

LES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE

RAPPORT SECTORIEL 2023



LOUIS BERNY

CHRISTINE VANHESSEN

Réalisé en juin 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
3^e trimestre 2023 – D/2023/04854/02

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



LES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE

RAPPORT SECTORIEL 2023

SOMMAIRE

4	INTRODUCTION		
6	CHAPITRE 1 Dates clefs depuis l'entrée en vigueur du Décret relatif aux maisons d'accueil		
10	CHAPITRE 2 Le secteur sans-abri à Bruxelles: Contexte général		
11	2.1 Historique du secteur de l'aide aux personnes en difficultés sociales		
12	2.2 Définitions de la personne sans abri		
13	2.3 Présentation du cadre bruxellois de l'aide aux sans-abri		
16	CHAPITRE 3 Les maisons d'accueil agréées par la Commission communautaire française		
17	3.1 Cadre réglementaire		
18	3.2 Évolution du cadre réglementaire depuis 2018		
22	3.3 Nombre de services agréés		
24	3.4 Les missions		
24	A. Les missions de base		
25	B. Les missions spécifiques		
26	3.5 Les subventions		
28	3.6 Cadre du personnel		
28	A. Normes d'encadrement		
30	B. Personnel « Hors cadre » : ACS		
30	C. Personnel « Hors cadre » : BEC		
32	D. Personnel « Hors cadre » : Maribel social et fiscal		
32	E. Les stagiaires		
33	F. Les volontaires		
34	CHAPITRE 4 La crise sanitaire 2020-2022		
35	4.1 Contextualisation		
35	4.2 Impacts sur le travail de l'AMA		
36	4.3 Impacts sur les services		
37	4.4 Impacts sur le public		
38	CHAPITRE 5 Constats et évolutions des problématiques sociales		
39	5.1 Les constats globaux		
39	A. La précarité en Région de Bruxelles-Capitale		
40	B. L'accès au logement		
44	C. L'accès à l'emploi et à la formation		
45	D. La santé physique, mentale et les assuétudes		
47	5.2 Les constats plus spécifiques au secteur		
47	A. L'accès aux droits et la digitalisation		
48	B. Fragilité ou absence familiale et isolement		
49	C. Les violences conjugales et intrafamiliales		
49	D. Les familles, les enfants et les jeunes		
51	E. Migration		
52	F. Un personnel exp(l)osé		
54	CHAPITRE 6 Adéquation de l'offre de services des maisons d'accueil avec les problématiques sociales rencontrées		
55	6.1 Les réponses apportées par les maisons d'accueil aux problématiques sociales rencontrées		
55	A. L'accès au logement		
57	B. L'accès à l'emploi et à la formation		
58	C. La santé physique, mentale et les assuétudes		
60	D. L'accès aux droits et la digitalisation		
61	E. Fragilités ou absences familiales et isolement		
61	F. Les violences conjugales et intrafamiliales		
62	G. Les familles, les enfants et les jeunes		
64	H. La migration		
	6.2 Les manques		
66	CHAPITRE 7 Description de l'évolution des pratiques professionnelles		
67	7.1 Introduction		
67	7.2 La pratique des quatre nouvelles missions reconnues par la COCOF		
67	A. Le post-hébergement		
69	B. Le soutien à la parentalité		
72	C. Le soutien aux victimes de violences conjugales et familiales		
75	D. Le logement accompagné		
78	CHAPITRE 8 La formation continue du personnel		
79	8.1 Cadre réglementaire		
80	8.2 Formations organisées par l'AMA pour soutenir le secteur		
81	8.3 Formations organisées par les maisons d'accueil elles-mêmes		
81	8.4 Le bien-être au travail		
84	CHAPITRE 9 Réseaux et collaborations		
86	CONCLUSIONS		
88	ANNEXE Les maisons d'accueil agréées par la Commission communautaire commune (COCOM)		
92	BIBLIOGRAPHIE		
96	REMERCIEMENTS		

INTRODUCTION

Créée en mai 1968, la **Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri** – AMA – fédère depuis 55 ans des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés psychosociales, de personnes sans abri et mal logées, 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 100 services sont membres de la fédération, dont 45 % sont établis à Bruxelles et 55 % 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 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 55 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 Depuis cette reconnaissance, l'AMA rédige un rapport sectoriel quinquennal 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

Le présent rapport est donc le 4^{ème} état 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. Nous nous arrêtons dans le chapitre 4 sur la crise socio-sanitaire due à la COVID-19 et ses conséquences sur le secteur. Le chapitre 5 sera l'occasion de brosser un aperçu des constats et des problématiques rencontrées par les maisons d'accueil, tandis que la sixième partie abordera l'adéquation des services offerts par les maisons d'accueil au regard de ces problématiques. La septième partie apportera un éclairage plus approfondi sur certaines pratiques professionnelles du secteur. Enfin, dans les deux derniers chapitres, nous terminerons en exposant les différentes formations suivies par les travailleurs et les travailleuses et proposées par l'AMA, ainsi que les collaborations et réseaux mis en place par les services. Le rapport est, également, illustré de différentes données quantitatives, ainsi que d'extraits de rapports d'activités des 17 maisons d'accueil.

Nous souhaitons remercier l'ensemble des travailleuses et des travailleurs des maisons d'accueil pour leur engagement et leur professionnalisme. Les directions et coordinations de ces maisons pour leurs échanges, leurs expertises et leurs disponibilités. Les administratrices et administrateurs de l'AMA pour leurs regards bienveillants et leur relecture de ce rapport. Et bien entendu, l'Administration de la COCOF pour ces nombreuses informations partagées ainsi que l'équipe de l'AMA pour son analyse et son souci de refléter, au plus près, les réalités du secteur.

À travers ces remerciements, c'est aussi l'implication de toutes et de tous, au quotidien, envers les familles et les personnes hébergées et accompagnées jour après jour. Chaque intervention se veut être au plus proche des besoins et des difficultés rencontrées. Chaque histoire est singulière et nécessite du temps pour un accompagnement de qualité, au rythme des personnes accueillies.

- 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, M.B. du 23 novembre 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, M.B. du 1^{er} juin 2017, article 10/9, §1^{er}.
- 3 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 10/9, §2.

