

LE POST-HÉBERGEMENT

UN ACCOMPAGNEMENT POUR FAVORISER LA TRANSITION VERS UN NOUVEAU MILIEU DE VIE

ANALYSE DES DONNÉES ENTRE 2017 ET 2021

RÉALISÉ EN 2023





AMA – Fédération des maisons d'accueil
et des services d'aide aux sans-abri asbl

13 Rue des Champs Élysées
1050 Bruxelles

154 rue de Bomel
5000 Namur

02 513 62 25 | ama@ama.be
www.ama.be

Dépôt légal
Bibliothèque royale de Belgique
2^e trimestre 2023 – D/2023/04854/01

Cette publication est réalisée par l'AMA en 2023.
Avec le soutien de :



TABLE DES MATIÈRES

2	INTRODUCTION
3	I. CONTEXTUALISATION
4	II. DÉFINITION DU POST-HÉBERGEMENT ET PRATIQUES
4	2.1. Définition
4	2.2. Public-cible
4	2.3. Démarrage du post-hébergement
4	2.4. Intervention en milieu de vie
5	2.5. Autonomie et bien-être
5	2.6. Répondre aux besoins individualisés au plus près de la personne
5	2.7. Partenariats
5	2.8. Durée et intensité de l'accompagnement
6	III. CADRES LÉGAUX DU POST-HÉBERGEMENT
6	3.1. Réglementation wallonne
7	3.2. Réglementations bruxelloises
7	3.1.1. La Commission communautaire française (COCOF)
8	3.1.2. La Commission communautaire commune (COCOM)
9	IV. RECUEIL DE DONNÉES « POST-HÉBERGEMENT » : MÉTHODOLOGIE
9	4.1. Élaboration du questionnaire
9	4.2. Limites de l'exercice
10	V. RÉSULTATS ET ÉVOLUTION COMPARATIVE 2017-2021
10	5.1. Analyse des données relatives à la Wallonie
10	5.1.1. Taux de participation et dossiers actifs
11	5.1.2. Profil des ménages
16	5.1.3. Accompagnement pédagogique
22	5.1.4. Impact de l'accompagnement post-hébergement sur la situation des ménages
24	5.2. Analyse en Région bruxelloise
24	5.2.1. Taux de participation et dossiers actifs
25	5.2.2. Profil des ménages
29	5.2.3. Accompagnement pédagogique
35	5.2.4. Impact de l'accompagnement post-hébergement sur la situation des ménages
37	5.3. Analyse des résultats des deux Régions
38	5.4. Perspectives d'améliorations
38	5.4.1. Wallonie
38	5.4.2. Bruxelles
40	CONCLUSION

INTRODUCTION

L'accompagnement social après le séjour n'est pas une pratique nouvelle. La question de « l'après » hébergement se pose depuis que les maisons d'accueil existent. En effet, la fin d'un séjour est synonyme d'une nouvelle étape et d'éventuels moments de fragilité dans un parcours de vie. Raison pour laquelle il est nécessaire de le préparer et d'accompagner¹.

Dans un contexte d'accès au logement très difficile pour les personnes en situation de précarité, l'accès et le maintien en logement sont des enjeux essentiels pour notre secteur. Effectivement, l'appropriation d'un nouveau logement, le nombre important de démarches y afférent, l'intégration dans un nouveau quartier sont des éléments clés dans la réussite de l'installation d'une personne ou d'une famille pour un nouveau départ.

Notre fédération rappelle régulièrement aux pouvoirs de tutelle l'importance de soutenir les actions d'accompagnement post-hébergement tant cette mission est essentielle pour le maintien en logement des personnes les plus fragilisées.

Au-delà des revendications, l'AMA a à cœur de mettre en lumière le travail réalisé par ses membres, que cela soit au travers de recherches ou lors de journées d'étude. Ce sont autant d'occasions de rappeler que notre secteur est à la croisée des chemins de l'action sociale, de l'aide aux personnes et du logement.

Notre secteur développe, depuis de nombreuses années, des actions « tournées » vers le logement. Convaincu que l'insertion « par et vers » le logement est la garante d'une vie digne.

Ainsi, le suivi post-hébergement s'inscrit dans un panel de missions tout comme la guidance à domicile ou encore le Housing first.

Dans ce rapport, nous rappellerons les contours de l'accompagnement en post-hébergement (objectifs, démarches, cadre réglementaire) avant de nous intéresser principalement à une analyse détaillée de cinq années d'enquête sur la pratique auprès de nos membres bruxellois et wallons.

I. CONTEXTUALISATION

Depuis de nombreuses années, l'AMA a entrepris un travail réflexif sur les pratiques liées à l'accompagnement social après une période d'hébergement en maison d'accueil : le suivi post-hébergement. Ce travail s'effectue en étroite collaboration avec les membres de la fédération notamment par la mise en place de groupes de travail participatifs en vue de baliser et mieux appréhender la diversité des pratiques des services.

En 2016, ce processus a abouti à la publication d'un premier rapport sur le post-hébergement² présentant à la fois des données quantitatives et qualitatives issues d'un premier travail de récolte de données à l'échelle du secteur et également une **définition du travail de post-hébergement** réalisée par les services de terrain.

Depuis la publication de ce rapport, l'accompagnement sur le terrain, le travail réflexif et la récolte de données se sont poursuivis jusqu'à nos jours.

Nous souhaitons, au-delà de poursuivre la récolte de données quantitatives et qualitatives, poursuivre l'objectif de reconnaissance pleine et entière de cette pratique qui, sur le terrain, fait ses preuves et apporte une réelle plus-value aux publics accompagnés. C'est pour cette raison qu'il nous est apparu essentiel de **dresser un bilan de la pratique** maintenant que nous disposons de données sur un temps plus long, après 5 années de récoltes entre 2017 et 2021.

Outre ces éléments, l'actualité politique bruxelloise et wallonne a été marquée ces dernières années par la reconnaissance de la mission. En effet, en Région bruxelloise, la mission de post-hébergement a été reconnue pour l'ensemble des maisons d'accueil francophones et bilingues.

Tout d'abord, le décret de la Commission communautaire française (COCOF) du 27 avril 2017³ a reconnu le post-hébergement comme mission de base des services agréés par celle-ci. L'arrêté du 12 juillet 2018⁴ est venu préciser la mission en modifiant l'arrêté d'application.

Ensuite, la Commission communautaire commune (COCOM) a suivi le pas en reconnaissant cette mission dans la nouvelle ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri du 14 juin 2018⁵.

En Wallonie, la reconnaissance de la mission post-hébergement a été élargie à l'ensemble des maisons d'accueil (autrefois limitée à 11 maisons d'accueil) et subsidiée par le Gouvernement wallon via l'AGW du 19 juillet 2022⁶ dans

le cadre du Plan de Relance en vue de refinancer les services d'aide aux sans-abri agréés par la Région (Maison d'accueil, de vie communautaire et abri de nuit).

Tant à la COCOF qu'à la COCOM ou qu'en Wallonie, l'AMA a activement participé à la concertation avec les Ministres compétents et à la négociation du budget afin que l'ensemble des maisons d'accueil puissent bénéficier d'un personnel subsidié structurellement et dédié à l'accompagnement post-hébergement des personnes quittant leurs services.

Il faut relever que cette période a également été marquée par la crise sanitaire. L'hébergement comme l'accompagnement en post-hébergement des bénéficiaires a été impacté par les mesures de confinement, la digitalisation de certaines procédures, la fermeture de guichets, etc.

C'est donc à la suite de cette période qui aura vu la reconnaissance de la mission de post-hébergement dans l'ensemble des législations bruxelloises et wallonnes et de leur mise en pratique sur le terrain par les services, quelque peu troublée par la crise sanitaire, que ce rapport a été écrit. Celui-ci confirme ainsi **l'importance de cette mission et pointe déjà les éléments d'évolution** des dispositifs.

1 « Le Post-hébergement : un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie » - 2016

2 « Le Post-hébergement : un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie » - 2016

3 Décret modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil [MB 01.06.2017]

4 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 [MB 24.09.2018]

5 Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri [MB 10.07.2018]

6 Arrêté ministériel du 19.07.2022 octroyant, pour l'année 2022, une subvention aux maisons d'accueil, maisons de vie communautaire et abris de nuit [privés, communes et CPAS] dans le cadre du Plan de relance pour la Wallonie

II. DÉFINITION DU POST-HÉBERGEMENT ET PRATIQUES

2.1. DÉFINITION

Depuis 2012, l'AMA a entrepris un **travail de réflexion participatif avec ses membres** afin d'aboutir à une définition de référence. Celle-ci a fait l'objet d'un consensus au niveau sectoriel et se retrouve dans le premier rapport sur la pratique du post-hébergement paru en 2016 :

« Le suivi post-hébergement permet la continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour. Ce travail s'effectue, généralement, hors des murs de l'institution afin de permettre la mise en lien de la personne accompagnée avec les services extérieurs. Ceci en vue d'une meilleure utilisation de ses ressources propres et/ou de celles de son environnement pour éviter les retours en rue et/ou en institution. Le suivi post-hébergement s'effectue, idéalement en partenariat avec des services d'insertion par le logement ou de service social et doit, idéalement, être limité dans le temps ».

Comme souvent, la question de la définition n'est pas anodine. En fonction de la compréhension du concept même de « post-hébergement », les points de vue varient fortement. Au-delà de la définition, **le post-hébergement se réalise au travers d'une série de démarches exercées par les équipes psycho-socio-éducatives.**

De manière schématique, nous pouvons synthétiser cette pratique au travers de 7 points-clé permettant de mieux l'appréhender.

1. Le post-hébergement s'adresse aux anciens résidents d'une maison d'accueil
2. Le post-hébergement débute une fois que le séjour en centre d'hébergement est clôturé ou sur le point de l'être
3. Le post-hébergement est une forme d'intervention en milieu de vie
4. Le post-hébergement vise une intégration de la personne dans son milieu de vie
5. Le post-hébergement s'adapte en fonction des besoins des personnes
6. Le post-hébergement s'inscrit dans un travail de réseau
7. Le post-hébergement est idéalement limité dans le temps et d'une intensité de suivi variable

2.2. PUBLIC-CIBLE

Par essence, le travail de post-hébergement s'adresse aux **personnes qui ont réalisé un séjour dans une maison d'accueil**. La durée de ce séjour est variable.

Le suivi post-hébergement concerne aussi bien des personnes isolées (hommes ou femmes) que des familles.

La spécificité qui constitue le pilier de cet accompagnement est « **la continuité** ». Effectivement, c'est parce qu'un lien de confiance et une relation interpersonnelle ont pu se construire durant l'hébergement que le post-hébergement a tout son sens. C'est sur base de ce lien que s'établit le suivi.

2.3. DÉMARRAGE DU POST-HÉBERGEMENT

Le post-hébergement est effectué, par définition, une fois que l'hébergement en maison d'accueil est **clôturé**.

En fonction de l'interprétation faite par les services, de la définition du post-hébergement et des législations, différentes démarches réalisées en fin de séjour en maison d'accueil sont comptabilisées ou non dans le suivi post-hébergement. Il s'agit notamment de la recherche d'un logement (social ou privé), des démarches administratives qui y sont liées et la mise en place d'un relais vers d'autres services ou institutions. Toutefois, si celui-ci n'a pas commencé lors de la fin du séjour, il débute une fois que la personne ou la famille quitte la maison d'accueil dans cet objectif de continuité.

2.4. INTERVENTION EN MILIEU DE VIE

L'accompagnement post-hébergement se réalise **dans le nouveau milieu de vie** de la personne. Dans la grande majorité des cas, ce milieu de vie est un logement mais il peut arriver que cet accompagnement se fasse en rue ou dans une nouvelle institution.

Le post-hébergement peut se ventiler en différents axes de travail et d'accompagnement : aide à l'installation dans un nouveau logement (démarches administratives, contacts

avec le propriétaire, achat de meubles et matériels...), suivis des démarches sociales et administratives, soutien dans la résolution des problématiques rencontrées par les personnes (démarches liées aux violences conjugales et intrafamiliales, aux difficultés administratives et financières, à la santé physique ou mentale...), 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...). Ces démarches s'inscrivent dans une **approche globale et généraliste en fonction des besoins** de la personne.

2.5. AUTONOMIE ET BIEN-ÊTRE

C'est souvent faute d'un réseau social suffisant, de difficultés diverses qui entravent la stabilisation et l'épanouissement des personnes et du manque de relais vers d'autres partenaires que se justifie un suivi post-séjour. Cette nouvelle étape dans la vie d'une personne qu'est le retour en logement peut (ré)veiller des craintes, des angoisses et certainement de nombreuses questions d'ordre pratique mais aussi d'ordre psychologique. Un **soutien à la valorisation des compétences** et de la **confiance en soi** ainsi qu'une **lutte contre la solitude** sont essentiels afin de faire de ce moment une expérience positive. À ce titre, le post-hébergement peut être considéré comme une **forme de « prévention »**, qui permet la stabilisation et donc d'éviter les rechutes et une nouvelle perte de logement.

2.6. RÉPONDRE AUX BESOINS INDIVIDUALISÉS AU PLUS PRÈS DE LA PERSONNE

Le post-hébergement est une pratique dont les objectifs, le contenu, les moyens et le rythme d'intervention varient et s'adaptent en fonction de la situation de chaque personne. Les situations des personnes évoluent avec le temps, elles peuvent connaître des périodes plus difficiles, où celles-ci ont besoin de davantage de soutien. Ce travail répond aux besoins, **au cas par cas**, et ne peut être, à ce titre, « formaté » de façon simpliste.

2.7. PARTENARIATS

Vu l'objectif d'insertion des personnes dans la société et leur nouveau logement, ce travail ne peut se réaliser seul. Au départ de l'accompagnement, les travailleurs sociaux des maisons d'accueil interviennent souvent comme « intervenant principal » voir comme « intervenant unique » autour du bénéficiaire. Petit à petit, d'autres intervenants vont être mobilisés et responsabilisés par rapport au ménage. Ces acteurs viennent de secteurs divers : social, santé, santé mentale, logement, école, aide à la jeunesse, loisirs, culture...

Le travail de post-hébergement est réalisé dans une optique de « **passage de relais** », dès lors la constitution d'un réseau de partenaires est primordiale.

2.8. DURÉE ET INTENSITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT

En fonction de la disponibilité des moyens ou du personnel des services et en fonction du profil des bénéficiaires, l'accompagnement en post-hébergement a une **durée fort variable**. Il peut se limiter à quelques semaines comme il peut se poursuivre dans le but de travailler des problématiques complexes ou encore devenir un point d'appui durant plusieurs années.

L'intensité du suivi varie également en fonction des possibilités des services et des besoins des bénéficiaires. Il peut être intensif, régulier, ponctuel ou léger. Il pourra prendre dès lors plusieurs formes comme notamment des visites à domicile, des contacts téléphoniques, des accompagnements physiques vers d'autres institutions, des permanences à la maison d'accueil ou des activités collectives.

III. CADRES LÉGAUX DU POST-HÉBERGEMENT

3.1. RÉGLEMENTATION WALLONNE

Le cadre légal de la Région wallonne en matière de suivi post-hébergement est somme toute sommaire. Deux articles, l'un dans le code décretaal, l'autre dans le code réglementaire, exposent ce que le législateur wallon a voulu matérialiser pour cette mission spécifique d'accompagnement. À ce propos, le code réglementaire expose pour les maisons d'accueil, au-delà de leurs missions généralistes d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement, 5 missions spécifiques d'accompagnement. Celles-ci sont reprises aux articles 95 à 99 du CRWASS : accompagnement d'enfants, d'enfants de moins de 3 ans, accompagnement en matière de violences conjugales, accompagnement d'urgence et accompagnement post-hébergement.

L'article 115 du CWASS prévoit :

« Dans la limite des crédits budgétaires, il peut, en outre, allouer aux maisons d'accueil : (...) 2° des subventions couvrant des frais de personnel et/ou de fonctionnement pour la réalisation d'actions spécifiques relatives au post-hébergement.

§3. Le Gouvernement détermine les modalités et les conditions d'octroi des subventions visées aux paragraphes 1er et 2. »

Autrement dit, le Gouvernement prévoit un cadre budgétaire pour financer les maisons d'accueil qui souhaitent réaliser une action spécifique en matière d'accompagnement post-hébergement. Celle-ci est détaillée dans le code réglementaire.

L'article 99 du CRWASS prévoit :

« Dans les limites des crédits budgétaires, est allouée aux maisons d'accueil disposant d'une capacité subventionnée conformément à l'article 94 une subvention forfaitaire de 20.000 euros par an pour couvrir les frais de personnel d'un éducateur classe 2A à temps plein chargé d'assurer le suivi post-hébergement et/ou les frais de fonctionnement occasionnés dans l'accomplissement de sa mission.

L'octroi des subventions est subordonné aux conditions suivantes :

1. Le suivi post-hébergement est ouvert à toute personne ayant été hébergée dans une maison d'accueil;
2. La maison d'accueil accompagne simultanément au minimum vingt ménages;
3. La maison d'accueil est intégrée dans un relais social ou, à défaut, dans un dispositif d'urgence sociale, une coordination sociale ou un plan de prévention;
4. La maison d'accueil établit que les maisons d'accueil existantes dans l'arrondissement concerné ont été préalablement informées de sa demande. Par arrondissement administratif, il ne peut y avoir qu'une maison d'accueil subventionnée pour le post-hébergement. Lorsque l'arrondissement compte une ville de plus de 30.000 habitants, la maison d'accueil subventionnée et est située dans cette ville. Dans tous les cas la priorité est donnée à la maison d'accueil dont la capacité d'hébergement agréée est la plus importante. »

Autrement dit, le législateur, par toute une série de contraintes et de conditions, a souhaité limiter pour des raisons budgétaires l'octroi de subvention spécifique à la mission post-hébergement afin que celle-ci soit financée uniquement à certaines maisons d'accueil. Or, comme nous le verrons ci-après, toutes les maisons d'accueil agréées par la Région wallonne proposent d'une façon ou d'une autre un suivi post-hébergement aux personnes hébergées sans pour autant avoir les moyens financiers pour offrir ce service.

Au-delà du code décretaal et réglementaire, les Plans de relance wallons et européens ont permis d'ouvrir la mission de post-hébergement à l'ensemble des services. En attendant que celle-ci soit transposée dans le cadre législatif, un financement a été octroyé aux maisons d'accueil wallonnes permettant l'embauche de personnel assurant la mission post-hébergement, en fonction du nombre de places d'hébergement de la maison d'accueil :

- Pour une maison d'accueil comptant de 10 à 30 places : 0,5 ETP éducateur classe 2 ou équivalent ;
- Pour une maison d'accueil comptant de 31 à 60 places : 0,75 ETP éducateur classe 2 ou équivalent ;
- Pour une maison d'accueil comptant plus de 61 places : 1 ETP éducateur classe 2 ou équivalent.

Les maisons d'accueil disposant de l'article 99 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé recevront une subvention déduction faite du montant promérité dans le cadre de la subvention réglementaire.

Cette subvention peut faire l'objet de rétrocessions entre les différentes maisons d'accueil agréées, pour autant que le service post-hébergement puisse être offert à tous les hébergés des maisons d'accueil concernées par cette rétrocession, moyennant convention.

3.2. RÉGLEMENTATIONS BRUXELLOISES

Les législations s'appliquant pour les services bruxellois varient en fonction de l'administration à laquelle le service est rattaché. En effet, en Région de Bruxelles-Capitale, les services peuvent relever de trois différentes administrations en fonction de la/ les langue(s) choisie(s) comme principale(s) par ceux-ci. Les services francophones sont agréés par la Commission communautaire française (COCOF), les services néerlandophones sont agréés par la Vlaamse Gemeenschap (VG) et enfin les services bilingues ressortent de la Commission communautaire commune (COCOM). L'AMA fédérant des services francophones et bilingues, ce rapport s'intéresse à la législation de la COCOF et de la COCOM en ce qui concerne la Région bruxelloise.

