – Rapport d'activités 2011

Source ASBL – Rapport d'activités 2016

@Home 18-24 – Rapport d'activités 2016

3. LIVRES, RAPPORTS ET SITES INTERNET

- « Les Missions des centres publics d'aide sociale: questions d'actualité » - Sous la direction de Guy Benoit, Henry Funck et Pierre Jadoul, Facultés Universitaires St Louis, 1997.
- « Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale - Données relatives à l'hébergement de personnes sans abri durant la période 2010-2014 », La Strada, Bruxelles, avril 2017.
- « Le post-hébergement - Un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie », AMA'Focus, mai 2016, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

- « Approches du bien-être au travail au sein des associations bruxelloises francophones d'aide aux personnes en situation de handicap et des maisons d'accueil pour adultes en difficulté », Bernard De Backer, avril 2012.
- « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », Marion Englert, Sarah Luyten, Déogratias Mazina et Sarah Missine, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune.
- « Baromètre social - Résumé - Rapport Bruxellois sur l'Etat de la pauvreté 2017 », Marion Englert, Sarah Luyten, Déogratias Mazina et Sarah Missine, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, disponible sur <http://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2017-barometre-social>
- Recherche-action « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx, FdSS - FdSSB, janvier 2016
- « Dénombrement des personnes sans abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale - Quatrième et double édition : 7 novembre 2016 - 6 mars 2017 », La Strada, Bruxelles, septembre 2017.
- Rapport final de recherche - action « CAPTEUR DE LOGEMENTS Bruxelles Pour le secteur de l'aide aux personnes sans abri », Cellule Capteur de Logements, Bruxelles, Ilot ASBL, avril 2015, disponible sur <http://ilot.be/wp-content/uploads/2015/04/Rapport-final-de-recherche-action.pdf>
- « Le logement à Bruxelles : Quel accès pour les sans-abris ? », Actes du Colloque du 4 mai 2015, disponible sur <https://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>
- « Vivre sans chez soi à Bruxelles - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté », Observatoire de la Santé et du Social, disponible sur http://www.ccc-ggc.irisnet.be/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport-pauvrete-2010/2_rapport_thematique_2010.pdf
- « Point de vue de l'AMA sur les structures d'hébergement non-agrées (SHNA) ou maisons pirates » du 8 janvier 2018, disponible sur <https://www.ama.be/point-de-vue-de-lama-structures-dhebergement-non-agreees-shna-maisons-pirates/>
- « Bruxelles doit revoir sa prise en charge psychiatrique », Le Guide Social, 19/03/2018, disponible sur <https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/bruxelles-doit-revoir-sa-prise-en-charge-psychiatrique.html>
- « Réforme de l'aide juridique : le bilan qui inquiète », Aya Kasasa, 4 septembre 2017, disponible sur <https://www.laligue.be/leligueur/articles/reforme-de-l-aide-juridique-le-bilan-qui-inquiete#>
- « Livre noir - La réforme de l'aide juridique de 2^{ème} ligne : un jeu d'échec », La Ligue des familles, septembre 2017, disponible sur <https://www.laligue.be/Files/media/Telechargements/black-book-jpt-fr-def-web.pdf>
- « Des familles sans chez soi : Quel accompagnement des enfants et des parents en maisons d'accueil ? Etat des lieux - Regards croisés - Analyse », Recherche-Action réalisée par l'AMA, Claire Street et Deborah Oddie, Mai 2012, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>
- <http://www.ama.be>

- <http://www.apefasbl.org/formapef>
- <http://ilot.be/la-cellule-capteur-de-logements-2/>
- <http://www.feantsa.org/>
- <https://lastrada.brussels/>
- <http://www.ccc-ggc.brussels/>
- <http://www.rbdh-bbrow.be/>
- <http://www.actiris.be/>
- <http://www.smes.be/>
- <http://www.abbet.be/>

LES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE

@ Home 18-24

Accueil Montfort

Centre de prévention des violences conjugales et familiales

Chèvrefeuille

Foyer Georges Motte

Home Baudouin

Home Victor Du Pré

La Maison Rue Verte

La Parenthèse

Le Chant d'Oiseau

Les Trois Pommiers

Maison d'accueil des Petits Riens

Maison d'accueil d'urgence Le 160 - L'Ilot

Maison d'accueil Le 38 - L'Ilot

Maison de la Mère et de l'Enfant

Source - La Rive



Avec le soutien de :