CHAPITRE 1

DATES CLEFS 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

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
- arrêté du 18 octobre 2001 (« Arrêté Non-Marchand »)
- 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
- 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
- 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
- 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
- crise financière mondiale
- 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
- crise de l'accueil des personnes étrangères
- 2^e 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

2013

- 2^e rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF
- 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
- 3^e 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^e dénombrement des personnes sans-abri et mal logées par La Strada

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
- scandale du Samusocial ayant pour conséquence une « redistribution des cartes » dans le paysage de l'aide aux sans-abri à Bruxelles

2018

- 3^e rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF
- ordonnance de la COCOM du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri instituant, notamment, un organisme de coordination régionale Bruss'help
- arrêté du 12 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000
- 5^e dénombrement des personnes sans abri et mal logées par La Strada

2019

- dissolution de l'ASBL La Strada et constitution de l'ASBL Bruss'help

2020

- début de la pandémie de Covid-19
- plan de relance et de redéploiement de la Région de Bruxelles-Capitale face à la crise du Covid-19
- 6^e dénombrement des personnes sans abri et mal logées par Bruss'help
- plan bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes 2020-2024
- plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes 2020-2024
- plan d'urgence logement 2020-2024

2021

- déclaration de Lisbonne qui engage la Belgique et les autres États membres de l'UE à mettre fin au sans-abrisme d'ici 2030
- évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF par le Citéa – ULB

2022

- début de la guerre en Ukraine et de l'accueil des réfugiés ukrainiens
- crise énergétique impactant financièrement les citoyens, les entreprises, les services publics et les associations
- 4^e plan fédéral de lutte contre la pauvreté
- 7^e dénombrement des personnes sans-abri et mal logées par Bruss'help

2023

- 4^e rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF

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.

Dès **les années 1880**, à Namur, Bruxelles et Liège, se créent **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'État 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 hébergent une population « apte » à l'activité et 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, 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.

À 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.

⁴ Le premier service d'aide aux sans-abri 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.

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 suite 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.

À 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 victimes de violences – **se sont créés**, des services de travail de rue, des centres d'accueil de jour, de guidance à domicile et de Housing First ont également été mis sur pied. En plus de cela, des services d'hébergement d'urgence – comme les asiles/abris de nuit – ont également vu 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. 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 25 dernières années.

À ce jour, **ce sont près de 200 services qui évoluent à Bruxelles et en Wallonie.**

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.e qui se retrouve sans toit, ou encore à la femme accompagnée d'enfants qui vient d'être expulsée de son logement ou de quitter son partenaire 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 crise énergétique, l'augmentation du nombre de familles monoparentales suite aux ruptures, crise de l'accueil des demandeurs et demandeuses d'asile, le manque de perspectives pour les personnes sans titre de séjour 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.

Au niveau européen, la Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a élaboré une typologie appelée « **ETHOS** »⁹, laquelle classe 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 personne sans domicile, 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.

En Belgique, la définition utilisée date de 2004 et a été inscrite dans un Arrêté royal¹⁰ 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 ».¹¹

Un accord de coopération¹² 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 ».

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 a 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 n'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 et s'imbriquer. Ces facteurs dépendent du contexte socio-économique 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 n'y a de situations vécues.

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 mineurs 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

Enfin, dans une volonté de nommer plus justement les situations, la notion de « **sans-chez-soirisme** » est de plus en plus souvent entendue et utilisée. En effet, celle-ci a l'avantage de prendre en compte différentes situations et est dès lors plus large que la notion de sans-abrisme qui renvoie à la catégorie 1 de la typologie ETHOS. Le syndicat des IMMENSES, association bruxelloise de personnes sans-chez-soi, définit le sans-chez-soirisme comme ceci : » « **Mot correct pour ledit "sans-abrisme", celui englobant, en réalité, la situation de toutes les personnes dépourvues d'un chez-soi et non d'un abri** »¹⁴

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 ou plusieurs niveaux de pouvoir. Des structures sont ouvertes à « 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 services différents à Bruxelles.**

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, en Région de Bruxelles-Capitale, **les communautés qui sont en première ligne** dans le financement du secteur. Ce sont donc les trois

7 Les maisons maternelles avaient pour mission d'héberger toute mère, ou future mère, accompagnées de son (ses) enfant(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 ».

9 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>

10 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 5 octobre 2004.

11 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 5 octobre 2004, article 1^{er}.

12 Accord de coopération du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi, M.B. du 10 novembre 2014.

13 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2.

14 Thésaurus de l'immensité à consulter sur : <https://syndicatdesimmenses.be/le-thesaurus-de-limmensite/>

Commissions Communautaires (COCOF, VG et COCOM) qui agrèent et/ou subventionnent la plupart des services, chacune suivant des règles différentes.

La Commission communautaire française (COCOF) agrée des maisons d'accueil via son décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil¹⁵ et son arrêté d'application¹⁶. À l'heure actuelle, 17 maisons d'accueil sont agrées par la COCOF pour une capacité totale de 735 places¹⁷. Les chapitres suivants de ce rapport s'intéressent plus en détail à ces services.

Au niveau de **la Commission communautaire Commune (COCOM)**, le secteur a connu ces dernières années une grande réforme législative. Entamée sous la législature 2014-2019 avec les Ministres Céline Fremault (CdH/Les Engagés) et Pascal Smet (sp.a/Vooruit), la réforme s'est concrétisée sous cette législature 2019-2024 sous l'impulsion des Ministres Alain Maron (Ecolo) et Elke Van den Brandt (Groen). L'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri¹⁸ fixe un nouveau cadre pour le secteur et remplace celui de l'ordonnance du 7 novembre 2002¹⁹. Cette nouvelle ordonnance a été complétée par un arrêté du 9 mai 2019²⁰. Ce dernier a connu une série d'amendements fixant le texte final via un arrêté de juillet 2022²¹ et n'est entré en vigueur que le 1^{er} janvier 2023.

Cette ordonnance de 2018 reconnaît et agrée deux nouveaux types de centre par rapport à l'ancienne législation : les centres d'accueil de jour et les centres Housing First. En plus de ces deux types de centres, des agréments sont existants pour des centres d'hébergement d'urgence, des maisons d'accueil, des centres de guidance à domicile, le travail de rue et les maraudes. À l'heure d'écrire ce rapport, les services sont en train de recevoir leur autorisation de fonctionnement provisoire. La réforme a eu pour effet d'agréer et de subventionner de nouveaux services et a permis de renforcer les services existants.