3.2.1. La Commission communautaire française (COCOF)

Après avoir été subventionnée en initiative en 2016, la mission de post-hébergement a été reconnue comme mission de base des maisons d'accueil COCOF par le décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 dans l'article 2 par ces mots :

« (...) Elle 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. »

La mise en application de ce décret a été effectuée par un arrêté du 12 juillet 2018 insérant un article 6/1 dans l'arrêté d'exécution du 20 juillet 2000 :

« Pour la mission de suivi post-hébergement, les modalités suivantes doivent être respectées :

1° proposer à la personne qui termine son séjour dans la maison d'accueil un accompagnement à court terme avec comme objectif l'intégration dans son nouveau lieu de vie;

2° offrir aux personnes qui en font la demande un accompagnement généraliste de transition entre la fin du séjour en maison d'accueil et l'installation dans le nouveau lieu 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. L'accompagnement post-hébergement est limité à une durée de 3 mois, renouvelable 2 fois ;

3° effectuer l'accompagnement post-hébergement, accompagnement gratuit se faisant sur base volontaire, en partenariat avec le réseau d'aide adapté aux besoins des personnes, dans une logique de passage de relais vers celui-ci ;

4° établir une convention avec le bénéficiaire précisant les modalités et la durée de l'accompagnement suivant le modèle fixé à l'annexe 8 ;

5° ouvrir un dossier pour chaque personne ou famille suivie. Ce dossier comprend la convention signée entre la maison d'accueil et la personne, les fiches de suivi ainsi que le document d'évaluation lors de la clôture du dossier ;

6° assurer une permanence téléphonique spécifique pour les personnes faisant l'objet d'un suivi post-hébergement ;

7° expliciter la mission d'accompagnement post-hébergement dans le projet collectif ;

8° établir un chapitre distinct sur la mission de post-hébergement dans le rapport d'activités ;

9° recueillir des données relatives aux suivis post-hébergement suivant le modèle fixé à l'annexe 11. »

Par ailleurs, concernant le cadre du personnel dédié à la mission, la maison dispose d'un assistant social ou d'un

IV. RECUEIL DE DONNÉES « POST-HÉBERGEMENT » : MÉTHODOLOGIE

éducateur classe 1 à mi-temps quel que soit le nombre de suivis réalisés ou la capacité de la maison.

Enfin, l'arrêté comprend dans ses annexes un modèle de convention entre le service et le bénéficiaire ainsi que les variables de données devant être obligatoirement récoltées par les services.

3.2.2. La Commission communautaire commune (COCOM)

C'est par l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, plus précisément via l'article 14, qu'est **reconnue la mission de post-hébergement** pour les maisons d'accueil COCOM.

Suite à un changement de législature, l'arrêté d'exécution du 9 mai 2019 a été modifié dans son contenu par un arrêté

du 7 juillet 2022 avant d'entrer pleinement en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Entre-temps, les centres ont été subventionnés afin de remplir les missions édictées dans la première version de l'arrêté.

L'arrêté du 9 mai 2019 en son article 65 déterminant les missions des maisons d'accueil détaille ceci : « 6° offrir aux usagers qui quittent la maison d'accueil un accompagnement post-hébergement, dont la durée est limitée à trois mois, renouvelable une fois pour une durée de trois mois. » Cet accompagnement est gratuit.

Par ailleurs, la maison d'accueil dispose d'un demi équivalent temps plein titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur de type court afin de réaliser le post-hébergement. À partir de 30 lits, ce mi-temps devient un temps plein.

Les éléments d'analyse qui vous sont proposés dans cette publication sont le fruit des résultats de l'enquête par questionnaire réalisée entre 2017 et 2021 et encodée par les services membres de l'AMA tant bruxellois que wallons. Les données 2022 ne sont pas encore disponibles au moment d'écrire ce rapport.

4.1. ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE

L'enquête a été co-construite avec les membres de l'AMA. Celle-ci comporte 26 questions quantitatives de type « questions fermées » reprises sous 4 grandes catégories.

- Fiche d'identification de la personne (numéro de dossier, nom, date d'ouverture du dossier, etc.);
- Profil du ménage (âge, problématique, revenu, type de logement, difficultés rencontrées dans le logement, etc.);
- Accompagnement pédagogique (formalisation de l'accompagnement, durée, fréquence, démarches réalisées, partenariats externes etc.);
- Évaluation du suivi post-hébergement.

4.2. LIMITES DE L'EXERCICE

Il est à noter qu'autant pour les services que pour l'AMA, cet exercice de récolte de données et de compilation d'informations concernant l'accompagnement post-héber-

gement s'est peu à peu institutionnalisé. L'ensemble des acteurs s'est familiarisé avec les outils au fil des années.

Néanmoins, nous pouvons noter certaines limites au présent rapport comme à toute recherche.

En effet, tant la systématisation de la récolte de données auprès des services, qui est fort variable d'un service à l'autre ou d'une année à l'autre, que le caractère volontaire de l'encodage de celui-ci, variable en fonction des législations, nous amène à pointer certaines limites méthodologiques des résultats qui vous sont proposés :

- Moyens en termes de personnel : pour certains services de plus petite taille, l'équipe socio-éducative est réduite, il est, dès lors, plus compliqué pour des raisons de surcharge de travail et de temps de le compléter ;
- Par ailleurs, en dehors des maisons d'accueil COCOM, les services ne bénéficient pas de travailleurs administratifs dans le cadre du personnel subsidié par les pouvoirs de tutelle. Dès lors, les moyens consacrés au travail « administratif » restent limités ;
- Turn-over des équipes : le secteur est régulièrement confronté à des changements d'équipes et de travailleurs. Dès lors, on constate qu'il est plus difficile pour certains services de remplir l'outil de récolte de données lors d'une année particulière en raison de ce chamboulement interne ;
- La pluralité des agréments : certaines maisons d'accueil wallonnes sont également agréées pour la mission d'association de promotion du logement. De ce fait, devant déjà rendre compte auprès d'un autre pouvoir subsidiant de leur activité d'APL, l'outil de récolte fait double emploi.

V. RÉSULTATS ET ÉVOLUTION COMPARATIVE 2017-2021

L'analyse des données pour les deux régions est subdivisée en quatre parties, à savoir :

- Le taux de participation des services et le nombre de dossiers ;
- Le profil des ménages ;
- L'accompagnement pédagogique ;
- L'impact de cet accompagnement.

5.1. ANALYSE DES DONNÉES RELATIVES À LA WALLONIE

5.1.1. Taux de participation et dossiers actifs

Deux points sont d'emblée à souligner avant de commencer l'analyse :

- D'abord, il est à noter que le nombre de répondants n'est pas identique d'une année à l'autre, ce qui logiquement va influencer les résultats des différentes enquêtes. Les raisons d'une baisse de répondants sont liées aux différentes limites citées ci-avant (charge de travail, équipe, etc.) ;
- D'autre part, en raison de la crise coronavirus, en 2020 et 2021 nous avons reçu moins de réponses des services dont la préoccupation principale était focalisée sur la gestion de la crise avant tout.

En plus des raisons évoquées ci-avant, le taux de participation est quelque peu biaisé car sur l'ensemble des maisons d'accueil membres de l'AMA, certaines n'étant pas agréées

pour la mission ne le proposent pas. Le taux de participation ici est calculé sur le nombre de répondants par rapport au nombre total de maisons d'accueil membres.

Par ailleurs, les maisons de vie communautaire étant presque toutes adossées à une maison d'accueil⁸, les données concernant le post-hébergement réalisé par ces services sont intégrées aux données de la maison d'accueil « mère ». Dans les faits, c'est souvent le(s) travailleur(s) de la maison d'accueil qui assurent le suivi post-hébergement des personnes sortant de maison de vie communautaire.

Enfin, les services d'accueil de jour et abris de nuit ne participent pas à la collecte de données.

Sur une période de cinq ans (2017-2021), le taux de participation moyen est de 48%, ce qui est relativement représentatif du secteur.

DOSSIERS ACTIFS

Année	Nombre de		
	dossiers actifs	dossiers actifs	dossiers clôturés
2017	635	271	136
2018	525	199	106
2019	440	148	96
2020	706	185	368
2021	441	114	172
Moyenne des 5 années	550	183	175

TAUX DE PARTICIPATION⁷

Année	Répondants à l'enquête	Maison d'accueil	Dont maison d'accueil agréées Art. 99 [post-hébergement]	Maison de vie communautaire
2017	27	23	8	4
2018	19	14	7	5
2019	16	12	4	4
2020	21	16	5	5
2021	18	15	5	3

D'abord, nous voulons ici insister que, au travers de ce tableau, nous ne parlons que des dossiers de suivi « post-hébergement » réalisés par les services. En 2021, 441 dossiers étaient actifs⁹ sur l'ensemble des répondants. La même année, 114 dossiers étaient des nouveaux dossiers¹⁰ ouverts dans le cadre de l'accompagnement post-hébergement. L'année 2021 est relativement semblable à l'année 2019 où l'on peut constater une baisse du nombre de dossiers actifs et de nouveaux dossiers. Celle-ci peut se comprendre par plusieurs facteurs : d'une part, un nombre grandissant de maisons d'accueil ayant opté pour l'agrément APL a en toute logique réduit le nombre de ménages accompagnés par le post-hébergement en donnant le relais des suivis à l'équipe APL. D'autre part, en raison des difficultés à trouver des sorties en logement et une saturation du secteur « maison d'accueil », il paraît compréhensible que de nouveaux dossiers de suivi soient en baisse. De manière conjoncturelle, la crise sanitaire a impacté fortement le nombre de suivis en post-hébergement dû à un accompagnement plus compliqué ainsi qu'à un moins grand nombre de sorties vers du logement.

En moyenne sur 5 ans, sur base de 550 dossiers actifs, les maisons d'accueil comptabilisent 183 dossiers nouveaux et de 175 dossiers clôturés¹¹.

En termes de répartition des dossiers actifs 2021, 441 dossiers représentent 871 personnes au total.

Enfin, sur 5 ans, nous pouvons noter que la proportion du nombre de fins de séjour en hébergement et le nombre de nouveaux dossiers de suivi en post-hébergement passe de 23% à près de 50%, soit une augmentation significative du nombre de suivis post-hébergement en fin de séjour.

5.1.2. Profil des ménages

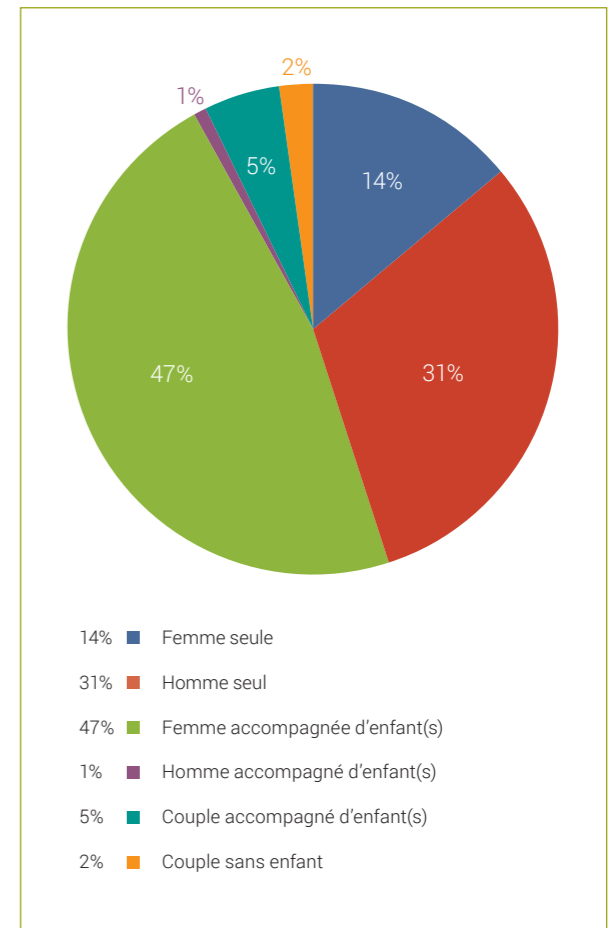
En ce qui concerne le type de personnes accompagnées, on peut constater que **le premier groupe accompagné ce sont les enfants et mineurs à 50%**, les femmes à 30% et enfin les hommes à 20%.

Cette répartition représente les tendances générales des années 2017 à 2020 bien que l'on constate une baisse au niveau des groupes enfants et femmes et une hausse de la catégorie « homme » (15% en 2017).

Cette répartition structurelle peut s'expliquer par plusieurs raisons. D'une part, l'histoire de notre secteur avec la prééminence de maisons d'accueil (anciennement maisons maternelles) offrant l'hébergement aux femmes accompagnées ou non d'enfants, mais également l'augmentation de l'hébergement de familles monoparentales et des mineurs accompagnés dans notre secteur.

COMPOSITION DES MÉNAGES

Au niveau de la composition des ménages accompagnés en post-hébergement, on peut constater que la **catégorie la plus importante est celle des femmes accompagnées d'enfants à 47%**, vient ensuite la catégorie « homme seul » à 31% et femme seule à 14%. Les trois catégories « minori-



taires » demeurent les couples avec ou sans enfants et les hommes accompagnés d'enfants.

Depuis 2017, on constate une **augmentation de la présence de femmes accompagnées d'enfants (35% en 2017)** mais une **baisse des femmes seules (21% en 2017)**. Les autres catégories restent relativement stables sur 5 ans.

Enfin, en termes de provenance des personnes suivies en post-hébergement, elles viennent à 100% d'une maison d'accueil (90% de la maison « mère » et 10% d'une autre maison d'accueil). Ce dernier élément s'explique par la présence de

⁷ Certains services étant polyagréés (maison d'accueil et maison de vie communautaire)

⁸ Les maisons de vie communautaires sont généralement adossées à une maison d'accueil « mère » dont elles sont l'émanation. Cet adossement s'explique pour deux raisons principales : d'une part proposer un accompagnement social différent d'une maison d'accueil (pas de limite d'hébergement dans le temps), d'autre part, pour des raisons financières, le cadre de subvention des maisons de vie communautaire étant relativement faible.

⁹ On entend par dossier actif : tout dossier dont un suivi post-hébergement est toujours en cours sur l'année (actif et nouvellement créé)

¹⁰ On entend par nouveau dossier : un dossier d'accompagnement post-hébergement nouvellement créé par le service

¹¹ On entend par dossier clôturé : un dossier dont l'accompagnement post-hébergement est considéré comme terminé par l'équipe

maisons d'accueil dites « article 99 » (reconnues et subsidiées pour la mission post-hébergement) dont une des obligations légales est d'être ouverte dans le suivi post-hébergement aux autres maisons d'accueil d'un même arrondissement administratif. Cette tendance s'observe depuis 5 ans.

ÂGE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Concernant la répartition par âge, nous pouvons voir qu'en 2021, les moins de 18 ans représentent la plus grande catégorie des personnes accompagnées. Vient ensuite

la catégorie 31-39 ans puis 40 à 49 ans. Cette répartition nous renvoie à la surreprésentation des publics mineurs constatée ci-précédemment.

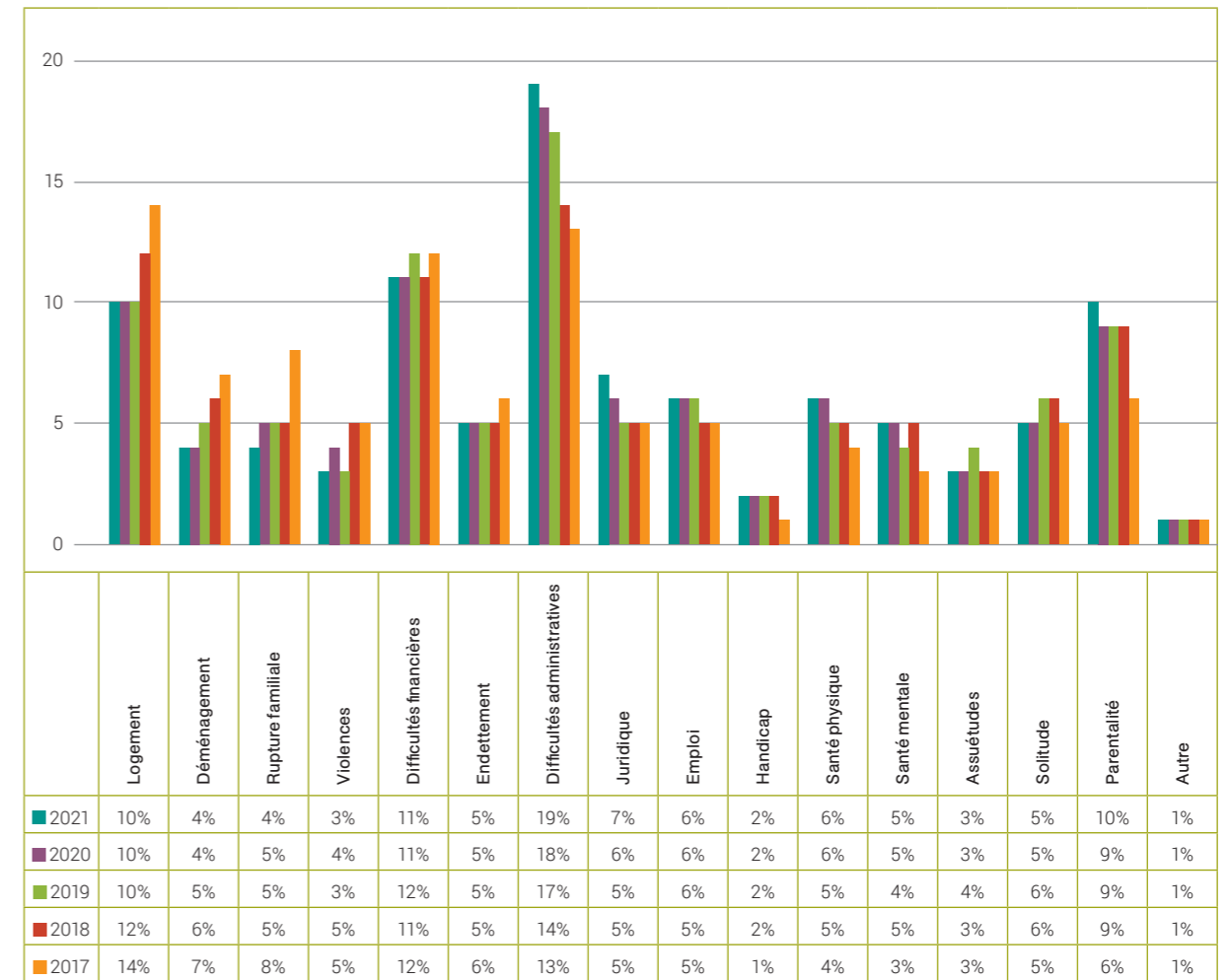
Cette tendance s'observe chaque année avec de légères fluctuations d'une année à l'autre entre les catégories reprises entre 18 à 49 ans. Néanmoins, nous pouvons faire deux constats clairs : d'une part, la **présence d'enfants (mineurs) est extrêmement importante**. D'autre part, **plus les personnes sont âgées, moins elles sont représentées dans la répartition**.



RÉPARTITION PAR TYPE DE PROBLÉMATIQUES DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS EN POST-HÉBERGEMENT

Dans l'enquête que nous proposons, nous souhaitons connaître les principales problématiques rencontrées par les personnes lors de leur suivi en post-hébergement. Au vu du présent graphique, nous pouvons constater qu'en 2021, les problématiques « principales » concernent d'abord **le logement, ainsi que les difficultés administratives et financières**. Cette répartition fait tout à fait sens au regard des publics accueillis et hébergés en maison d'accueil.

Néanmoins, cette tendance ne s'observe pas dans le même ordre les années antérieures mais cumulées, les 3 principales catégories demeurent les mêmes (logement, difficultés financières et administratives). Evidemment, il n'existe pas de problématiques uniques, elles sont de fait, par la complexité des profils, cumulatives.