Par ailleurs, cette ordonnance crée deux ASBL de droit public : le New Samusocial et Bruss'help. Le New Samusocial est institué dans l'ordonnance afin de le faire renaître de ses cendres suite au scandale des « jetons de présences » qui avait touché l'ancienne institution. Le cadre de gouvernance de la structure change mais cette dernière reste un opérateur de terrain conséquent dans le secteur. Elle continue d'être principalement un opérateur d'hébergement d'urgence.

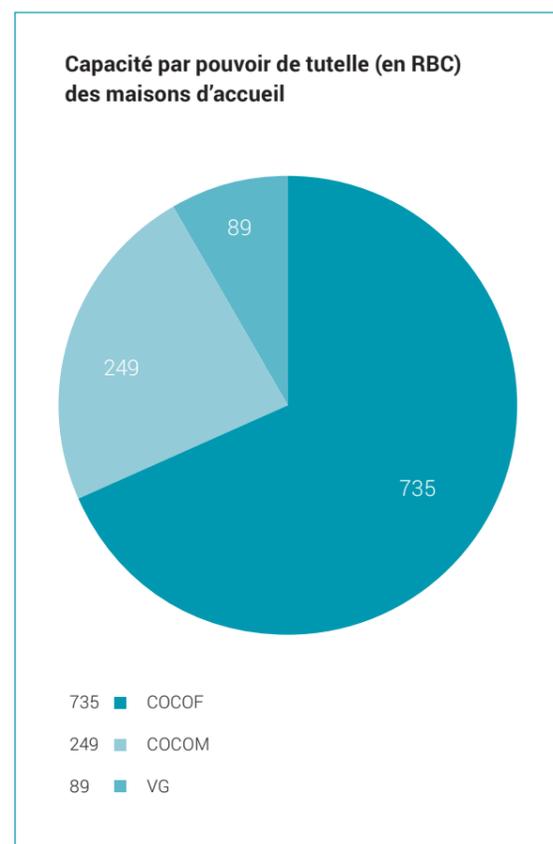
Par ailleurs, l'ASBL Bruss'help est créée et devient le coordinateur des dispositifs d'aide d'urgence et des dispositifs d'insertion. En plus de sa mission de coordination,

Bruss'help reprend les missions de recherche et d'analyse menées auparavant par La Strada.

Concernant les centres faisant de l'hébergement, on retrouve à la COCOM deux types de centre : l'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil. Il existe trois structures reconnues pour l'hébergement d'urgence et 9 maisons d'accueil (voir annexe sur les maisons d'accueil COCOM pour plus de détails). Si on ne prend pas en compte les augmentations de capacité saisonnière, les centres d'hébergement COCOM représentent 1 258 places d'hébergement (en maisons d'accueil et en hébergement d'urgence).

D'autre part, **la Vlaamse Gemeenschap (VG)** reconnaît et subventionne également des centres d'aide aux personnes sans abri. Actuellement, trois maisons d'accueil sont subventionnées et ont une capacité d'accueil de 89 places à trois.

Le secteur bruxellois d'aide aux personnes sans abri est donc à l'heure actuelle subventionné par 3 administrations. Au total on recense 3 centres d'hébergement d'urgence, 13 centres d'accueil de jour, 29 maisons



d'accueil, 12 centres de guidance à domicile, 7 centres Housing First, 4 services faisant du travail de rue et des maraudes, agrées ou en voie d'agrément. De plus, de nombreux projets sont subventionnés en initiatives comme des services mobiles d'hygiène, un service de facilitation d'installation en logement, une cellule capteur et créateur de logement, des projets communs à plusieurs centres, etc.

Entre les différents pouvoirs de tutelle, la COCOF subventionne 69 % des places en maison d'accueil à Bruxelles, la COCOM 23 % et la VG 8 %.

Enfin, signalons également que des **secteurs « connexes »** au secteur « sans-abri » jouent également un rôle important vis-à-vis du public sans abri. Il s'agit des CPAS mais aussi des services sociaux généralistes (CAGS/CAP22), des services de santé mentale, de médiation de dette, de prévention, d'aide aux justiciables sans oublier les acteurs du logement tels que les Agences immobilières sociales ou les AIPL²³.

- 15 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999.
- 16 Arrêté 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.
- 17 Ce chiffre ne comprend pas les augmentations de capacité prévues en 2023 à l'Accueil Montfort (+6) et à @Home 18-24 (+5).
- 18 Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, M.B. du 10 juillet 2018.
- 19 Ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes, M.B. du 27 novembre 2002.
- 20 Arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion, M.B. du 31 juillet 2019.
- 21 Arrêté du Collège réuni du 7 juillet 2022 modifiant l'Arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion, M.B. du 1 août 2022.
- 22 Centre d'action global social (COCOF) et Centre d'aide aux personnes (COCOM).
- 23 Association d'Insertion Par le Logement.

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, de même que les problèmes de logement. De manière générale, la présence de nombreuses femmes (souvent avec enfants), le rajeunissement et l'augmentation récente des personnes de nationalité ou d'origine étrangère amènent une diversification des projets pédagogiques et des modes de prise en charge. Les problématiques des personnes participent à la complexité du travail quotidien : les problèmes de santé mentale, d'assuétudes, de santé physique, les difficultés à trouver du logement abordable, les demandes de droit d'asile, les violences conjugales et intrafamiliales, la faiblesse des revenus, les emplois difficilement accessibles, etc. (nous y reviendrons ci-dessous, au chapitre 5). Le travail de réinsertion, en extra-muros, notamment via le post-hébergement, accentue la diversification des interventions éducatives. Le secteur des maisons d'accueil est donc un secteur extrêmement diversifié.²⁴

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'accueil²⁵. Celui-ci a été modifié dernièrement par le décret du 27 avril 2017 qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018.²⁶

Le décret du 27 mai 1999 fixe les missions de base 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 global et leur réinsertion dans la société avec une attention particulière, d'une part, pour l'accompagnement social en vue du maintien, de l'ouverture ou de la réouverture des droits sociaux, et pour, d'autre part, la recherche d'une situation stable via notamment l'accès à un logement durable. Elle a également pour mission le suivi post-hébergement des bénéficiaires nécessitant un accompagnement après leur séjour dans la maison d'accueil. »²⁷

Par ailleurs, en plus de la mission de post-hébergement, le décret de 2017 modifiant celui de 1999 a introduit trois missions spécifiques :

» 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. »²⁸

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.²⁹

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 familles³⁰

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 du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil³¹, modifié par les arrêtés du 18 octobre 2001

24 « 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>, p. 191.

25 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999.

26 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.

27 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §1, alinéa 1^{er}.

28 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §2.

29 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §3.

30 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 4.

31 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, M.B. du 11 octobre 2000.

(« Arrêté Non-Marchand »)³², du 20 décembre 2001³³, du 4 septembre 2003³⁴, du 14 juillet 2005³⁵, du 25 octobre 2007³⁶, du 13 janvier 2011³⁷, du 19 septembre 2013³⁸, du 12 mai 2014³⁹ et du 12 juillet 2018⁴⁰.

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.⁴¹ 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 2013.⁴²

3.2. Évolution du cadre réglementaire depuis 2018

Le dernier rapport sectoriel de 2018 énonçait qu'une réforme législative était en train de se clôturer. En effet, 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 était entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018. La modification de l'arrêté d'application devait encore intervenir. Cette modification est intervenue via l'arrêté du 12 juillet 2018⁴³ modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999.

Pour rappel, en 2013, un groupe de travail composé de l'AMA, de l'administration de la COCOF et des représentants du Ministre Rachid Madrane (PS) s'est constitué à la demande du Ministre, afin de mener un travail de modification du décret précité de 1999.

Arrivé 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 reprenant l'ensemble des demandes tant du Ministre que du secteur.

Dès l'entame de la législature 2014-2019, des rencontres avec la Ministre de tutelle, Mme Céline Fremault (CdH – Les Engagés), se sont mises en place afin de continuer le travail de réforme selon les priorités de la Déclaration de politique du Collège de la COCOF. À l'automne 2016, un projet de modification décrétable est 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 base⁴⁴
- Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales
- Le soutien à la parentalité
- Le logement accompagné

32 Arrêté de la Commission communautaire française du 18 octobre 2001 relatif à l'application du décret de la Commission communautaire française du 12 juillet 2001 modifiant diverses législations relatives aux subventions accordées dans le secteur de la politique de la santé et de l'aide aux personnes et relatif à la modification de divers arrêtés d'application concernant les secteurs de l'aide aux personnes, de la santé, des personnes handicapées et de l'insertion socio-professionnelle, M.B. du 9 juillet 2002.

33 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 décembre 2001 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, M.B. du 2 juillet 2002 (modification de l'article 57 : 2 ans > 3 ans).

34 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 4 septembre 2003 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, M.B. du 29 septembre 2003 (modification de l'article 57 : 3 ans > 5 ans).

35 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 14 juillet 2005 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, M.B. du 1^{er} mars 2006 (Ajout de l'article 29bis relatif à la demande de dérogation aux normes architecturales).

36 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 25 octobre 2007 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, M.B. du 16 octobre 2008.

37 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 13 janvier 2001 modifiant l'arrêté 2001/549 du 18 octobre 2001 du Collège de la Commission communautaire française relatif à l'application du décret du 6 juillet 2001 de la Commission communautaire française modifiant diverses législations relatives aux subventions accordées dans le secteur de la politique de la santé et de l'aide aux personnes et relatif à la modification de divers arrêtés d'application concernant les secteurs de l'aide aux personnes, de la santé, des personnes handicapées et de l'insertion socioprofessionnelle, M.B. du 26 janvier 2011.

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

Comme expliqué précédemment, ces modifications ont été retranscrites via 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.⁴⁵

L'arrêté du 12 juillet 2018⁴⁶ modifiant l'arrêté d'application a été publié le 24 septembre 2018 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018. Ce dernier (modifiant l'arrêté du 20 juillet 2000) vise à mettre en œuvre les nouvelles dispositions inscrites via le décret précité du 27 avril 2017 et fixe différentes modalités, telles que⁴⁷ :

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

Cette réforme, sous la législature de la Ministre Céline Fremault, a rencontré plusieurs demandes de l'AMA dont notamment une revendication historique qui était la reconnaissance et le soutien de la mission de post-hébergement.

En 2019, suite aux élections de cette même année, Monsieur Alain Maron (Ecolo) est devenu le Ministre de tutelle en tant que Ministre de l'Action sociale et de la Santé à la COCOF. Il est à relever que le Ministre Maron gère également ces compétences au sein de la COCOM conjointement avec la Ministre Elke Van den Brandt (Groen).

Le projet d'accord de Gouvernement francophone bruxellois décrit la politique souhaitée par le Collège durant la législature. Au niveau de la COCOF, celle-ci se veut dans la continuité du travail réalisé sous la précédente législature. Plus largement, le Ministre Alain Maron entend mettre l'accent sur l'insertion sociale et prône une approche transversale de la problématique dépassant les frontières entre les administrations et les différents secteurs du social et de la santé.

38 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 19 septembre 2013 modifiant l'arrêté 2002/490 du Collège de la Commission communautaire française du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil, M.B. du 22 septembre 2014.

39 Accord de coopération du 12 mai 2014 concernant le sans-abrisme et l'absence de chez soi, M.B. du 10 novembre 2014.

40 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 12 juillet 2018 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, M.B. du 24 septembre 2018.

41 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil, M.B. du 14 avril 2003.

42 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 19 septembre 2013 modifiant l'arrêté 2002/490 du Collège de la Commission communautaire française du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil, M.B. du 22 septembre 2014.

43 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 12 juillet 2018 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, M.B. du 24 septembre 2018.

44 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.

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.

46 Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 12 juillet 2018 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, M.B. du 24 septembre 2018.

47 Note au Collège de la Communauté française (janvier 2018).

LES MAISONS D'ACCUEIL

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.

Les besoins en personnel administratif et ouvrier (non prévu au cadre agréé) seront évalués. Dans le cadre des disponibilités budgétaires, le financement de base et celui des missions spécifiques (telles que le soutien à la parentalité, le soutien des victimes de violences conjugales et intrafamiliales ou le logement accompagné) sera évalué et renforcé. Par ailleurs, il faudra renforcer la politique de post-hébergement et de sortie des maisons d'accueil et soutenir les initiatives qui proposent des alternatives à l'hébergement en maison d'accueil et qui offrent des solutions durables comme le Housing First ainsi que la volonté de cohérence et de complémentarité entre le secteur de l'hébergement, de l'ambulatoire et du logement. Le Gouvernement veillera à coordonner son action en la matière avec celle menée par la COCOM.⁴⁸

Bien que les textes légaux du décret et de l'arrêté soient prévus pour ne pas limiter le nombre de missions spécifiques pour lesquelles un même service pourrait demander un agrément, il a été convenu que dans un premier temps, les maisons d'accueil ne pourraient demander à être agréées que pour une seule mission, à choisir entre les 3 via l'insertion d'un §7 à l'article 16/1 de l'arrêté⁴⁹ :

» Jusqu'au 30 juin 2021, les maisons d'accueil peuvent être agréées pour maximum une mission spécifique, dans l'attente d'une évaluation globale du dispositif. »

Fin 2019 et début 2020, l'AMA a réalisé avec ses membres une évaluation de ces nouvelles missions et a transmis les constats à l'administration de la COCOF.