DURÉE DE SUIVI DES DOSSIERS ACTIFS EN POST-HÉBERGEMENT

Au niveau de la durée des suivis en post-hébergement les deux catégories des suivis les plus représentés sur 5 ans sont de **1 à 2 ans** et de **2 à 5 ans**. Schématiquement, nous pouvons scinder les accompagnements :

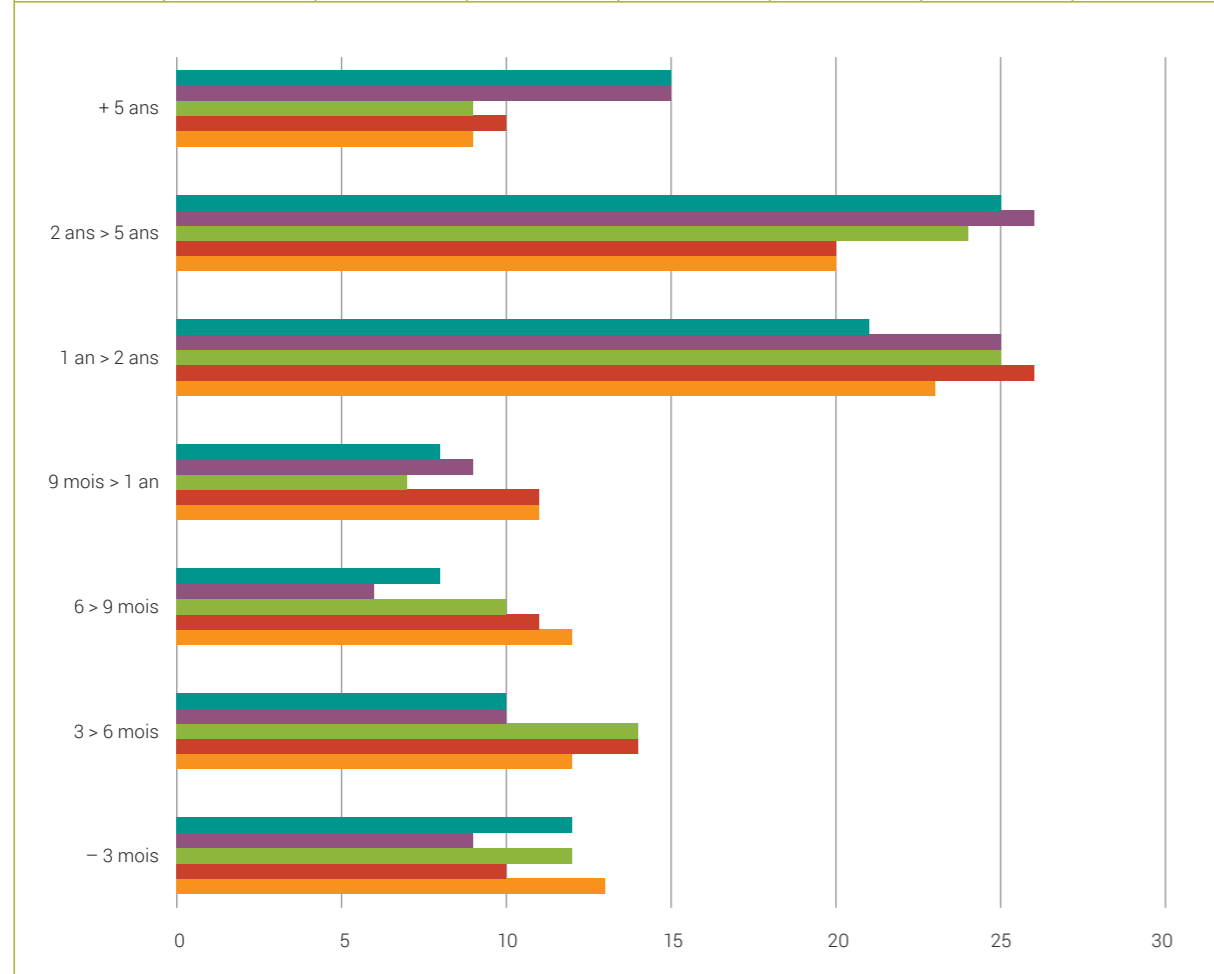
- De plus d'un an : représentant en moyenne 2/3 des suivis post-hébergement
- Inférieurs à un an : représentant 1/3 des suivis post-hébergement

Autre constat à pointer, sur 5 ans, on peut voir que **les durées de suivi augmentent en moyenne**. Celles-ci peuvent s'expliquer par la nécessité de conserver un lien avec l'équipe de la maison d'accueil afin de garantir le maintien des ménages dans leur logement.

Notons aussi que **la durée de suivi dépend fortement du fait de bénéficiaire d'une subvention (donc d'un personnel)** et d'une reconnaissance via l'article 99 du CRWASS. Pour les services non reconnus pour le post-hébergement, cet accompagnement est de fait généralement plus court en raison de manque de moyens financiers et humains.

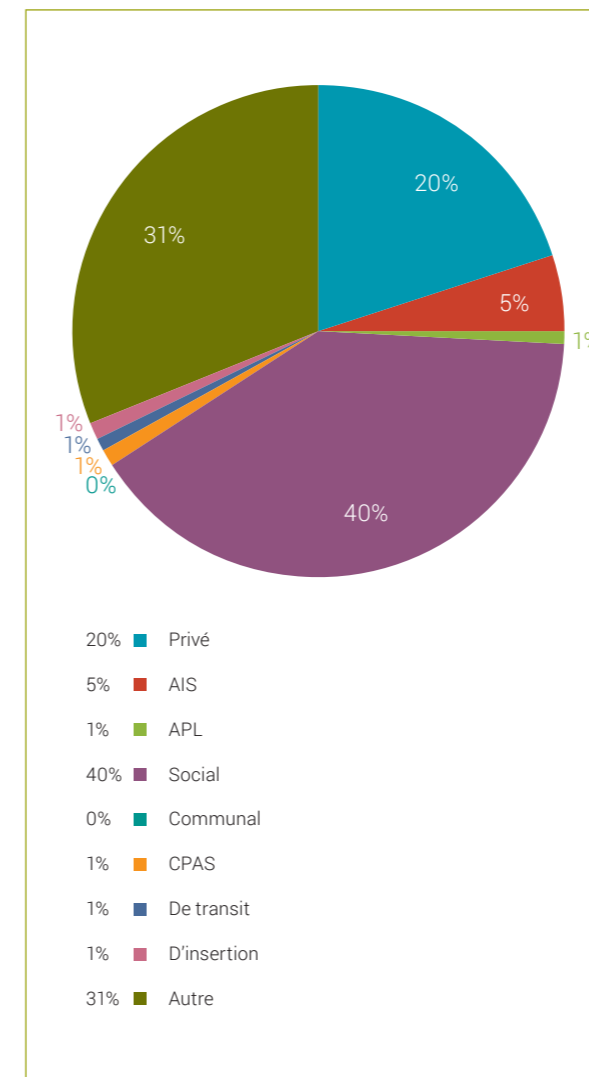
Enfin, il faudra évaluer, avec la réforme du secteur et la reconnaissance du post-hébergement à toutes les maisons d'accueil, l'impact que celle-ci aura sur la durée de suivi par les maisons d'accueil nouvellement reconnues et subsidiées.

	- 3 mois	3 > 6 mois	6 > 9 mois	9 mois > 1 an	1 an > 2 ans	2 ans > 5 ans	+ 5 ans
2021	12%	10%	8%	8%	21%	25%	15%
2020	9%	10%	6%	9%	25%	26%	15%
2019	12%	14%	10%	7%	25%	24%	9%
2018	10%	14%	11%	11%	26%	20%	10%
2017	13%	12%	12%	11%	23%	20%	9%



LIEUX DE VIE APRES UN SÉJOUR EN MAISON D'ACCUEIL

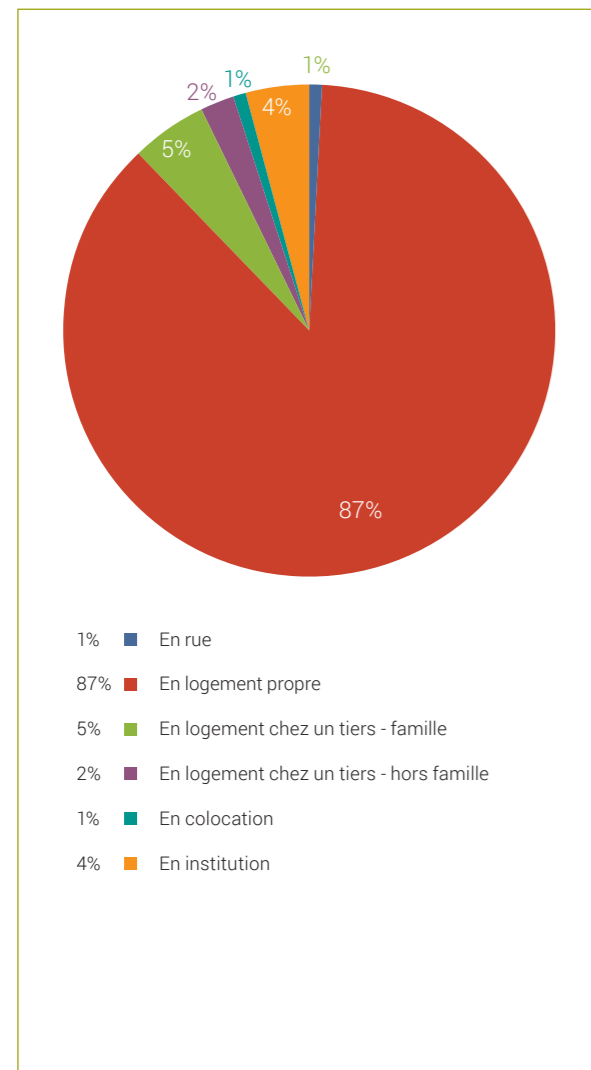
Au niveau du type de logement que l'on retrouve après l'hébergement en maison d'accueil, sans surprise en 2021 comme les années précédentes, la principale destination des personnes est le **logement social** à 40%, vient ensuite la catégorie « autre » reprenant diverses possibilités : la famille, une autre institution (logement non-conventionnel, maison de repos, hôpital...) ou encore à la rue. Enfin, le logement privé est la troisième catégorie représentative de la destination en logement soit 1 personne sur 5 en suivi post-hébergement. Cette tendance est identique sur 5 ans.



5.1.3. Accompagnement pédagogique

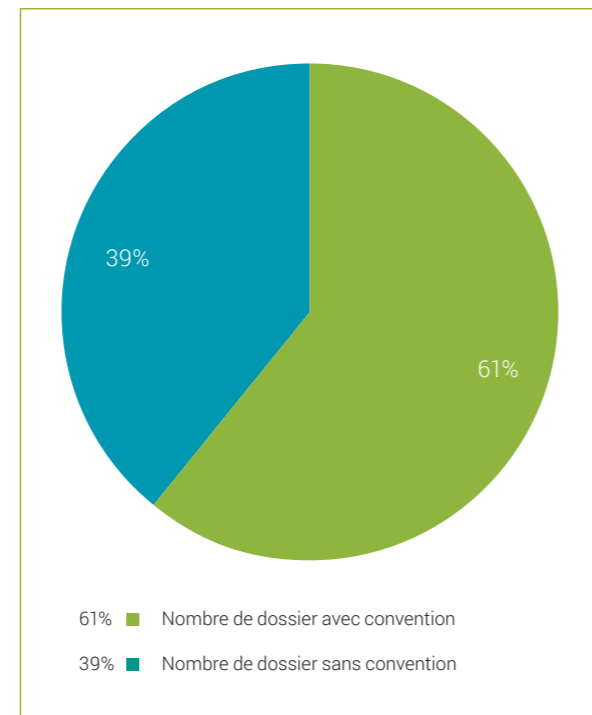
LIEUX DE VIE AU MOMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Sur le lieu de vie au moment de l'accompagnement, nous pouvons constater que l'année 2021 est représentative des années antérieures, à savoir qu'à **une large majorité l'accompagnement se réalise en logement propre**. Les autres catégories sont marginales. Autrement dit, bien que des démarches administratives et sociales soient entamées au cours de l'hébergement, le post-hébergement se réalise dans le nouveau logement de la personne.



CONVENTION D'ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT

Depuis 2017, on observe une professionnalisation de l'accompagnement via différents outils de suivi qui cadrent l'accompagnement post-hébergement. Un de ces outils est la **formalisation de l'accompagnement via une convention signée entre le service et le ménage suivi**. En 2017, un suivi post-hébergement sur deux se faisait sans convention. Désormais c'est 1 sur 3. Il y a en ce sens une réelle formalisation de l'accompagnement. À voir également à l'avenir si cette caractéristique de l'accompagnement évolue dès lors que l'ensemble des maisons d'accueil sont subsidiées pour faire du post-hébergement.

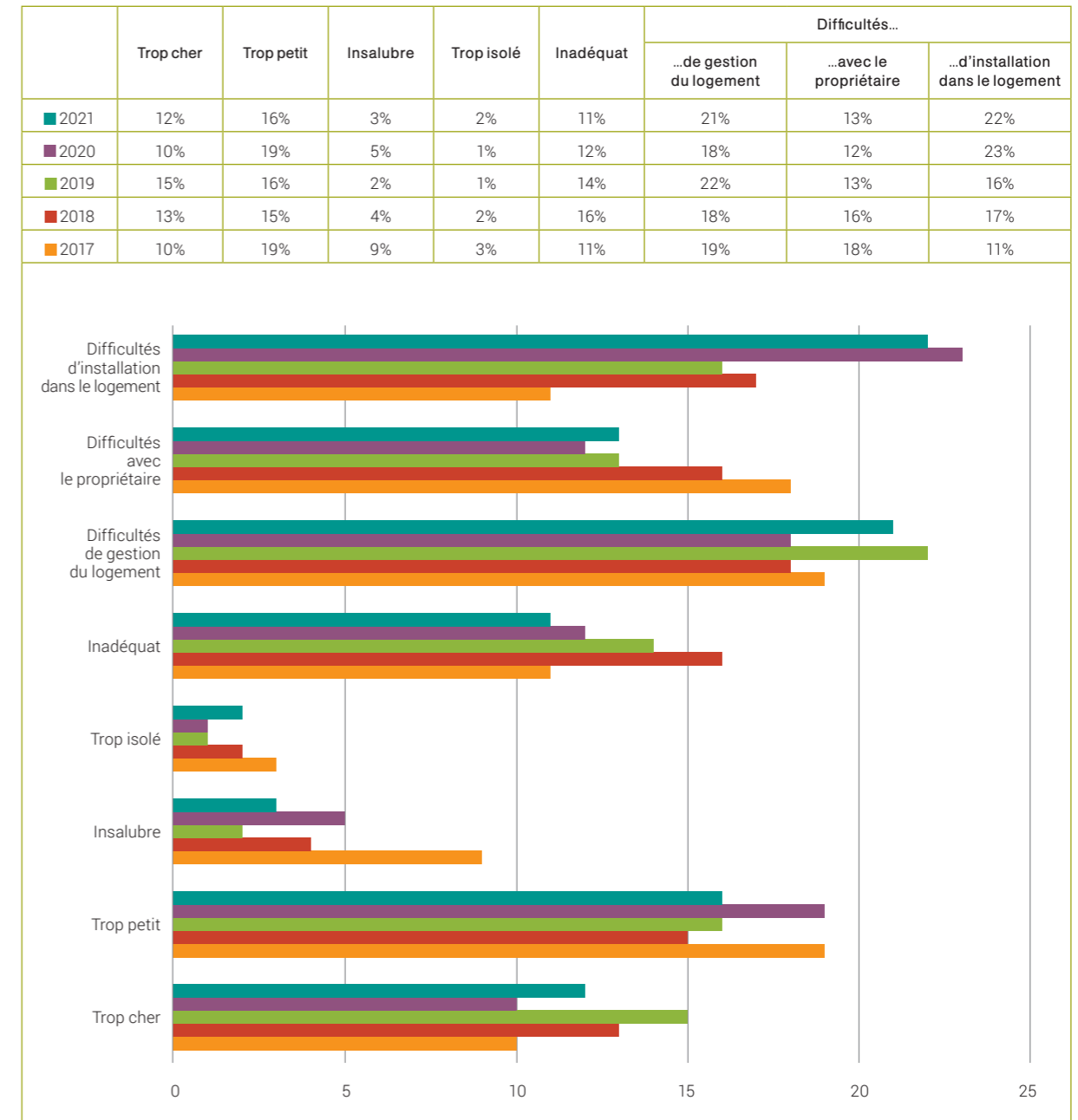


DIFFICULTÉS LIÉES AU LOGEMENT

Une question demandée aux services est de connaître les difficultés rencontrées par les ménages en lien avec leurs nouveaux logements. Au fil des années, les difficultés fluctuent mais le constat est que : d'une part, l'installation en logement, les relations avec le propriétaire et la gestion du logement demeurent les principales difficultés. Par ailleurs, le prix du loyer ainsi que la taille du logement

(souvent trop petit ou inadéquat par rapport à la composition du ménage) représentent également une part non négligeable des difficultés liées au logement.

Néanmoins, on peut en tous cas constater au fil des années une diminution de l'insalubrité des logements et de l'isolement de ceux-ci.

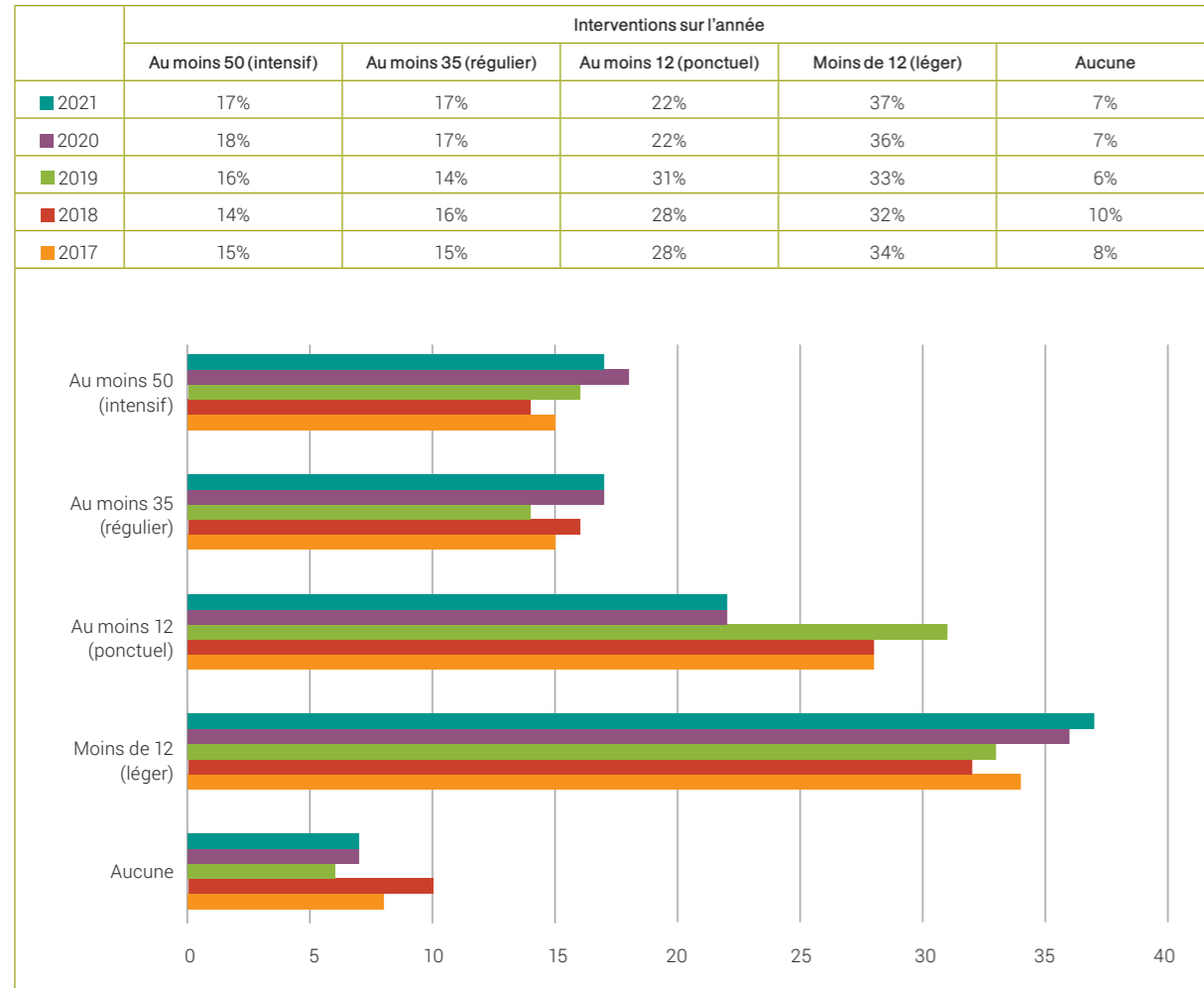


FRÉQUENCE DES INTERVENTIONS

En ce qui concerne la fréquence de l'accompagnement post-hébergement, les catégories « moins de 12 interventions » et « au moins 12 interventions » représentent les principales fréquences sur 5 ans.