Courant 2020, la COCOF a décidé de confier à un institut de recherche (Citéa-ULB) l'évaluation des 3 nouvelles missions spécifiques ainsi que de la mission de post-hébergement comme annoncé dans la déclaration de politique ci-dessus. Les chercheuses ont réalisé des entretiens avec l'AMA, les directions et les travailleurs et travailleuses des services. Le rapport final⁵⁰ a été livré en juin 2021 et les

résultats ont été présentés aux maisons d'accueil en septembre 2021.

Les recommandations de l'étude sont détaillées dans les grands titres suivants :

- Nécessité de renforcer les moyens financiers des maisons d'accueil
- Pérennisation des groupes de travail relatifs aux missions spécifiques organisés par l'AMA
- Soutien aux projets de formation
- Nécessité de prendre en charge les problématiques de santé mentale et d'assuétudes
- Augmenter les possibilités de sortie en augmentant l'offre de logement bruxellois
- Simplifier les démarches administratives relatives au logement
- Financer davantage les services périphériques, de santé et de guidance à domicile
- Permettre aux maisons d'accueil de renforcer leur dispositif

Extrait de la conclusion du rapport (dernier paragraphe) :

» En conclusion, le travail au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF est de qualité mais souffre d'un manque de moyens. La priorisation des missions mériterait d'être poursuivie en se focalisant sur le point de vue des bénéficiaires afin de la définir en fonction de leurs besoins. Malheureusement, cet aspect de l'enquête, prévu initialement, n'a pu être abordé en raison de la survenance de la pandémie. Il serait pertinent de mener une étude à part entière à partir du point de vue de ses usagers afin de compléter utilement le travail d'identification des besoins du secteur. »⁵¹

Malgré les recommandations de l'étude et l'accord de Gouvernement francophone bruxellois, le Ministre Alain Maron, présent lors de la présentation de l'étude, a annoncé qu'aucun moyen budgétaire nouveau n'était prévu pour les maisons d'accueil : « la COCOF fonctionnant avec une enveloppe fermée ». Cette position du Ministre fut une très grande déception pour le secteur.

À la suite de cet épisode, les discussions avec le Ministre Maron et son cabinet ont continué afin de renforcer les maisons d'accueil COCOF. Un travail a été réalisé avec les différentes maisons d'accueil et l'AMA afin d'identifier les mesures prioritaires. Celles-ci ont été classées selon

leur impact budgétaire et ont été proposées au cabinet du Ministre ainsi qu'à l'administration.

Les mesures principales avec un impact budgétaire étaient le renforcement de la mission de post-hébergement et des missions spécifiques via du personnel supplémentaire et la subvention de personnel ouvrier et administratif comme suggéré par le rapport Citéa-ULB précité.

Ces propositions n'ont pas été rencontrées par le Ministre. Toutefois, le travail sur les mesures sans impact budgétaire a pu se poursuivre. Des propositions de modifications du texte de l'arrêté concernant la mission de post-hébergement et les missions spécifiques ont été soumises en

2023 au cabinet et à l'administration. Ces propositions visent notamment à :

- Allonger la durée de la mission de post-hébergement afin de mieux correspondre à la réalité de terrain ;
- Faire correspondre le texte de l'arrêté à la réalité de terrain des maisons d'accueil au niveau des différentes missions spécifiques et du post-hébergement ;
- Supprimer des exigences quantitatives dans la mission spécifique de logement accompagné.

Nous espérons donc une modification du texte de l'arrêté avant la fin de la législation.

⁴⁸ Projet d'accord de Gouvernement francophone bruxellois, 2019, p. 11 et 12.

⁴⁹ 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 16/1, §7.

⁵⁰ Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF : Rapport Final, Laetitia Mélon (Citéa SCRL-FS) Aline Bingen (Centre Metices – ULB) Douglas Sepulchre (ULB) Isabelle Carles (Centre Metices – ULB), juin 2021.

⁵¹ Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF : Rapport Final, Laetitia Mélon (Citéa SCRL-FS) Aline Bingen (Centre Metices – ULB) Douglas Sepulchre (ULB) Isabelle Carles (Centre Metices – ULB), juin 2021, p. 41.

3.3. Nombre de services agréés

Sur la période étudiée par ce rapport, **la Maison Parenté a vu le jour en juillet 2021** avec une capacité de 45 places pour les familles monoparentales. Par ailleurs, 8 places supplémentaires ont été subventionnées dans les autres maisons d'accueil agréées et subventionnées par la COCOF.

Le tableau ci-dessous récapitule de manière chronologique les années de fondation des 17 maisons d'accueil agréées par la COCOF, ainsi que le type de public qui y est accueilli et le nombre de place.

Création	Service	Public majoritaire	Capacité agréée	Catégorie ⁵²
1886	Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin	Hommes seuls	69	1
1887	Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré	Femmes avec ou sans enfants	74	1-2
1935	Armée du Salut - Foyer Georges Motte	Hommes seuls	75	1
1937	Source - La Rive	Familles	34	1-2-3
1950	Armée du Salut - Maison de la Mère et de l'Enfant	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2
1954	Les Petits Riens - Maison Prévot	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 - Le refuge	Femmes avec ou sans enfants	34	1-2
1979	Chant d'Oiseau	Femmes isolées avec enfants	24	1-2
1982	Le Trois Pommiers	Familles	40	1-2-3
1985	Accueil Montfort	Femmes seules	34 ⁵³	1
1999	La Maison Rue Verte	Femmes avec ou sans enfants	30	1-2
2012	Les Petits Riens - @ Home 18-24	Hommes seuls	16 ⁵⁴	1
2017	Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales - La Parenthèse	Femmes avec ou sans enfants	31	1-2
2021	Les Petits Riens - Maison Parenté	Femmes avec ou sans enfants	45	1-2
			735	