Viennent ensuite les interventions régulières et intensives. Notons que celles-ci sont dépendantes des moyens

humains et financiers des services. En effet, les services subventionnés art.99 proposent généralement un accompagnement plus soutenu, comparativement aux services non agréés. Enfin, la fréquence d'intervention dépend de multiples facteurs : demande et besoin du ménage, situation géographique, déplacement des travailleurs de l'équipe sans déforcer le service, relais et réseaux environnants etc.



TYPES D'INTERVENTIONS

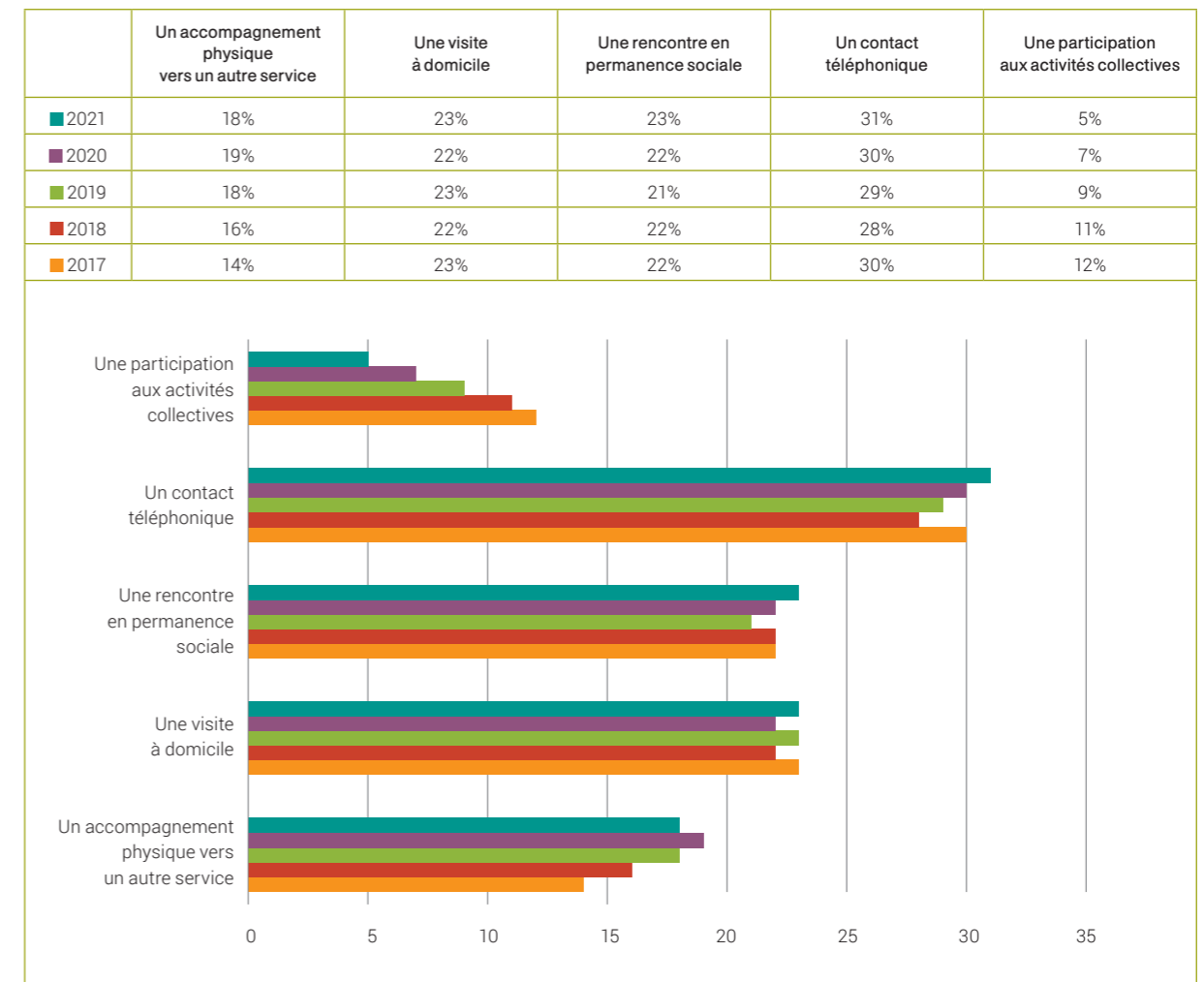
Nous pouvons constater qu'une des interventions privilégiées par les travailleurs sociaux dans le suivi post-hébergement est une **prise de contact téléphonique régulière** et un maintien du lien social par ce canal. Celle-ci demeure la principale façon dont les travailleurs sociaux vont poursuivre le travail d'accompagnement en post-hébergement. Celle-ci peut se comprendre en raison de la taille des équipes des services mais également du nombre de dossiers à suivre d'année en année. Par ailleurs, au-delà de la facilité de prise de contact, le rôle du téléphone permet réellement de conserver le lien construit lors de l'hébergement entre la personne et le travailleur social.

Au-delà du téléphone, les **visites à domicile** et les **rencontres en permanence sociale** sont les deux moments clefs de

l'accompagnement post-hébergement que proposent les services. Ceux-ci permettent entre autres de conserver le lien social, de garantir la stabilisation du ménage dans le nouveau logement et de poursuivre le travail entamé en maison d'accueil vers le logement autonome.

En quatrième vient l'orientation et l'accompagnement physique vers un autre service. C'est un moment important dans l'accompagnement post-hébergement car cela ouvre la personne vers un nouveau tissu social et de réseaux.

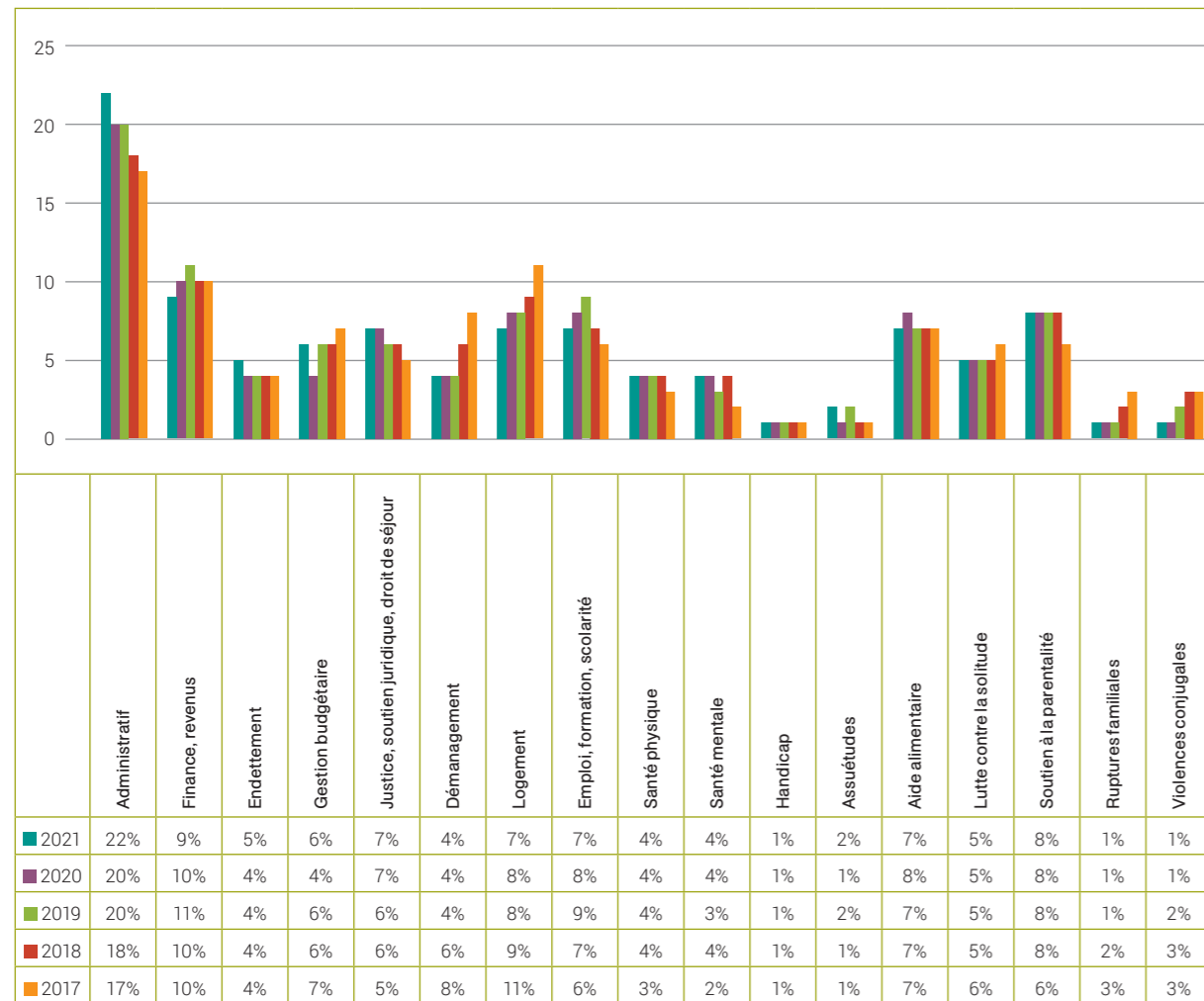
Enfin, la participation aux activités collectives est en baisse au cours des 5 années. L'impact du covid y est peut-être pour quelque chose ou bien ce type d'intervention n'est tout simplement pas l'activité la plus proposée pour suivre une personne en post-hébergement.



TYPES DE PROBLÉMATIQUES ACCOMPAGNÉES

En toute logique, les problématiques qui ressortent sur ce graphique sont en miroir des problématiques pointées antérieurement à savoir les **problématiques administratives, liées au logement et aux finances/revenus**. Celles-ci sont dès lors des axes de travail dans l'accompagnement socio-éducatif entrepris par les équipes post-hébergement. Elles se découpent en de nombreuses démarches dont surtout une remise en ordre administrative et sociale, une ouverture aux droits sociaux et une aide à l'installation en logement ainsi qu'une aide à la gestion budgétaire.

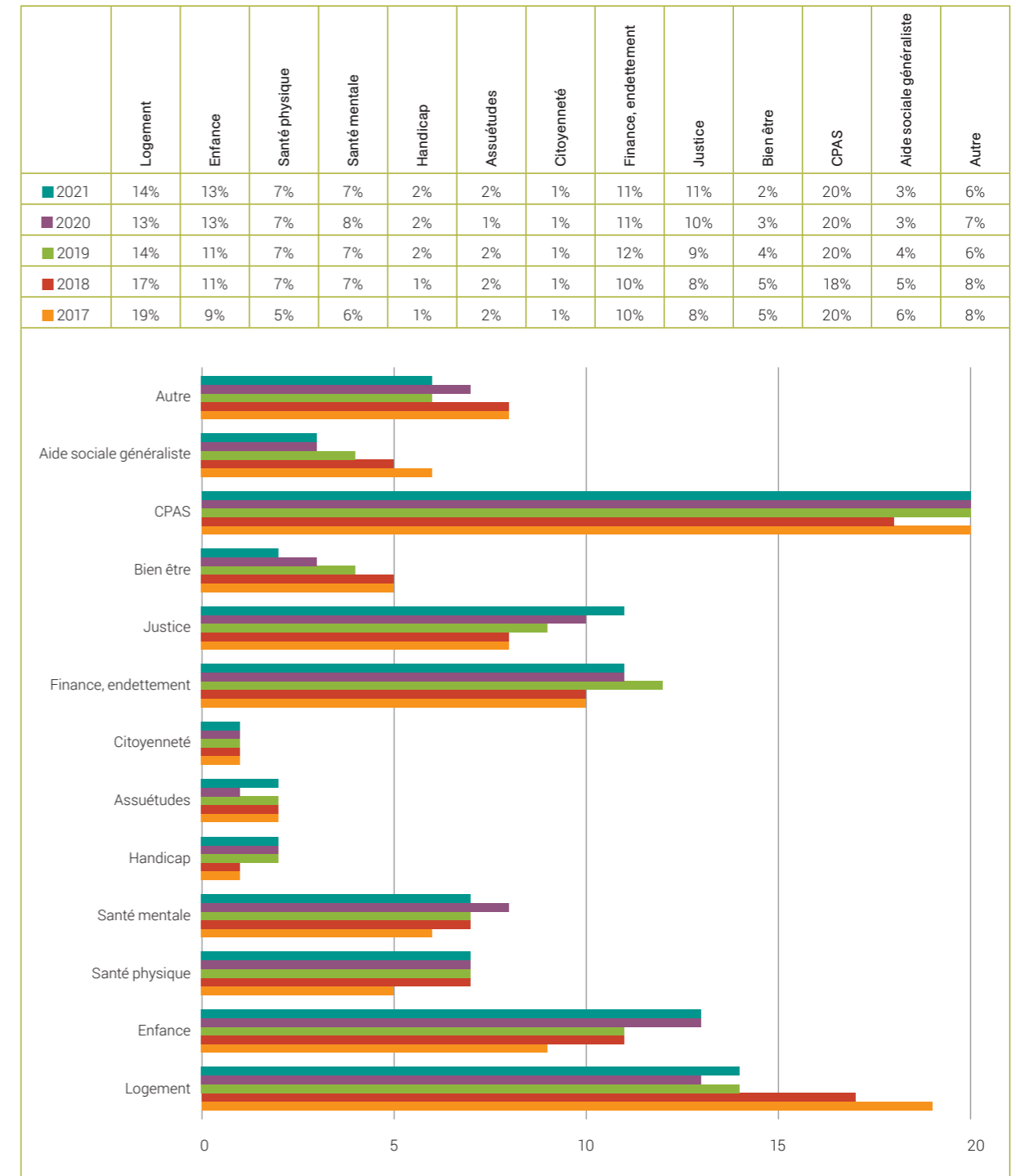
Néanmoins, celles-ci ne sont pas les seules et les **problématiques rencontrées par les ménages sont multiples et cumulatives**. Nous pouvons évoquer notamment la question du soutien à la parentalité qui représente un axe de travail social essentiel car la parentalité dans un contexte de précarité nécessite un réel accompagnement spécifique mais également tout ce qui touche à la scolarité, voire la formation professionnelle.



SECTEURS PARTENAIRES DANS L'ACCOMPAGNEMENT

Au niveau des principaux partenaires du secteur, ceux-ci sont clairement liés aux différentes problématiques rencontrées par les personnes suivies en post-hébergement. Nous pouvons constater une présence importante de collaborations avec les CPAS car de nombreuses démarches sociales, administratives et en lien avec le logement se font via ceux-ci. Au regard

du nombre d'enfants dans les accompagnements post-hébergement, les partenaires de l'Enfance sont forts présents et multiples : aide à la jeunesse, écoles, para-scolaire etc. Enfin, le secteur du logement (AIS, APL, SLSP) ainsi que les services en lien avec la gestion des dettes financières sont des acteurs importants dans l'accompagnement des personnes.



5.1.4. Impact de l'accompagnement post-hébergement sur la situation des ménages

CONDITIONS DE CLÔTURE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Lorsque que la durée de l'accompagnement n'est pas fixée, la fin du travail peut dépendre de :

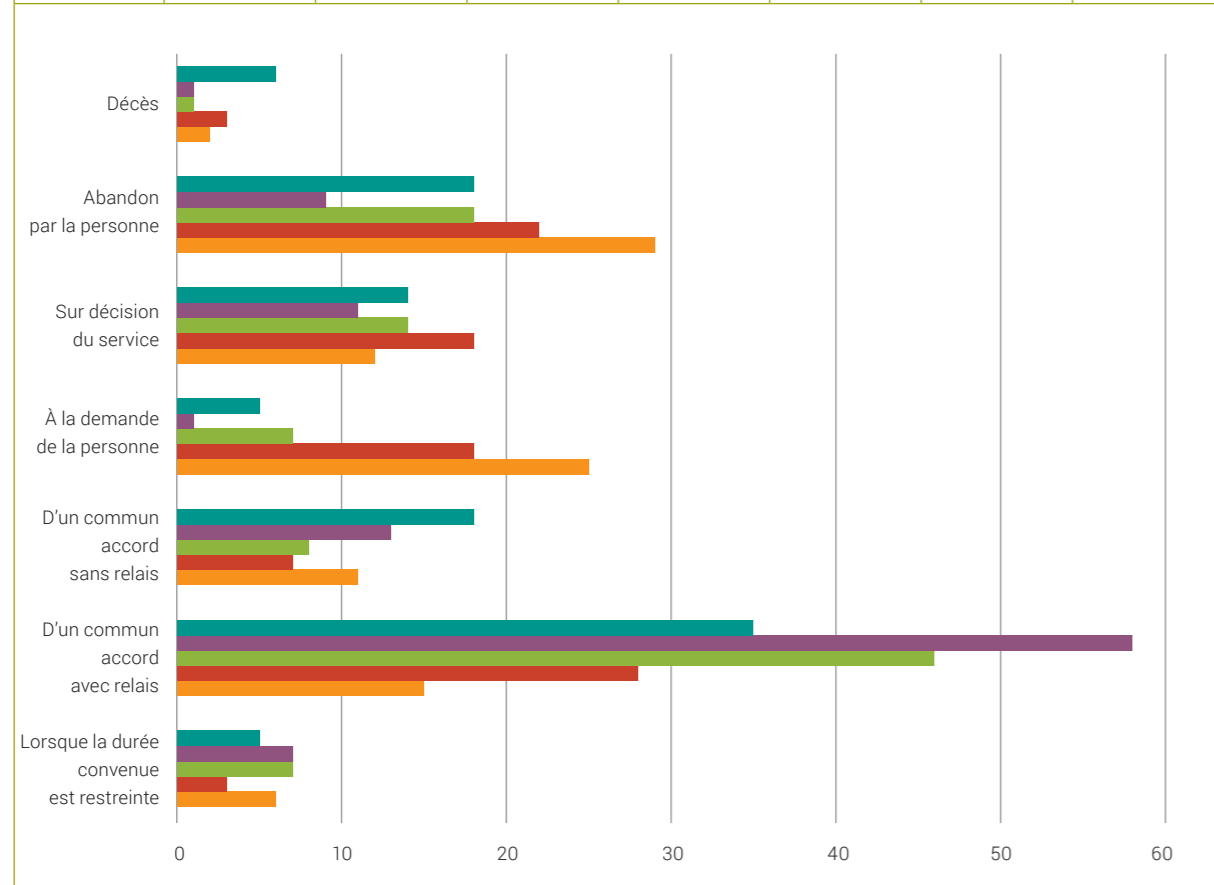
- Acquisition de l'autonomie nécessaire
- Absence de coopération
- Activation des relais
- Éloignement géographique
- Commun accord

On peut constater qu'en majorité la fin de l'accompagnement se produit d'un commun accord avec ou sans relais. **La présence de relais est toujours conditionnée à la situation géographique et territoriale du ménage ainsi qu'à la présence d'une offre de services étoffée.**

Nous pensons notamment aux zones plus rurales où il est souvent compliqué de trouver un relais, du moins durable, pour les personnes. La fin de l'accompagnement unilatéral (à la demande de la personne, par abandon ou sur décision du service) peut s'expliquer par de nombreuses raisons évoquées ci-dessus : l'éloignement géographique est une des principales causes de la clôture de l'accompagnement surtout lorsque l'équipe de la maison d'accueil est peu nombreuse et que les déplacements à effectuer pour les suivis post-hébergement sont de plus en plus nombreux. De même, la personne peut décider de mettre fin à l'accompagnement en raison d'une autonomie pleinement acquise ou lorsqu'un relais fiable permet de stabiliser le ménage dans son nouvel environnement.