Source : COCOF 2023

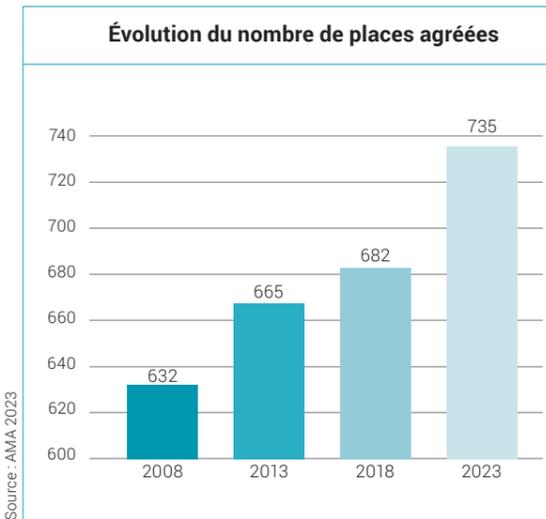


Juillet 2021, c'est donc le point de départ de toute une série de défis. Celui de penser les conditions d'un accueil et d'un accompagnement le plus étayant possible pour des parents et des enfants en situation de rupture. Celui de composer une équipe d'éducateurs et d'assistants sociaux prêts à penser ce projet, à le porter. Celui d'imaginer en quoi l'infrastructure de notre maison viendra soutenir ce projet et inversement. Celui de créer

un règlement d'ordre intérieur qui fasse sens pour la collectivité et pour les individualités. Celui de rencontrer d'autres équipes actives dans le quartier ou auprès des mêmes publics, de se sensibiliser et de s'informer... et tant d'autres.⁵⁵

Extrait du rapport d'activités 2021 de la Maison Parenté

En ce qui concerne le nombre de places agréées par la COCOF en maison d'accueil, on remarque une **augmentation continue entre chaque période de 5 ans**. La dernière augmentation, entre 2018 et 2023, est essentiellement due à la création de la Maison Parenté et de ses 45 places. Par ailleurs, La Parenthèse (+7) et @Home 18-24 (+1) ont également vu leur capacité d'accueil augmenter.



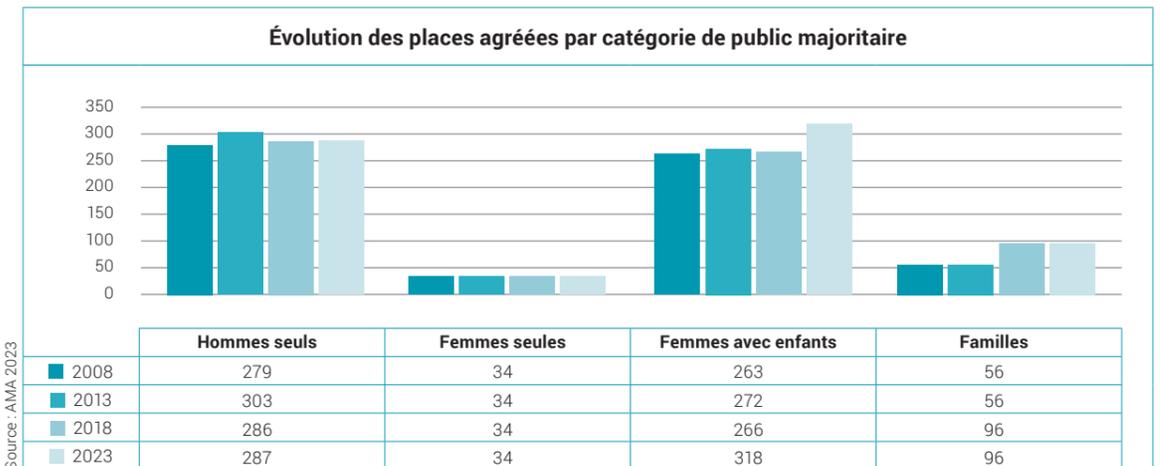
Source : AMA 2023



Depuis l'ouverture de la parenthèse, en 2017, il s'avère que nous sommes tout le temps en sur occupation. La structure du bâtiment et la taille des studios/appartements permettent d'accueillir plus de personnes que ce que prévoit notre agrément. Il nous tient à cœur, au vu des longues listes d'attente pour l'hébergement, de ne pas fermer de studio. Pour cette raison, la direction du Centre a introduit une demande d'augmentation de capacité d'accueil de 31 lits au lieu de 24. La Cocof a donné une suite favorable à cette demande et a accepté l'augmentation de capacité à partir de la mi-décembre.⁵⁶

Extrait du rapport d'activités 2021 du CPVCF

Au niveau de l'évolution des places selon le type de public accueilli, la répartition entre les catégories reste assez stable, hormis la catégorie « Femmes avec enfants » qui connaît une augmentation substantielle du fait de la création de la Maison Parenté.



Source : AMA 2023

⁵² 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.

⁵³ L'Accueil Montfort augmentera de 6 places sa capacité pour atteindre 40 places durant l'année 2023.

⁵⁴ @Home 18-24 augmentera de 5 places sa capacité pour atteindre 21 places durant l'année 2023.

⁵⁵ Les Petits Riens - Maison Parenté, Rapport d'activités 2021, p. 2.

⁵⁶ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 30.

3.4. Les 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-euses sociaux-ales (éducateurs-rices, assistants-es sociaux.ales et autres) interviennent donc à la fois avant l'hébergement (via les entretiens préalables, etc.), pendant l'hébergement et après celui-ci (via les suivis post-hébergement et le logement accompagné). Il s'agit d'un travail exigeant avec des personnes qui connaissent des difficultés souvent lourdes et enchevêtrées, touchant à de nombreux aspects de la condition humaine : difficultés matérielles (administratif, revenu, emploi, logement), sociales (solitude, familles éclatées, éducation des enfants), psychiques (santé mentale, handicap, assuétudes) et physiques. Nous reviendrons sur ces problématiques dans le chapitre 5.