En 2021, nous constatons, malheureusement, une hausse des cas de décès par rapport aux années antérieures.

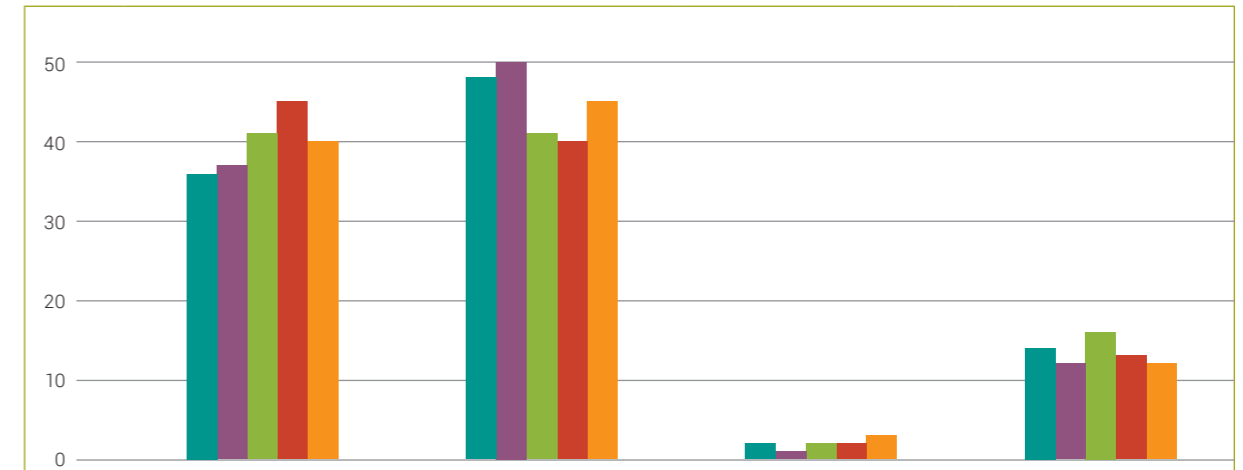
	Lorsque la durée convenue est restreinte	D'un commun accord avec relais	D'un commun accord sans relais	À la demande de la personne	Sur décision du service	Abandon par la personne	Décès
■ 2021	5%	35%	18%	5%	14%	18%	6%
■ 2020	7%	58%	13%	1%	11%	9%	1%
■ 2019	7%	46%	8%	7%	14%	18%	1%
■ 2018	3%	28%	7%	18%	18%	22%	3%
■ 2017	6%	15%	11%	25%	12%	29%	2%



QUALITÉS DES SUIVIS POST-HÉBERGEMENT

Le graphique ci-dessous permet d'établir la nécessité d'un suivi post-hébergement où l'on peut voir que sur 5 ans, **85% des dossiers par des travailleurs post-hébergement connaissent une stabilisation et/ou une amélioration de**

leur situation. Le post-hébergement n'a pas d'effet pour 12 à 16% des ménages accompagnés. Enfin, nous constatons un effet marginal de 1 à 3% de « dégradation » de la situation que nous ne savons expliquer à ce stade.

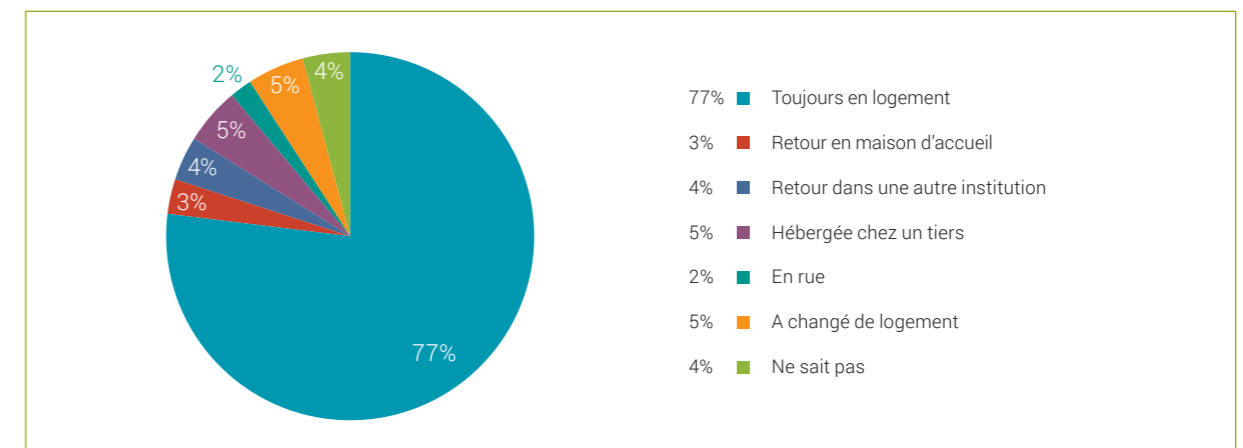


	Une stabilisation de la situation	Une amélioration de la situation	Une dégradation de la situation	Pas d'effet
■ 2021	36%	48%	2%	14%
■ 2020	37%	50%	1%	12%
■ 2019	41%	41%	2%	16%
■ 2018	45%	40%	2%	13%
■ 2017	40%	45%	3%	12%

LIEU DE VIE À LA CLÔTURE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Enfin, notons que le post-hébergement est également une garantie d'un maintien des ménages dans le logement puisque de 2017 à 2021 nous pouvons constater que nous

passons de 70 à 77% de maintien en logement des personnes à la clôture de l'accompagnement.



5.2. ANALYSE EN RÉGION BRUXELLOISE

5.2.1. Taux de participation et dossiers actifs

TAUX DE PARTICIPATION

Année	Répondants	COCOF	COCOM
2017	17	16	1
2018	17	16	1
2019	11	11	0
2020	13	13	0
2021	19	16	3
Moyenne des 5 années	+ de 15		

Avant toute chose, il convient de préciser le cadre duquel proviennent les chiffres du post-hébergement que nous exploitons en Région bruxelloise. En Région de Bruxelles-Capitale, l'AMA fédère 20 maisons d'accueil, à savoir 17 maisons d'accueil agréées par la COCOF et 3 maisons agréées par la COCOM. La Maison Parenté (Les Petits Riens) ayant ouvert ses portes en juillet 2021, elle ne dispose pas encore de chiffres exploitables concernant le post-hébergement. **L'analyse des résultats et du taux de participation se fait donc sur une base de 19 maisons d'accueil bruxelloises.**

Par ailleurs, comme en Wallonie, le nombre de répondants dans les services fluctuent d'une année à l'autre, ce qui influence les résultats. La reconnaissance progressive du post-hébergement dans les législations, sa mise en œuvre en pratique ainsi que la récolte de données ont évolué au fil de ces 5 dernières années.

La crise sanitaire a également perturbé le travail de post-hébergement et la récolte de données. Les résultats nous étant transmis l'année n+1 en fin de premier semestre, les récoltes des données pour les années 2019 et 2020 sont moins complètes que les autres années étudiées. En effet, les priorités pour l'AMA ainsi que pour ses membres ont été définies par l'urgence de la crise sanitaire.

Le taux moyen de participation sur ces 5 dernières années à Bruxelles est de 81%. En 2021, nous nous félicitons de la participation de l'ensemble des maisons d'accueil bruxelloises membres de l'AMA susceptibles de répondre au questionnaire. **Ces chiffres nous permettent d'avoir une excellente vue sur le post-hébergement en Région de Bruxelles-Capitale.**

DOSSIERS ACTIFS

Année	Nombre de		
	dossiers actifs ¹²	dossiers actifs ¹³	dossiers clôturés ¹⁴
2017	263	175	109
2018	309	166	137
2019	153	93	64
2020	117	103	94
2021	182	162	106
Moyenne des 5 années	205	140	102

Les chiffres présentés ci-dessous concernent le nombre de dossiers actifs nouvellement ouverts et ceux clôturés. Ils sont à mettre en perspective avec le taux de participation des maisons d'accueil. Toutefois, des tendances et des conclusions peuvent en être tirées.

Globalement et en moyenne, le nombre de nouveaux dossiers et de dossiers actifs tend à diminuer au fil du temps. Cela pourrait s'expliquer de plusieurs manières. Tout d'abord, la reconnaissance en 2017 du post-hébergement pour les maisons d'accueil COCOF a pu engendrer un fort engouement **avant qu'au fur et à mesure un équilibre entre les besoins et les ressources disponibles ne se trouve.** Par ailleurs, la recherche d'un logement autonome étant toujours plus compliquée d'année en année, cela a pu induire moins de sorties d'hébergés des maisons d'accueil et dès lors de suivis en post-hébergement.

De manière conjoncturelle, la crise sanitaire a impacté fortement le nombre de suivis en post-hébergement dû à un accompagnement plus compliqué ainsi qu'un moins grand nombre de sorties vers du logement.

Par ailleurs, un chiffre intéressant à relever est la proportion de personnes suivies en post-hébergement par rapport aux nombres de fins de séjour en maisons d'accueil. Pour l'année 2021, la proportion de personnes suivies à la suite d'une fin de séjour s'élevait à 15,7%. Cette proportion est stable depuis 2018. Seule l'année 2017 a été marquée par une plus grande proportion de suivis par rapport aux nombres de fin de séjour, à savoir 38%.

5.2.2. Profil des ménages

Derrière le chiffre de 182 dossiers actifs en 2021, ce sont 407 personnes qui ont été accompagnées en post-hébergement. **On recense 56 hommes (14%), 137 femmes (34%) et 214 enfants accompagnants (52%).**

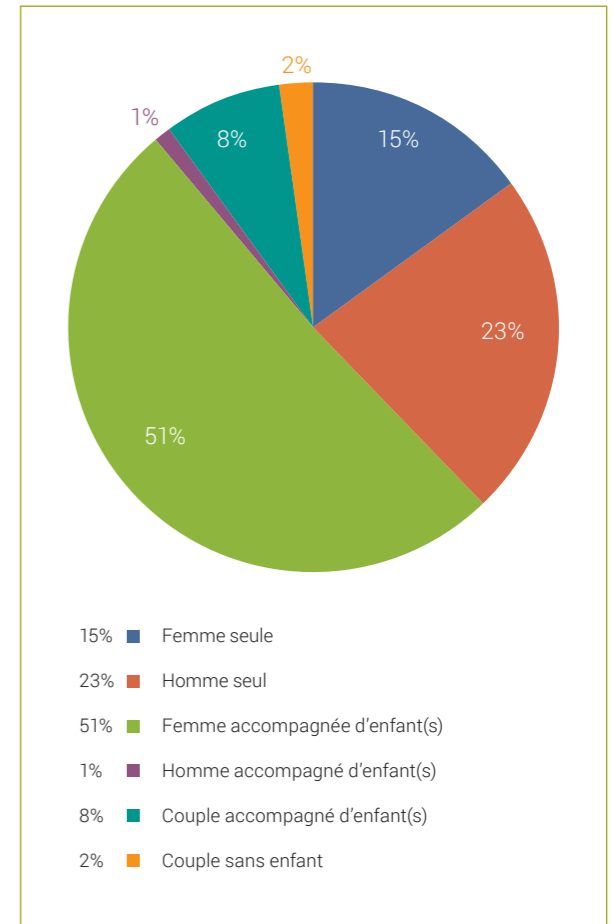
Sur les 5 années étudiées, les chiffres sont relativement stables d'année en année : environ une moitié d'enfants accompagnants et une majorité de femmes par rapport aux hommes dans les personnes suivies. **Ces chiffres suivent la même tendance qu'en Wallonie et les raisons pouvant les expliquer sont similaires,** à savoir une majorité des maisons d'accueil pour femmes avec enfant(s) provenant de l'histoire du secteur.

COMPOSITION DES MÉNAGES

En ce qui concerne la composition des ménages accompagnés, en 2021, **plus de la moitié étaient des femmes accompagnées d'enfant(s).** Ensuite, les autres profils de ménages accompagnés sont **les hommes seuls à hauteur de 23%, les femmes seules à 15% et les couples accompagnés d'enfant(s) dans 8% des cas.**

Sur la période étudiée, la proportion des différents profils est assez constante. Toutefois, on constate une alternance selon les années entre la deuxième et la troisième catégorie de ménage ; à savoir une année les hommes seuls, une autre les femmes seules.

Les ménages accompagnés en post-hébergement sont obligatoirement issus d'un hébergement dans la maison d'accueil les ayant accueillis. Du fait qu'il n'existe que très peu de maisons d'accueil accueillant des hommes accompagnés d'enfant(s) et des couples sans enfant, il est dès lors normal que ces profils soient très peu représentés.



- 12 On entend par dossier actif : tout dossier dont un suivi post-hébergement est toujours en cours sur l'année (actif et nouvellement créé)
 13 On entend par nouveau dossier : un dossier d'accompagnement post-hébergement nouvellement créé par le service
 14 On entend par dossier clôturé : un dossier dont l'accompagnement post-hébergement est considéré comme terminé par l'équipe

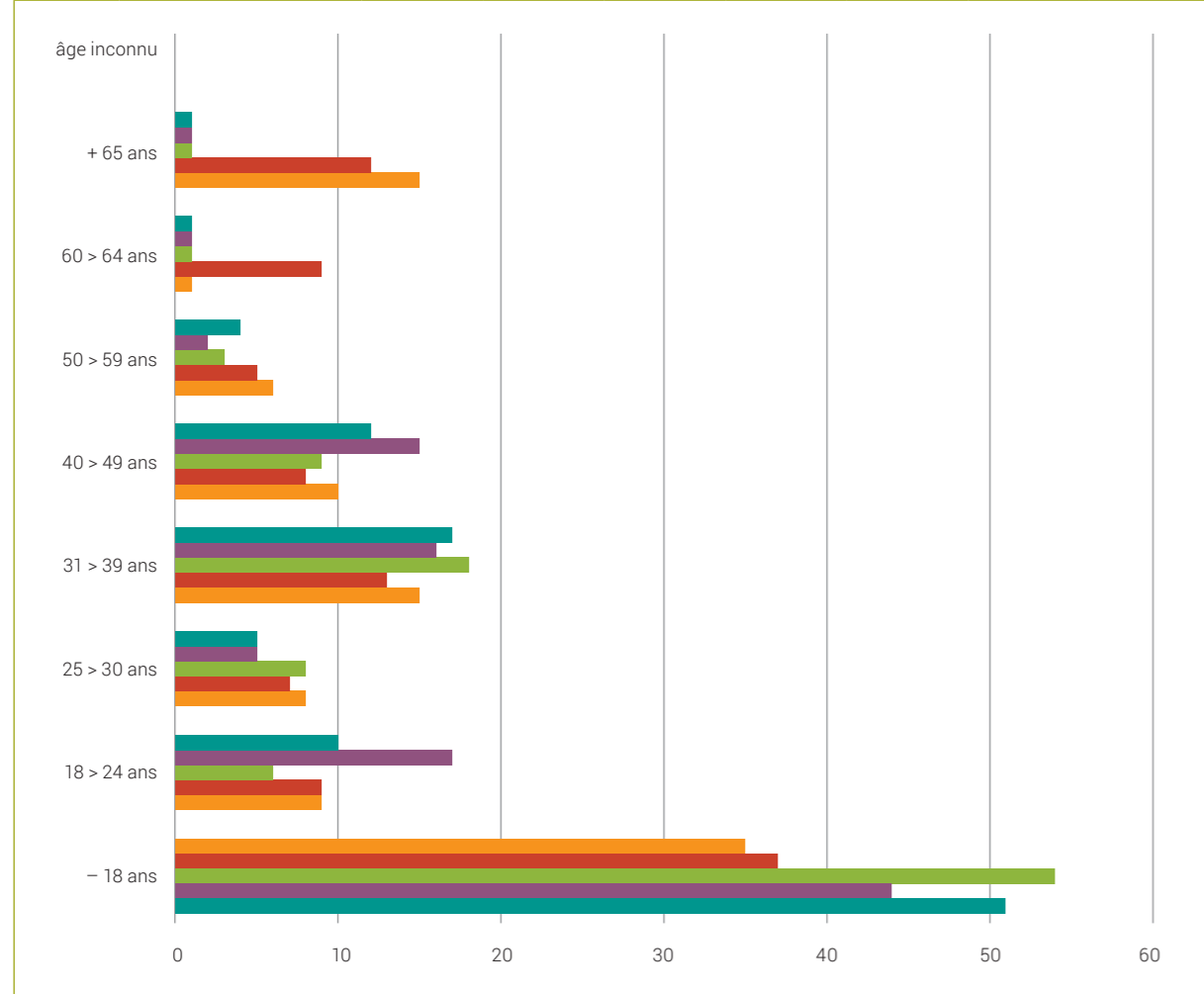
ÂGES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

On remarque une constance dans la répartition par âge des personnes accompagnées tout au long des 5 années. La grande proportion des personnes accompagnées de moins de dix-huit ans est à mettre en parallèle avec le graphique précédent où l'on peut voir que 60% des ménages suivis en 2021 étaient accompagnés d'enfant(s). Les deuxième et troisième tranches d'âges

les plus représentées sont les 31 à 39 ans et les 40 à 49 ans. Au-dessus de cet âge, la proportion de personnes suivies décroît.

Une évolution sur les cinq dernières années est à noter tout de même : la diminution des suivis des personnes plus âgées au profit de la tranche « moins de 18 ans ».