Les missions premières des maisons d'accueil sont **l'accueil, l'hébergement et l'aide psychosociale**. Comme nous l'avons vu dans une section précédente, les maisons d'accueil se sont vu reconnaître de nouvelles missions via le décret de 2017⁵⁷. Le suivi post-hébergement est devenu une mission de base de toutes les structures et par ailleurs trois missions spécifiques ont été créées, à savoir :

- Le soutien à la parentalité
- Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales
- Le logement accompagné

A. Les missions de base

La révision du décret en 2017 a amené une modification des objectifs recherchés par les missions des maisons d'accueil. En effet, les missions d'accueil, d'hébergement et d'aide psychosociale doivent être réalisées dans un objectif d'autonomie du bénéficiaire et, dorénavant, de son bien-être « global » en lieu place de son bien-être « physique ».⁵⁸ Par ailleurs, le législateur a pris soin de préciser qu'une attention particulière devait être portée sur les droits sociaux et le logement⁵⁹.

Dans le cadre de la réalisation de ces missions de base et de celles qui seront exposées ci-après, les structures doivent suivre certaines normes fonctionnelles⁶⁰:

- En fonction du cadre du personnel subventionné totalement ou en partie : soit un accueil effectif des bénéficiaires du lundi au vendredi de 8 à 20 heures ou au minimum 60 heures par semaine, soit un accueil

effectif des bénéficiaires du lundi au vendredi de 8 à 18 heures ou au minimum 50 heures par semaine

- En fonction de la capacité : présence 24h/24 ou système de garde appelable
- Un répondeur téléphonique accessible en dehors des heures d'ouverture prévues

Concernant la nouvelle mission de base reconnue aux maisons d'accueil, le post-hébergement, le décret précise ceci :

» 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. »⁶¹

L'arrêté précise ce qui est entendu par la mission de post-hébergement :

» Art. 6/1 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. »⁶²

L'explication de la mission de post-hébergement respecte largement la définition que l'AMA et ses membres ont réalisée. De fait, celle-ci décrit le suivi post-hébergement comme ceci :

» 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. »⁶³

Nous reviendrons plus en détail sur la pratique de cette mission réalisée par les professionnels dans le chapitre 7 de ce rapport.

B. Les missions spécifiques

L'article 2 du décret du 27 mai 1999⁶⁴, en son paragraphe 2, reconnaît pour les maisons d'accueil la possibilité d'être agréée pour une ou plusieurs des trois nouvelles missions spécifiques. Celles-ci sont détaillées dans l'arrêté du 20 juillet 2000⁶⁵. La pratique de terrain de ces missions spécifiques sera détaillée dans le chapitre 7 de ce rapport.

Comme dit précédemment, l'article 16/1 de l'arrêté⁶⁶ a limité toutefois l'agrément à une mission spécifique jusqu'au 30 juin 2021 dans l'attente d'une évaluation du dispositif. Bien que l'évaluation ait été faite et que la date soit passée, aucune ouverture n'a été réalisée afin d'ouvrir cette possibilité de plusieurs agréments.

I. Le soutien à la parentalité

La mission spécifique de soutien à la parentalité est expliquée dans l'article 6/2 de l'arrêté⁶⁷. Actuellement, 7 structures sont agréées pour le soutien à la parentalité.

» Art. 6/2. En complément à ses missions de base, la maison de catégorie 2 ou 3 peut être agréée pour la mission spécifique de soutien à la parentalité si elle respecte les modalités suivantes :

- 1° offrir un soutien et un accompagnement renforcés, individuels et collectifs, aux parents qui rencontrent des difficultés dans l'exercice de leur fonction parentale, permettant un renforcement du lien parent-enfant ;
- 2° soutenir la relation entre le parent et l'enfant ;
- 3° soutenir les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif ;

4° valoriser les rôles et les compétences des parents (responsabilité et autorité, confiance en soi, protection et développement de l'enfant,...) ;

5° prévenir des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leur responsabilité parentale ;

6° mettre en place des séances informatives ou des ateliers éducatifs

7° consigner les actions de soutien individuel dans le dossier individuel du bénéficiaire ;

8° consigner les activités de soutien collectives dans un dossier distinct ;

9° expliciter la mission spécifique de soutien à la parentalité dans le projet collectif ;

10° établir un chapitre distinct sur la mission spécifique de soutien à la parentalité dans le rapport d'activités. »

57 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.

58 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §1.

59 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §1.

60 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, M.B. du 11 octobre 2000, articles 30 à 35.

61 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §1, alinéa 2.

62 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 6/1.

63 Note de synthèse du groupe de travail « Post-hébergement et alternative au logement : La continuité de l'aide, p. 18.

64 Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 18 juin 1999, article 2, §2.

65 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, M.B. du 11 octobre 2000.

66 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 16/1.

67 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 6/2.

II. Le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales

C'est l'article 6/3⁶⁸ qui détaille la mission de soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Actuellement, 5 maisons sont agréées pour cette mission.

» Art. 6/3. En complément à ses missions de base, la maison peut être agréée pour la mission spécifique de soutien des victimes de violences conjugales ou familiales si elle remplit les modalités suivantes :

- 1° accueillir prioritairement des personnes victimes de violences conjugales ou familiales accompagnées ou non d'enfants, et permettre leur mise à l'abri ainsi que leur sécurisation ;
- 2° offrir un accompagnement spécifique psychosocial, juridique ou administratif, individuel ou collectif, aux victimes de violences conjugales ou familiales et à leurs enfants ;
- 3° collaborer avec les autres acteurs en matière de violences conjugales ou familiales ;
- 4° recueillir des données détaillées sur les différentes formes de violences conjugales ou familiales concernant les victimes hébergées dans la maison d'accueil suivant le modèle fixé à l'annexe 10 ;
- 5° consigner les actions de soutien individuel dans le dossier individuel du bénéficiaire
- 6° consigner les activités de soutien collectives dans un dossier distinct ;
- 7° expliciter la mission spécifique de soutien des victimes de violences conjugales ou familiales dans le projet collectif ;
- 8° établir un chapitre distinct sur la mission spécifique de soutien des victimes de violences conjugales ou familiales dans le rapport d'activités."