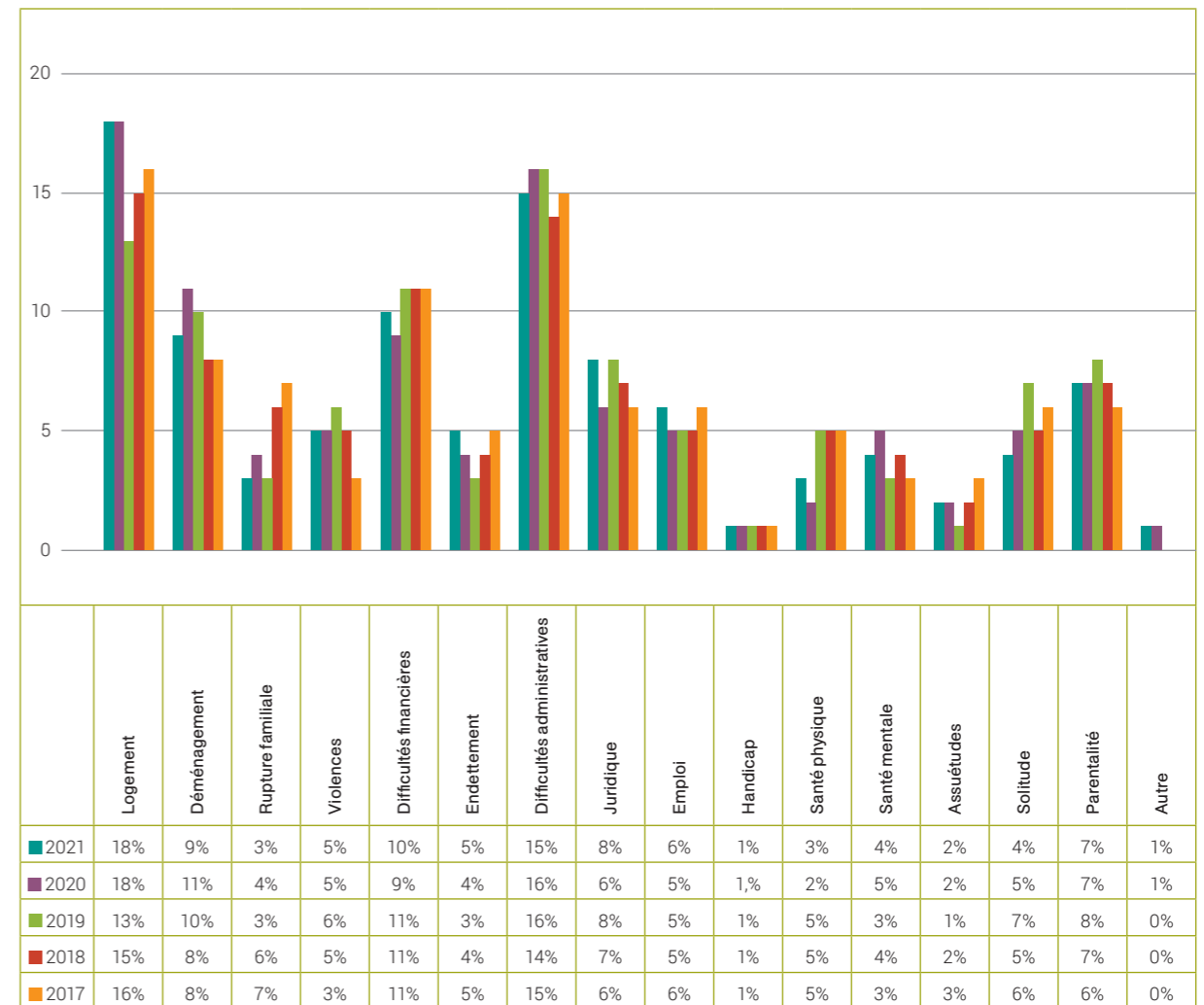
	- 18 ans	18 > 24 ans	25 > 30 ans	31 > 39 ans	40 > 49 ans	50 > 59 ans	60 > 64 ans	+ 65 ans	âge inconnu
2021	51%	10%	5%	17%	12%	4%	1%	1%	0%
2020	44%	17%	5%	16%	15%	2%	1%	1%	0%
2019	54%	6%	8%	18%	9%	3%	1%	1%	0%
2018	37%	9%	7%	13%	8%	5%	9%	12%	0%
2017	35%	9%	8%	15%	10%	6%	1%	15%	0%



RÉPARTITION PAR TYPE DE PROBLÉMATIQUES DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS EN POST-HÉBERGEMENT

Les principales problématiques rencontrées par les ménages accompagnés restent sensiblement les mêmes sur les cinq dernières années. Le logement et les difficultés administratives se détachent en termes de difficultés principales pour ceux-ci. Viennent ensuite, selon les années, les difficultés financières, les problématiques liées au déménagement, les problématiques juridiques, celles liées à la parentalité et à l'emploi notamment. Les personnes accompagnées cumulent, dans bien des cas, plusieurs problématiques.

Ce graphique est intéressant de par la nuance qu'il ajoute par rapport aux difficultés que peuvent rencontrer des personnes dans leur trajet de réinsertion vers le logement. Le sans-abrisme impacte la vie des personnes dans son ensemble. Si un logement et un accompagnement administratif sont indispensables, un accompagnement sur les autres facettes de la vie des personnes s'avère également crucial.



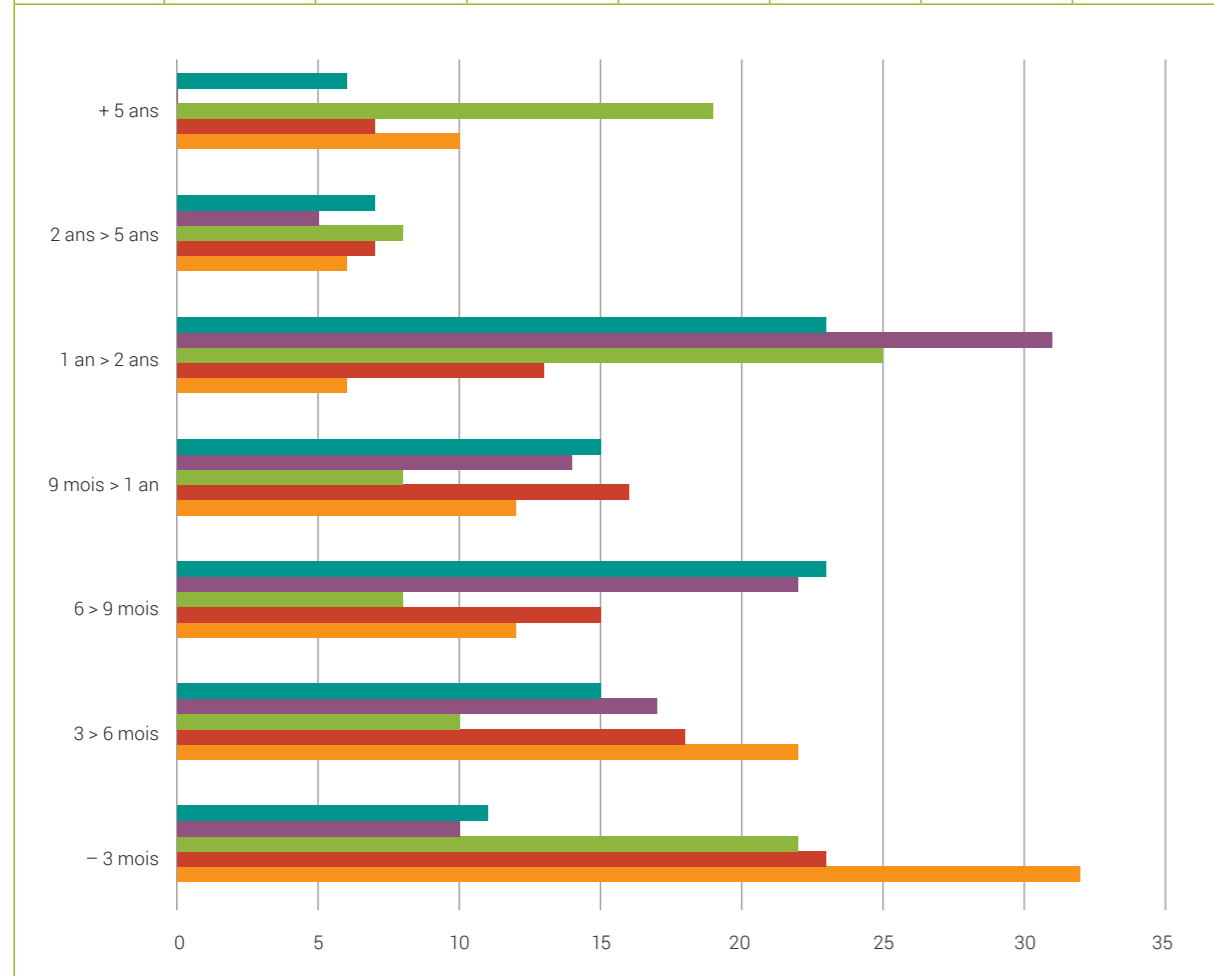
DURÉE DE SUIVI DES DOSSIERS ACTIFS EN POST-HÉBERGEMENT

Au niveau de la durée des suivis en post-hébergement, plusieurs constats sont à tirer. Tout d'abord, en fonction des années, la proportion de durée des suivis varie assez fortement. Les résultats des premières années de notre récolte de données montrent des suivis plus courts que les années suivantes. En effet, la pratique du post-hébergement était assez récente dans la législation bruxelloise même si sur le terrain plusieurs services en réalisaient déjà. **Au fil des années, la durée des suivis a eu tendance à augmenter tout en cherchant à se conformer aux durées prévues dans la législation.**

Pour rappel, la législation à la COCOM autorise un suivi en post-hébergement de maximum 6 mois et à la COCOF de maximum 9 mois. Malgré la tendance de diminution des suivis de plus de 5 ans, en 2021, encore plus de 51% des suivis allaient au-delà de 9 mois de suivis.

Une partie de ces suivis de plus long terme sont toutefois moins réguliers. Les maisons d'accueil et leur service de post-hébergement deviennent un point de contact plus ponctuel pour ces personnes.

	- 3 mois	3 > 6 mois	6 > 9 mois	9 mois > 1 an	1 an > 2 ans	2 ans > 5 ans	+ 5 ans
2021	11%	15%	23%	15%	23%	7%	6%
2020	10%	17%	22%	14%	31%	5%	0%
2019	22%	10%	8%	8%	25%	8%	19%
2018	23%	18%	15%	16%	13%	7%	7%
2017	32%	22%	12%	12%	6%	6%	10%



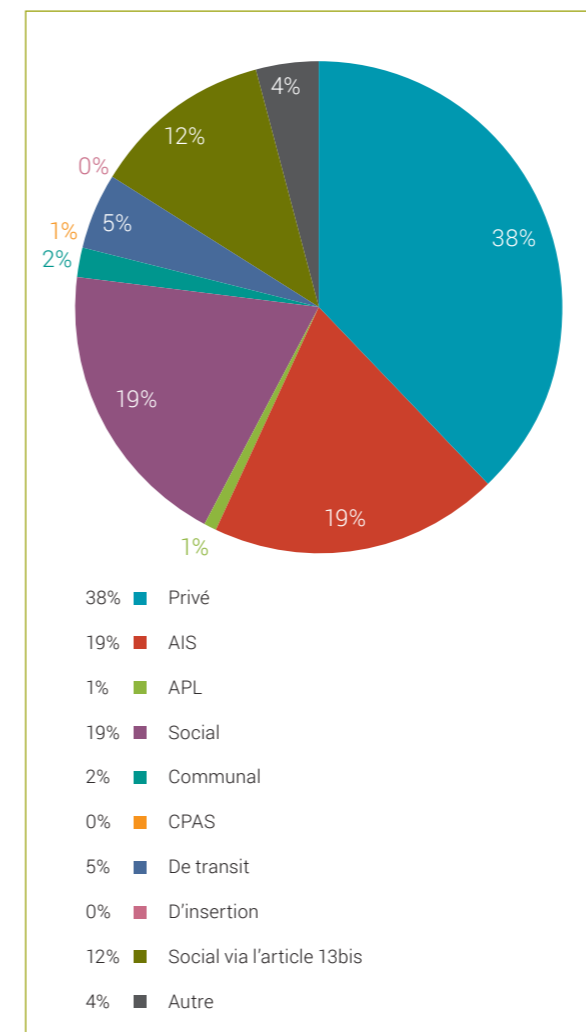
LIEUX DE VIE APRÈS UN SÉJOUR EN MAISON D'ACCUEIL

Nous nous intéressons ici au type de logement occupé après le séjour en maison d'accueil par les ménages suivis en post-hébergement.

Sur 5 ans, la proportion entre les types de logement varie essentiellement au niveau de la part du logement privé. En effet, en 2021, **38% des ménages suivis étaient en logement privé contre 19% en 2020. Les années précédentes, la part de logements privés tournait autour des 30%.**

La part de de logement social, y compris via la dérogation de l'article 36 (ancien 13bis) de l'arrêté locatif pour les personnes victimes de violences conjugales, varie en fonction des années entre 30 et près de 50%.

Enfin, la part des logements AIS a tendance à croître au fur et à mesure. L'action 27 du Plan Urgence Logement visant à **capter près de 400 logements pour le public sans-abri** via les AIS pourrait également pousser les chiffres à la hausse sur les prochaines années. Les autres types de logement restent plus marginaux année après année.

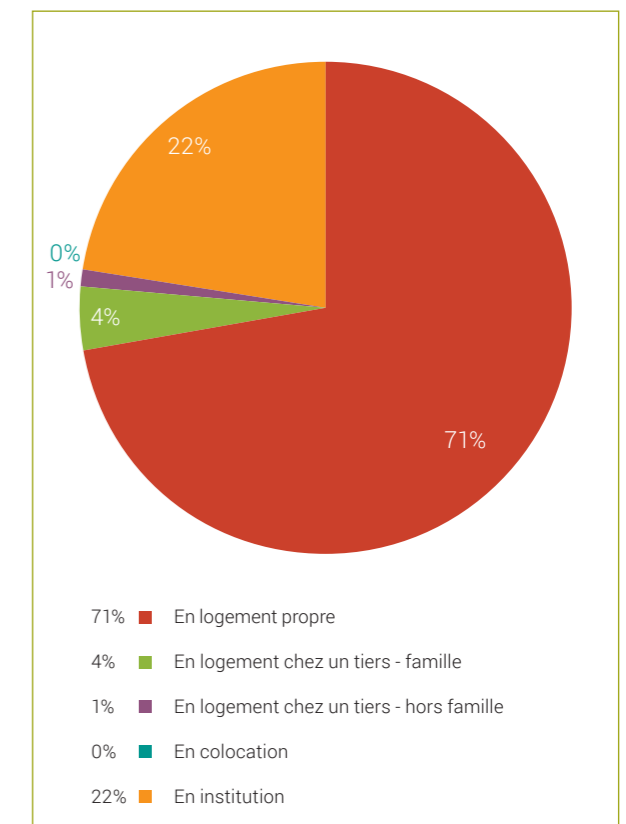


5.2.3. Accompagnement pédagogique

LIEUX DE VIE AU MOMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Au moment du début du suivi en post-hébergement, **une grande majorité (71%) des personnes accompagnées sont en logement propre.** Si l'on peut s'étonner des 22% en institution, une des explications tient dans le fait que plusieurs maisons d'accueil considèrent qu'elles démarrent le travail de post-hébergement avant même la fin de l'hébergement. En effet, au-delà d'un accompagnement vers le logement classique, un accompagnement renforcé est déjà mis en place dans certaines structures à l'approche du passage vers le logement.

En ce qui concerne la formalisation via une convention, les maisons d'accueil agréées par la COCOF y sont obligées mais pas celles agréées par la COCOM. De ce fait, nous ne récoltons pas d'informations sur le conventionnement de manière généralisée à Bruxelles. Le conventionnement a ses avantages et ses inconvénients. S'il peut rassurer les bénéficiaires sur le fait que l'accompagnement sera toujours effectif une fois en logement et qu'il balise bien celui-ci, il peut également être synonyme d'un engagement trop important pour certains bénéficiaires et dès lors les effrayer.

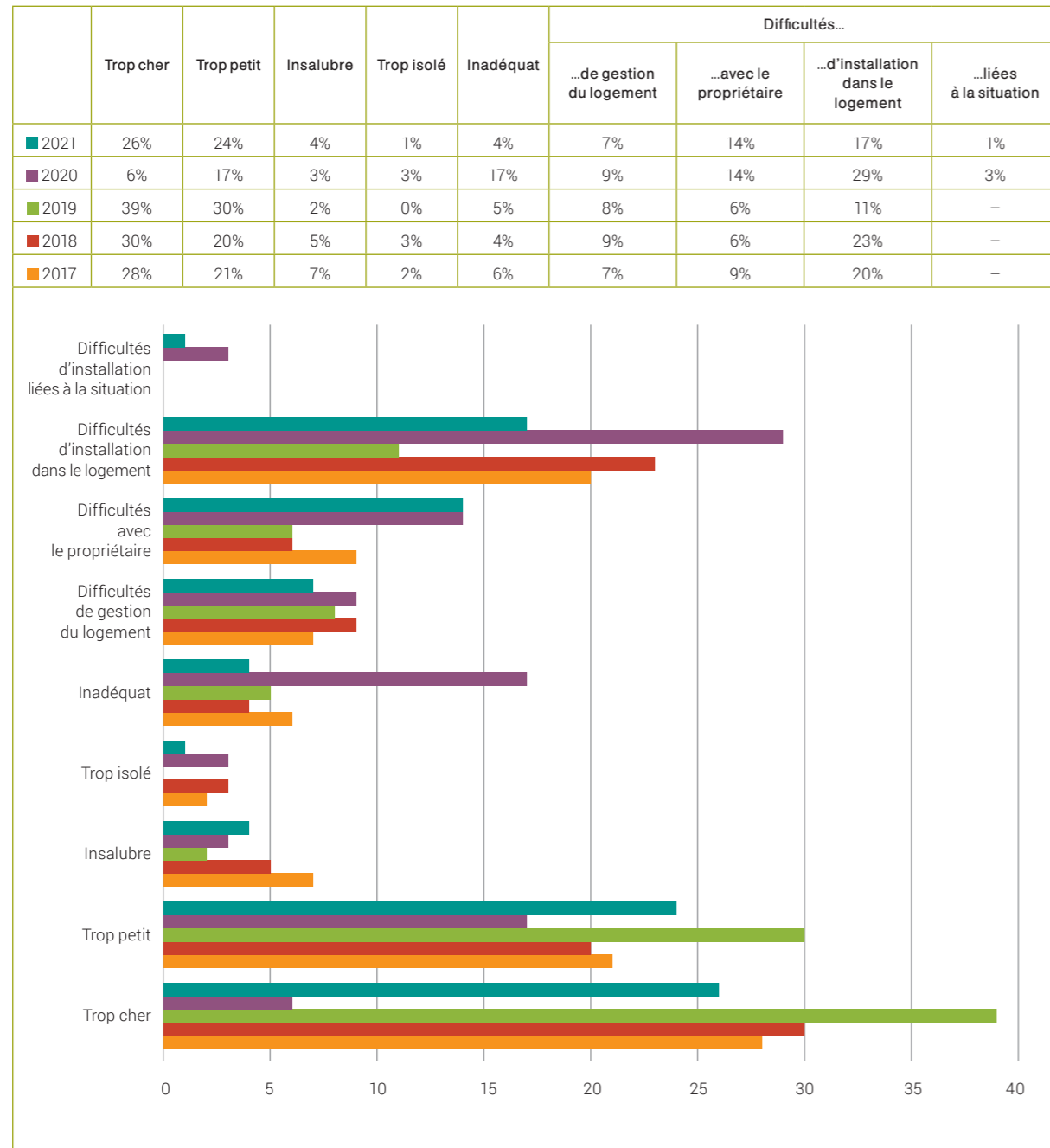


DIFFICULTÉS LIÉES AU LOGEMENT

La question sur les difficultés liées au logement du ménage est très subjective mais donne quand même des indications concernant un ressenti par rapport à ce dernier.

De manière générale et malgré les fluctuations certaines années, **les difficultés liées aux logements occupés par les ménages accompagnés ont trait au coût des loyers,**

à leur petite taille ainsi qu'aux difficultés d'installation dans ces derniers. Ces difficultés reflètent en partie la réalité du marché immobilier de la Capitale. En effet, l'accès à un logement décent reste un combat pour les personnes précaires. Par ailleurs, les difficultés avec les propriétaires ont tendance à augmenter ces deux dernières années.



FRÉQUENCE DES INTERVENTIONS

Au niveau de la fréquence d'intervention, **la catégorie principale est celle des suivis légers** (d'une à douze interventions sur l'année). Ce chiffre a augmenté de manière constante au fil des années. **On peut remarquer qu'en 2020 et 2021, un peu moins de 50% des suivis ont bénéficié d'un tel type de suivi.**

chaque ménage accompagné (ou presque) a bénéficié au minimum d'une intervention. C'est une différence par rapport aux années précédentes où ce chiffre était un peu plus élevé (10% ou moins de suivis).

Il est à noter que les besoins des personnes en termes de suivis peuvent évoluer en fonction des événements et que, par ailleurs, les ressources humaines des services pour effectuer cette mission restent toujours très limitées (entre ½ et 1 ETP).

D'autre part, la catégorie de suivis réguliers a eu également tendance à augmenter passant de 15% en 2017 à 20% en 2021.

En parallèle, les catégories des suivis ponctuels et aucune intervention ont diminué. Ces deux dernières années,

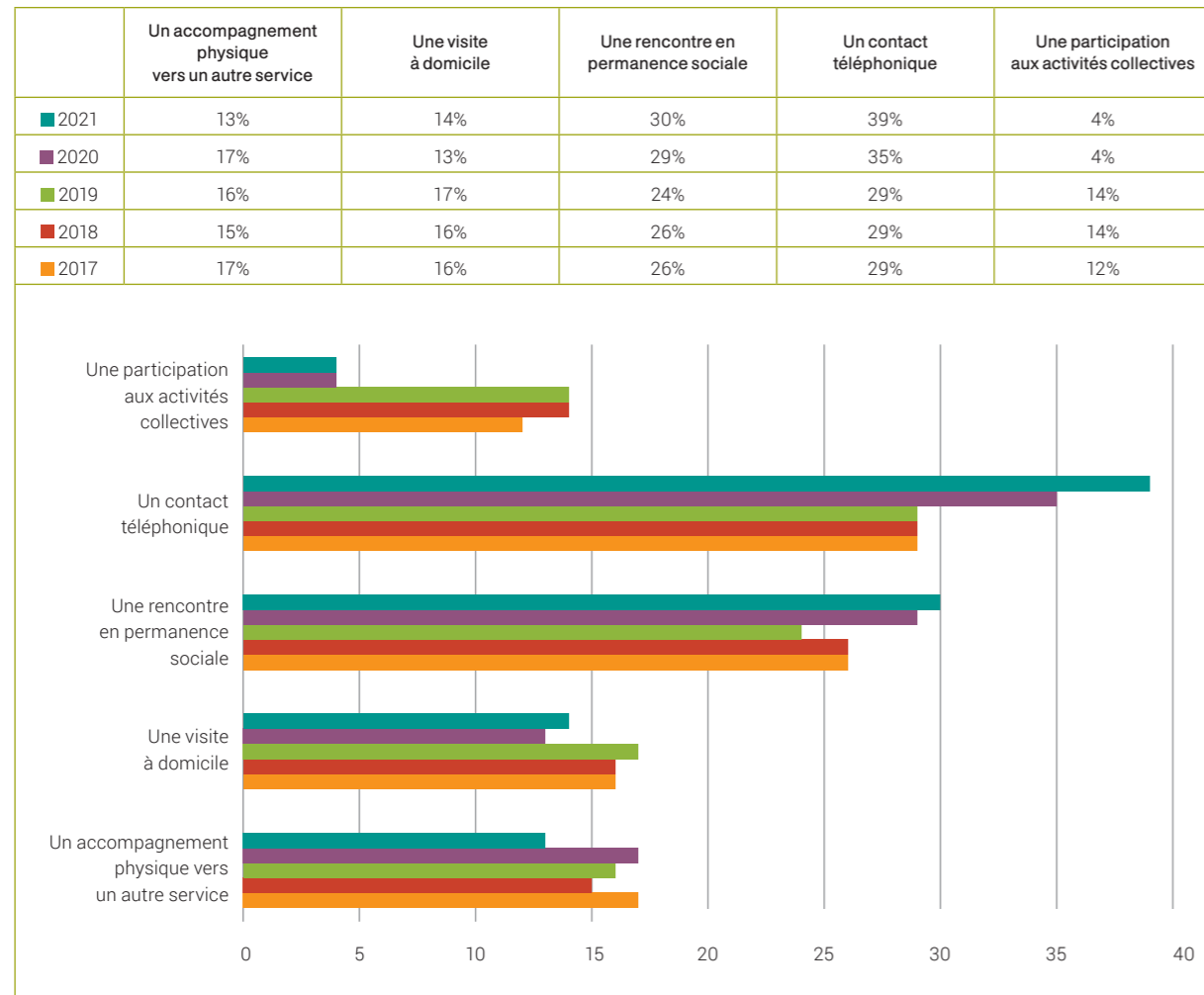


TYPES D'INTERVENTIONS

À la suite de la question précédente, il est intéressant d'analyser le type d'intervention du travailleur social. **Le contact téléphonique avec la personne accompagnée est privilégié, suivi par les rencontres lors de permanences sociales.**

d'un cadre sanitaire sécurisé expliquent en partie la croissance de l'usage du téléphone et des permanences sociales. En parallèle, ceci explique la forte décroissance des activités collectives, de l'accompagnement physique vers un autre service ainsi que des visites au domicile des bénéficiaires.

Les effets de la crise sanitaire se remarquent fortement sur ce graphique. La distanciation sociale et la recherche

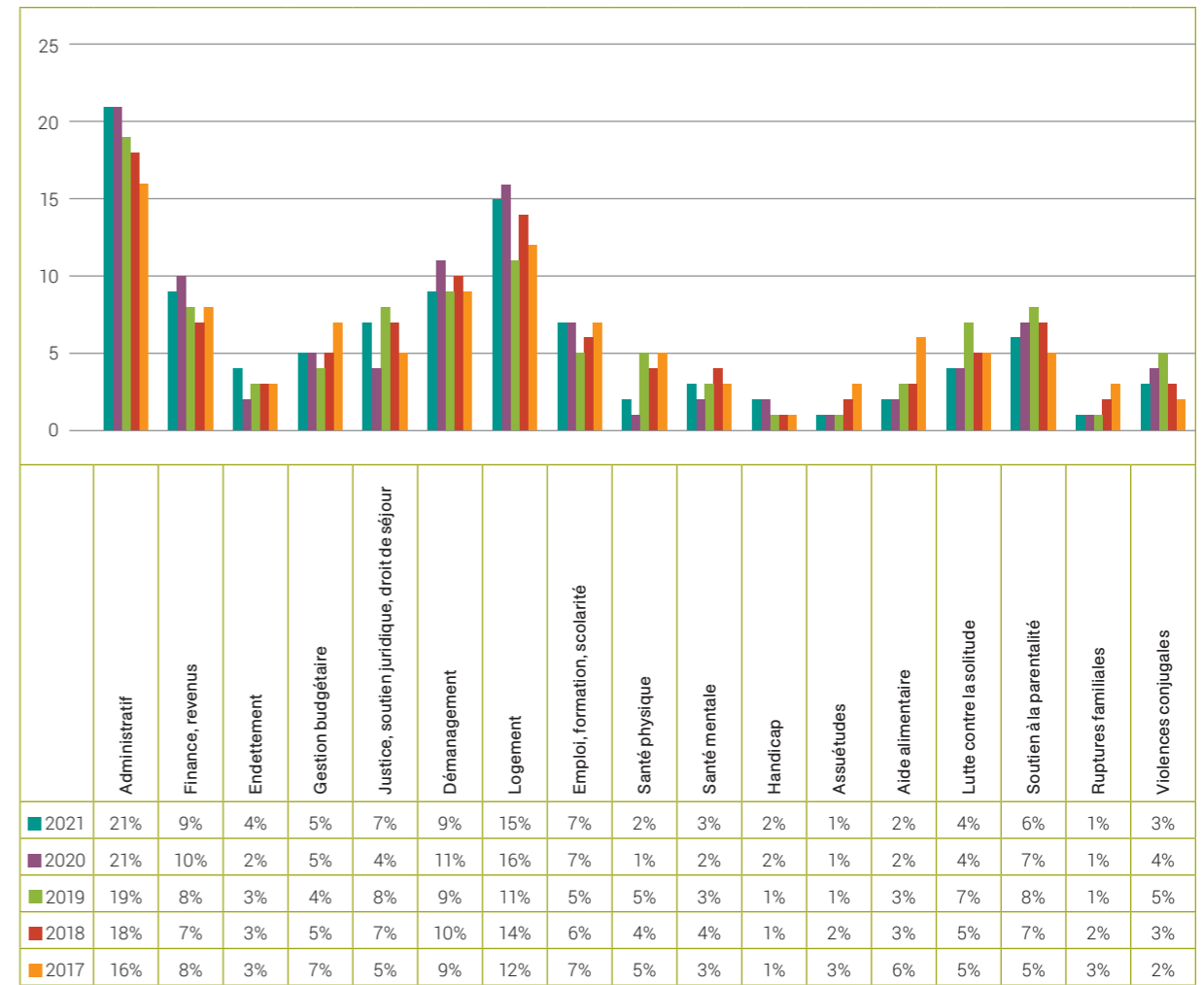


TYPES DE PROBLÉMATIQUES ACCOMPAGNÉES

Quant aux démarches effectuées avec le soutien des travailleurs en post-hébergement, elles concernent les premières difficultés rencontrées par les ménages accompagnés (cfr. graph. supra). En effet, dans plus d'un cinquième des cas, **les démarches sont liées aux difficultés administratives** (commune, CPAS, mutuelle, compréhension d'un document, etc.). On peut supposer que la crise sanitaire et la digitalisation croissante de notre société ne font que renforcer ces chiffres dès à présent et dans le futur.

Ensuite, **le travail d'accompagnement a porté essentiellement sur le logement** (recherche, contact avec le propriétaire, ouverture des compteurs, recherche de primes, etc.) mais également sur **l'aide au déménagement et l'aspect financier notamment.**

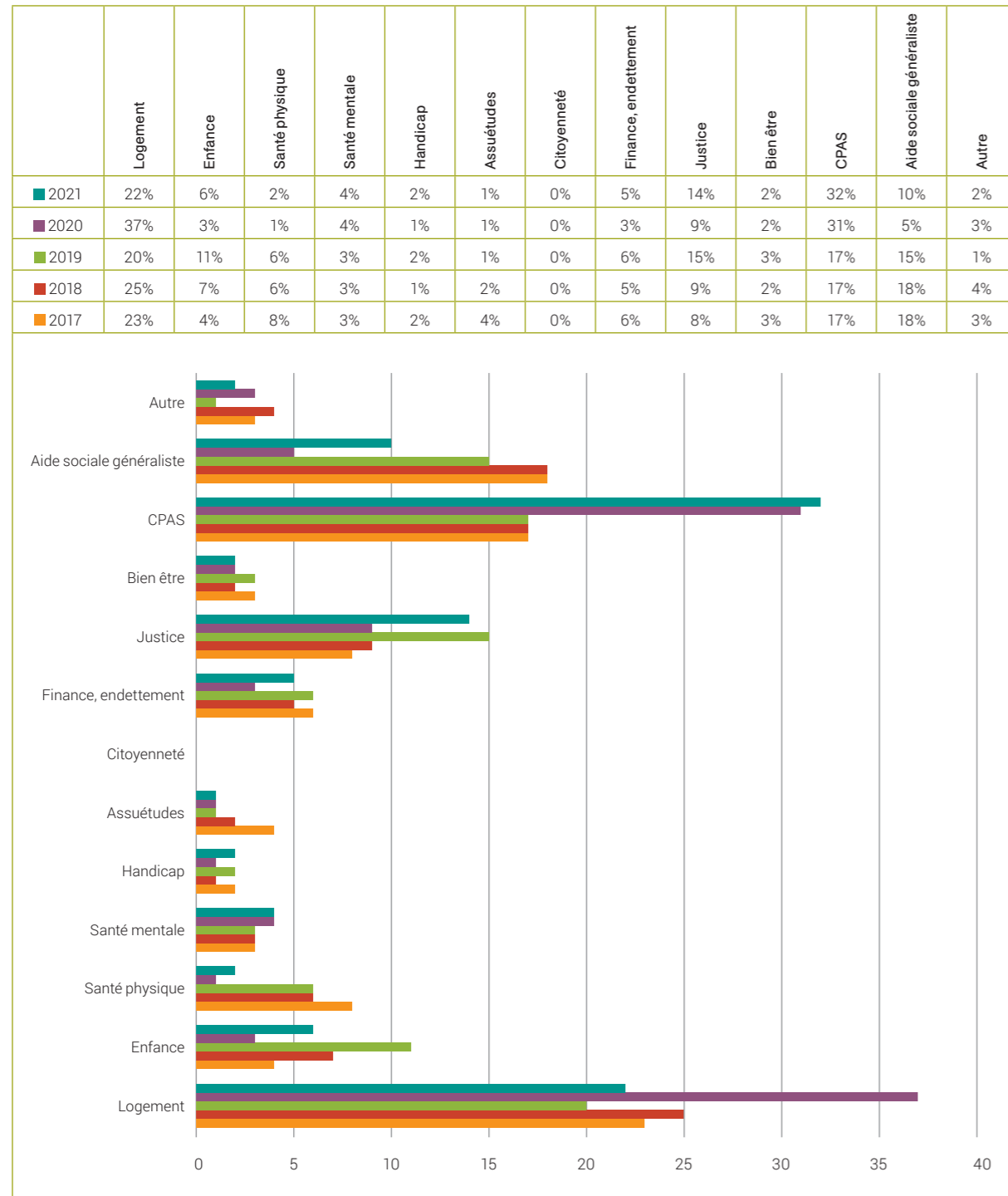
Les domaines d'intervention suivent les problématiques rencontrées par le public. Ces dernières étant variées, l'accompagnement post-hébergement doit également s'adapter afin de répondre aux besoins diversifiés et permettre ainsi une réinsertion durable dans le logement.



**SECTEURS PARTENAIRES
DANS L'ACCOMPAGNEMENT**

Les services de post-hébergement travaillent en réseau afin de soutenir le ménage suivi dans sa réinsertion dans le logement. Si les chiffres peuvent varier entre les années, deux secteurs partenaires principaux ressortent, à savoir le secteur du logement et les CPAS.

Ensuite, sur ces cinq dernières années, les secteurs partenaires suivants étaient la justice et l'aide sociale généraliste.



5.2.4. Impact de l'accompagnement post-hébergement sur la situation des ménages

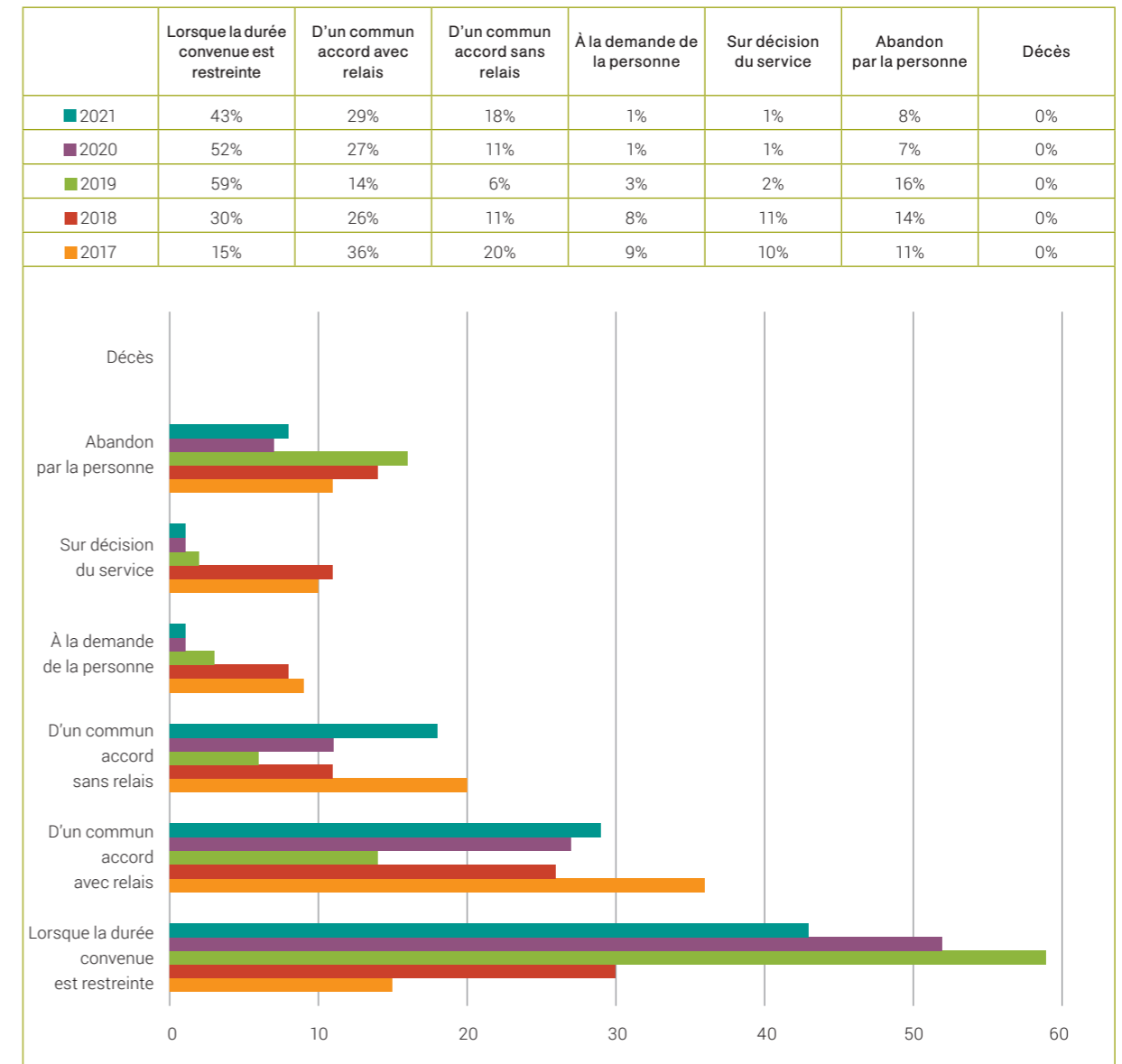
CONDITIONS DE CLÔTURE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Une information récoltée auprès des services est de savoir de quelle manière s'est clôturé le suivi en post-hébergement.

Les chiffres évoluent de manière positive vu les baisses combinées d'abandons par la personne accompagnée,

sur base de la décision du service ou d'une demande de la personne. En parallèle, les chiffres de clôture de l'accompagnement d'un commun accord, avec ou sans relais, augmentent depuis trois ans. On peut donc considérer que les bénéficiaires et les services se quittent une fois qu'ils sentent que le moment opportun est venu.

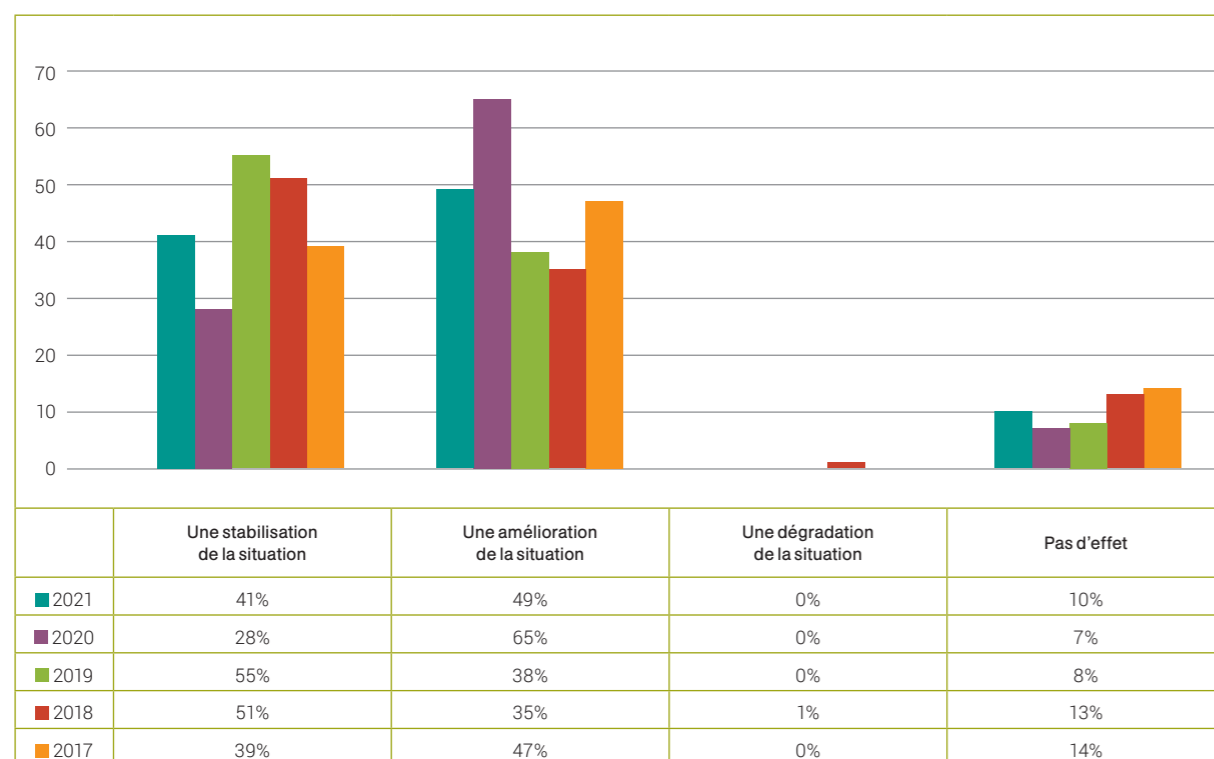
La proportion de suivis se terminant à la date de clôture prévue par la convention s'explique par le fait que les maisons d'accueil COCOF ont l'obligation de conventionner.



QUALITÉS DES SUIVIS POST-HÉBERGEMENT

Au niveau de l'évaluation du suivi post-hébergement à Bruxelles, les chiffres de l'évolution de la situation montrent en moyenne que **pour 90% des ménages, la situation s'est stabilisée ou améliorée** là où pour 10% des ménages accompagnés, le suivi en post-hébergement n'a

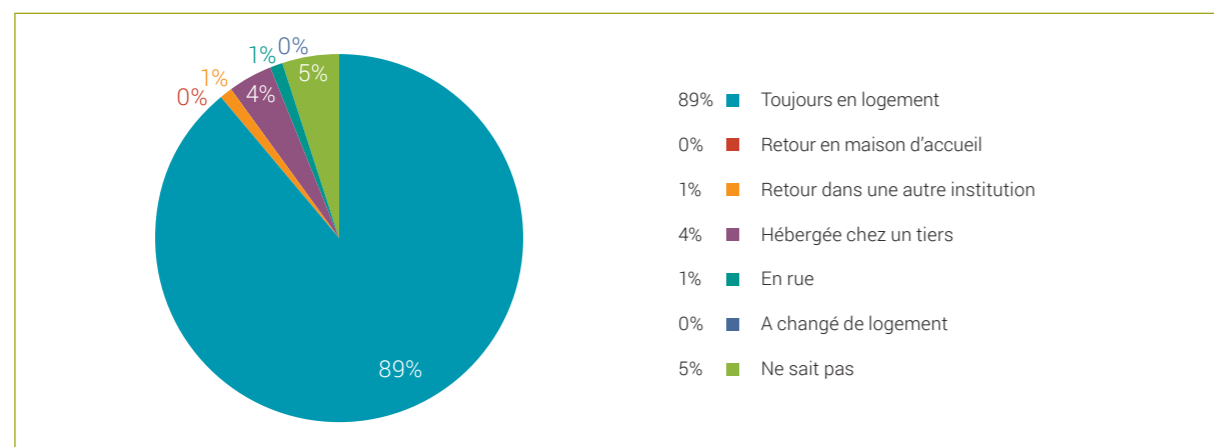
pas eu d'effet. De fait, en 2021, pour presque la moitié des ménages accompagnés, leur situation s'était améliorée et pour 41%, elle s'était stabilisée. Ces chiffres sont des évaluations de la situation réalisées par les travailleurs sociaux.



LIEU DE VIE À LA CLÔTURE DE L'ACCOMPAGNEMENT

En 2021, à la clôture de l'accompagnement en post-hébergement, **89% des ménages étaient encore en logement**. En parallèle, seul 1% des ménages sont revenus en rue. **Sur les 5 années de l'étude, le pourcentage de ménage toujours en**

logement à la clôture du post-hébergement oscille entre 80 et 90%. L'évaluation du post-hébergement que ce soit au niveau de l'estimation des travailleurs ou bien au niveau du maintien en logement est donc excellente à Bruxelles.



5.3. ANALYSE DES RÉSULTATS DES DEUX RÉGIONS

Quelles analyses transversales pouvons-nous établir à la suite des 5 années de récoltes de données wallonnes et bruxelloises exposées ci-avant ?

Concernant la composition des ménages : **celle-ci est représentée en majorité par des femmes accompagnées d'enfants, suivi d'adultes isolés**. Cette composition est le reflet des places d'hébergement des services dédiés à ces publics.

Concernant la répartition par âge : **la catégorie « mineur » représente la majorité** des personnes suivies car la présence d'enfants est plus importante pour les raisons exposées ci-avant. Le post-hébergement **touche moins les personnes au-delà de 50 ans** car ce public est moins représenté dans le secteur.

Concernant les principales problématiques rencontrées par les personnes : **celles-ci sont d'ordre administratives, de logement et financières**. Bien que celles-ci soient liées aux difficultés rencontrées par les personnes sans-abri, elles ne sont pas exhaustives car chaque ménage possède des problématiques spécifiques en fonction de sa situation et de son vécu.

Concernant la durée des suivis : la majorité des suivis dépasse un an. À noter que la législation bruxelloise (COCOF et COCOM) prévoit une durée maximale dans une logique de passage de relais vers d'autres services comme les services de guidance à domicile. Alors qu'en Wallonie la législation ne prévoyant pas de durée maximale légale, l'accompagnement peut être prolongé indéfiniment. Néanmoins, **la durée de l'accompagnement est conditionnée à plusieurs facteurs** : d'abord, **la situation du service** (l'équipe et le nombre de travailleurs dédiés à la mission). Ensuite, **l'éloignement géographique et les déplacements** au nouveau domicile de la personne. Par ailleurs, le manque de relais liés à la saturation du secteur social en général faisant des maisons d'accueil des points d'accroche importants pour les personnes. Enfin, la complexité des situations, voire d'une certaine dangerosité pour les femmes ou pour les enfants, nécessite une prise en charge à long terme.

Concernant le type de logements : à **Bruxelles**, au vu de la saturation des logements publics, **la part des logements à finalité sociale des AIS tend à devenir une destination importante** des publics des maisons d'accueil. Là où en **Wallonie**, bien que des zones urbaines soient tout aussi saturées, **la difficulté de trouver un logement public est moins perceptible** au regard des données récoltées en comparaison de la Région Bruxelloise. Ce qui ne signifie nullement que l'on ne constate pas aussi une hausse importante du délai pour obtenir un logement public en Wallonie. **D'autre part, il est à noter que le logement privé reste une destination importante du public dans les deux régions.**

Concernant le lieu de vie au moment de l'accompagnement : une toute grande majorité de **l'accompagnement post-hébergement se fait en logement propre** à Bruxelles et en Wallonie.

Concernant le conventionnement de l'accompagnement : on constate en Wallonie une volonté de formalisation de l'accompagnement dans **une optique de professionnalisation du secteur**. À Bruxelles, la COCOF oblige le conventionnement au contraire de la COCOM.

Concernant les difficultés liées au logement : à **Bruxelles**, la réalité du marché immobilier est telle que **le prix des logements tend à être la première difficulté**, suivi de la taille de ceux-ci. Du côté wallon, on constate davantage **des difficultés liées à l'installation en logement ainsi que dans la gestion de celui-ci**, du moins celles-ci sont davantage prégnantes par rapport à d'autres difficultés.

Concernant la fréquence d'intervention : la fréquence d'intervention dépend de multiples facteurs (équipe, réseau, partenaires). D'après notre catégorisation, les fréquences d'intervention sont légères, ponctuelles, régulières. Nous pouvons constater **ainsi une augmentation des suivis légers et réguliers alors que les suivis ponctuels sont en diminution**.

Concernant les types d'interventions : le premier mode d'intervention entre le travailleur social et le ménage demeure **le contact téléphonique pour diverses raisons** (facilité en raison des déplacements et des horaires, maintien du lien social etc.). Cette tendance s'est accrue avec le Covid. D'autre part, **les permanences sociales et les visites à domicile ou l'accompagnement vers un autre service demeurent les autres moments clés de l'accompagnement post-hébergement**. Enfin, **les activités collectives sont moins représentatives comme type d'intervention**. L'effet covid se fait plus ressentir à Bruxelles notamment vis-à-vis des visites domiciles alors qu'en Wallonie l'impact du Covid ne s'est pas fait ressentir.

Concernant les types de problématiques accompagnées : en miroir des problématiques rencontrées, **les axes de travail et d'accompagnement des travailleurs sociaux sont d'ordre administratif, de logement et financier**. Viennent ensuite les autres soutiens en fonction des profils des ménages et de leurs spécificités : le soutien à la parentalité, aux violences conjugales et intrafamiliales, l'aide alimentaire etc.

Concernant les secteurs partenaires : l'implication des secteurs partenaires dans l'accompagnement post-hébergement doit se comprendre au regard des problématiques rencontrées par les personnes suivies. Il est dès lors compréhensible que **le principal partenaire soit le CPAS qui permet notamment d'ouvrir les droits administratifs et sociaux indispensables**. De même, **les partenaires du logement et de l'aide à la gestion des finances et des dettes sont très représentatifs**. Enfin, au regard du nombre de mineurs, les partenaires en lien avec

l'enfance et la jeunesse que sont **le SAJ, le SPJ, les écoles de devoirs, la scolarité et le parascolaire sont fortement présents également.**

Concernant les conditions de clôture d'un accompagnement : **à Bruxelles**, en raison de la législation, **l'accompagnement aura plus tendance à se clôturer car la durée de la convention a été atteinte.** Ensuite, en Wallonie et à Bruxelles, **les clôtures de l'accompagnement de commun accord avec relais ou sans relais restent majoritaires.** Cela montre tout simplement que le travail de post-hébergement arrive à sa fin pour plusieurs raisons : stabilisation du ménage dans son nouvel environnement, passage de relais vers d'autres services, création d'un nouveau réseau avec des services socio-culturels, etc.

Concernant l'évaluation du suivi post-hébergement : dans les deux régions, **entre 85 et 90% des cas** indiquent que l'accompagnement post-hébergement a amené à **une stabilisation ou à une amélioration de la situation des ménages.**

Concernant le lieu de vie à la clôture de l'accompagnement : dans les deux régions, **entre 75% et 90% des cas indiquent un maintien dans le logement.** L'évaluation est donc très positive dans les deux régions.

5.4. PERSPECTIVES D'AMÉLIORATIONS

5.4.1. Wallonie

À partir de 2020, l'AMA a entrepris avec la Ministre Christie Morreale un travail de concertation en vue d'une refonte du décret régissant le cadre légal des services d'hébergement pour les personnes en difficultés sociales agréés par la Région wallonne à savoir : les maisons d'accueil, les maisons de vie communautaire et les abris de nuit.

Interrompue en raison de la crise covid et de la gestion de l'urgence que celle-ci a causé à tous les niveaux de pouvoirs, ces réunions de concertation ont repris à partir de 2021.

Une des principales revendications que portait l'AMA pour cette législature 2019-2024 dans son mémorandum **était de reconnaître**, pour toutes les maisons d'accueil, **la mission de post-hébergement**, non plus comme une mission spécifique d'accompagnement tel que repris par le CWASS et le CRWASS mais comme une mission généraliste au même titre que l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement.

La Déclaration de politique régionale de la Wallonie 2019-2024 faisant de la lutte contre le sans-abrisme une priorité politique, l'AMA plaide pour financer cette mission post-hébergement qui, au vu de l'expérience des services et des chiffres que nous récoltons, permet de stabiliser les personnes en logement de manière durable et évite, dès lors, de « retourner » dans le secteur de l'aide aux

sans-abri. Ainsi, grâce aux plans de relance wallons (Get Up Wallonia) et européens, l'opportunité de financer cette mission à l'ensemble des maisons d'accueil put prendre effet à partir de 2022.

Sur un budget de 4 millions d'euros annuel (12 millions au total), **1,8 millions d'euros furent utilisés pour financer des frais de personnels et/ou de fonctionnement** pour la mission post-hébergement auprès des maisons d'accueil qui ne disposaient pas de la mission spécifique dite « article 99 ».

À l'instar de la réglementation actuelle, **le financement du personnel post-hébergement est évolutif en fonction de la capacité d'hébergement des services.** Concrètement :

- 10 à 30 places :
0,5 ETP éducateur classe 2 ou équivalent¹⁵
- 31 à 60 places :
0,75 ETP éducateur classe 2 ou équivalent
- > 61 places :
1 ETP éducateur classe 2 ou équivalent

Pour l'avenir, **nos revendications sont de quatre ordres.** Premièrement, **préserver les moyens obtenus** via les plans de relance afin de les intégrer dans la réglementation sectorielle. Ce qui aurait une double conséquence positive pour les services : à la fois garantir le financement de la mission et du personnel de manière structurelle et prendre en charge les coûts de ceux-ci en fonction de l'évolution barémique et des indexations. Deuxièmement, **renforcer le cadre du personnel et la qualification de celui-ci** afin de garantir un accompagnement post-hébergement de qualité. Troisièmement, la mission post-hébergement n'est pas circonscrite aux seules maisons d'accueil mais pourrait également **s'étendre à d'autres agréments que ce soit les maisons de vie communautaire, les abris de nuit voire les accueils de jour**, qui font également de l'accompagnement en logement. Quatrièmement, **poursuivre et améliorer le travail de récolte de données quantitatives et qualitatives** afin que celui-ci fasse sens autant pour les travailleurs sociaux que pour les fédérations sectorielles et les pouvoirs publics afin de poursuivre **l'objectif de fin du sans-abrisme** dans les prises de décisions politiques en la matière.

5.4.2. Bruxelles

Le post-hébergement a été reconnu lors de la législature 2014-2019 que ce soit à la COCOF ainsi qu'à la COCOM. La mise en œuvre de la législation de la COCOM a été plus progressive et s'est déroulée durant cette législature 2019-2024.

Le Gouvernement francophone bruxellois s'était engagé pour 2024 à évaluer et renforcer les missions de base et spécifiques des maisons d'accueil COCOF. **Si le renforcement n'a pas eu lieu, l'évaluation a bien été réalisée par une équipe de chercheurs du centre CITEA et de l'ULB.** Cette étude¹⁶ donne des orientations intéressantes

à suivre et des perspectives afin de permettre un post-hébergement encore plus efficace.

Tout d'abord, **cette étude a jugé la mission comme « globalement positive ».** En effet, son impact a été jugé concluant mais des pistes d'améliorations ont été soulevées. Ces pistes peuvent par extension être applicables également pour les maisons d'accueil COCOM. D'autres pistes suggérées par ce rapport et les acteurs de terrain amènent **à ouvrir un renforcement du post-hébergement.**

Premièrement, **le temps de travail accordé pour la mission de post-hébergement est jugé insuffisant.** Actuellement équivalent à ½ temps plein à la COCOF et ½ ou 1 temps plein à la COCOM en fonction de la capacité de la maison d'accueil, il est recommandé d'octroyer un temps plein. Ce temps de travail augmenté devrait, selon nous, également être proportionnel à la capacité de la structure.

Par ailleurs, **la prise en compte du travail administratif et ouvrier pour le post-hébergement devrait être valorisée.** À l'heure actuelle, les maisons d'accueil COCOF ne disposent pas de personnel subventionné pour ces tâches et celles-ci retombent bien souvent sur le personnel psycho-social.

Ensuite, l'étude a pointé les besoins en moyens logistiques et techniques afin d'améliorer le post-hébergement. On cite notamment **le besoin de matériel informatique et de communication adapté**, un local spécifique et un renfort des services de soutien technique pour des travaux ou des déménagements notamment.

D'autre part, **le besoin de renforcer le réseau avec d'autres services**, même si celui-ci est déjà fort développé par les travailleurs, **se fait encore ressentir** afin d'avoir des possibilités de relais solides. À cette fin, les autres services doivent être suffisamment disponibles pour créer de nouveaux partenariats avec eux. Dans cette optique, **le renforcement des services de guidance à domicile sous cette législature est une bonne nouvelle** même si celui-ci n'est pas encore suffisant.

La fonction de post-hébergement étant toujours plus spécialisée, un renforcement des formations spécifiques et des temps d'échanges entre travailleurs ajouteront une plus-value à l'expertise de ceux-ci.

Enfin, pour que ce post-hébergement puisse avoir lieu, **il est urgent de renforcer les portes de sorties vers du logement durable.** Le nombre de logements abordables doit donc être considérablement augmenté.

15 Référence 5 ans d'ancienneté barémique

16 Étude CITEA-ULB « Evaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF », juin 2021

CONCLUSION

De 2017 à 2021, **la pratique du post-hébergement s'est imposée comme une pratique fondamentale dans la réinsertion via le logement des personnes** sans abri sortant de maisons d'accueil. Les initiatives lancées il y a plusieurs années déjà par des précurseurs ont montré des résultats intéressants et celles-ci ont progressivement été soutenues par les autorités publiques. À l'heure actuelle, les différentes législations, tant bruxelloises que wallonnes, reconnaissent et soutiennent l'ensemble des maisons d'accueil pour ce travail de post-hébergement. Différents cadres ont été mis en place et il nous paraissait important de faire un bilan sur cette pratique ayant bien évolué durant cette période.

Le post-hébergement est aujourd'hui reconnu comme un moyen efficace de transition entre l'institution et le logement. La continuité du travail psycho-social généraliste réalisé en maison d'accueil dans le nouvel environnement des personnes accompagnées **vise progressivement l'autonomie de celles-ci.** La philosophie du post-hébergement est de travailler en partenariat avec d'autres acteurs afin de constituer un réseau d'aide et de services autour des bénéficiaires.

À l'instar du public accueilli en maisons d'accueil, ce sont essentiellement des femmes accompagnées d'enfant(s) ou des adultes isolés qui bénéficient d'un accompagnement post-hébergement. Ces personnes rencontrent des difficultés administratives, liées à leur logement et/ou financières, mais également sur des thématiques bien plus larges de la vie. Une fois ces personnes relogées dans leur propre logement dans la grande majorité des cas, notamment via du logement social ou à finalité sociale, les travailleurs sociaux les soutiennent via le post-hébergement pendant des périodes de durée assez variable, de quelques semaines à plusieurs années. **En effet, chaque ménage ayant des ressources et des besoins différents, les accompagnements doivent s'adapter – cela en tenant**

comptes des propres moyens des services. Ces éléments influencent l'intensité de la fréquence des contacts avec les bénéficiaires, essentiellement légère, ponctuelle et régulière ainsi que les types de contacts, via le téléphone, des permanences sociales, des visites à domicile et des accompagnements physiques vers d'autres services. Les travailleurs sociaux s'adaptent également aux problématiques que les bénéficiaires rencontrent afin de les soutenir dans leurs démarches. À cette fin, les services font appel le plus souvent à des partenaires comme les CPAS, le secteur du logement et de l'aide sociale généraliste pour entourer au mieux les personnes.

Ce travail porte ses fruits. **Aussi bien en Wallonie qu'à Bruxelles, les résultats montrent une stabilisation ou une amélioration de la situation de la toute grande majorité des personnes accompagnées ainsi que le maintien dans leur logement.**

Ces chiffres peuvent encore être améliorés et toucher de plus nombreuses personnes **si on en donne les moyens à ces services.** Le renforcement de cette mission demande un renfort en personnel et de doter les équipes d'outils logistiques nécessaires. Plus largement, il est plus que nécessaire d'augmenter les solutions de logement abordable tant du côté privé que social.

Au final, que ce soit à travers les services de guidance à domicile, ceux de Housing First ou ceux de post-hébergement, **les différentes expériences nous montrent l'importance de considérer l'accompagnement social en logement comme clef essentielle.** Si l'on veut mettre fin aux parcours de sans-abrisme de ces hommes et de ces femmes et au sans-abrisme tout court, l'insertion dans le logement doit retenir notre attention comme celles des politiques publiques. **C'est par un accompagnement au logement de qualité que l'on permet une solution durable de sortie de rue.**