III. Le logement accompagné

Enfin, le logement accompagné, pour lequel 5 maisons d'accueil sont agréées, est également défini dans l'arrêté à l'article 6/4 selon les termes suivants⁶⁹ :

» Art. 6/4. En complément à ses missions de base, la maison peut être agréée pour la mission spécifique de logement accompagné si elle respecte les modalités suivantes :

- 1° proposer une guidance à domicile intensive à moyen ou long terme, visant le maintien au logement et l'acquisition de l'autonomie, aux personnes en situation de précarité ayant séjourné en maison d'accueil et vivant en logement autonome ne relevant pas d'une institution sociale ou de soins ;
- 2° offrir aux personnes qui en font la demande un accompagnement psychosocial, afin d'aider la personne en besoin de guidance à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles ; un accompagnement

budgétaire afin de l'aider à gérer son budget ; un accompagnement administratif visant, notamment, à l'aider à recouvrer ses droits sociaux ou à garder son logement ou à trouver un autre logement ;

- 3° assurer la guidance en partenariat avec le réseau d'aide adapté aux besoins des personnes ;
- 4° établir une convention avec le bénéficiaire précisant les modalités et la durée de la guidance reprenant les données minimales fixées à l'annexe 9. La guidance porte sur une période maximale d'un an renouvelable annuellement ;
- 5° assurer la guidance d'en moyenne au moins 8 personnes ou familles à raison de minimum deux visites à domicile par mois ;
- 6° assurer une permanence téléphonique spécifique pour les personnes faisant l'objet d'une guidance ;
- 7° ouvrir un dossier pour chaque personne ou famille suivie. Le 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 fin de chaque période de guidance et lors de la clôture du dossier ;
- 8° fournir la liste des partenariats éventuels avec des gestionnaires de logements (propriétaires privés ou publics, sociétés de logement social, Agences immobilières sociales) ;
- 9° expliciter la mission spécifique de logement accompagné dans le projet collectif ;
- 10° Établir un chapitre distinct sur la mission spécifique de logement accompagné dans le rapport d'activités."

3.5. Les 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 ».

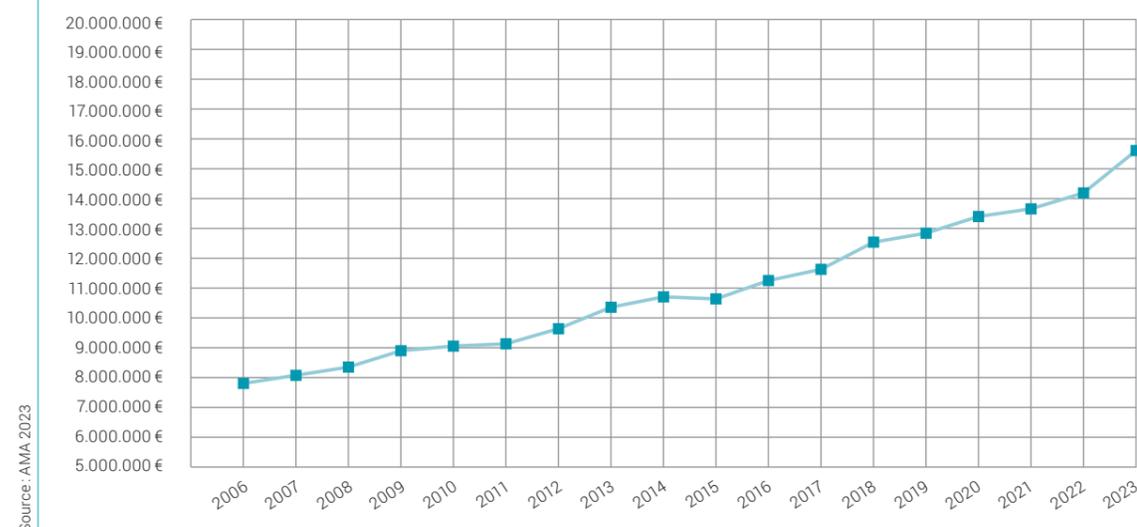
L'allocation budgétaire pour les maisons d'accueil tient compte également des Accords du Non-marchand ainsi que de la subvention à l'organisme représentatif (l'AMA).

La subvention pour l'année 2023 s'élève à 15 609 000 €.

Une augmentation substantielle de 1 419 000 € entre 2022 et 2023 a eu lieu. Toutefois, cette augmentation n'est pas prévue pour financer une politique nouvelle ou une augmentation de capacité d'accueil. Elle est budgétée afin de pouvoir absorber les 5 indexations salariales survenues en 2022.

Comme nous l'écrivons lors de chacun de nos précédents rapports sectoriels, **toutes les dépenses ne sont pas couvertes par les subventions**, comme notamment la nourriture, certains services proposés mais surtout un

Évolution des subventions



Source : AMA 2023

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 hébergés et le prix de jour, soit pour proposer des services spécifiques aux personnes hébergées.

Rappelons qu'un budget distinct est consacré annuellement pour **l'investissement dans les travaux et les frais d'infrastructures** des maisons d'accueil.⁷¹ Ces subventions permettent aux maisons de réaliser, entre autres, des travaux de mise en conformité liée au respect 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.). Ces subsides servent également à acheter de nouveaux bâtiments ou à divers travaux nécessaires liés à la sécurité et aux travaux d'embellissement par exemple. 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) ». La crise énergétique que nous avons connue en 2022 a accentué les réflexions dans de nombreuses structures désireuses d'améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments. Néanmoins, le bâti bruxellois étant ancien et le marché immobilier onéreux, les investissements que doivent réaliser les maisons d'accueil restent conséquents. De plus, le budget infrastructure de la COCOF est limité et les subventions accordées ne financent les projets qu'à hauteur de 60 ou 90 % du mon-

68 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 6/3.

69 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 6/4.

70 Arrêté 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.

71 Arrêté du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil, M.B. du 14 avril 2003.



« 2021, une année charnière pour notre asbl... »

Vendredi 9 octobre 2020, je reçois une lettre de notification de préavis de la part des propriétaires des bâtiments dans lesquels se trouve notre maison d'accueil et d'hébergement depuis 1985. Cette lettre nous informe qu'au plus tard, en date du 30 juin 2021, nous devons libérer les lieux et ce, suite à leur décision de vendre les bâtiments via une agence immobilière. Afin que l'asbl ne revive plus jamais cette situation d'urgence et de survie dans les années à venir, le conseil d'administration de l'Accueil Montfort décide de se porter acquéreur pour racheter les bâtiments actuels et me charge de faire, à ce titre, tout ce qui sera utile et nécessaire dans le cadre de cette démarche d'acquisition.

Une course contre la montre commence ... Mis à la porte de nos murs, de notre maison d'accueil, nous n'avons pas ménagé nos efforts pour devenir propriétaire, 8 mois plus tard, en date du 17 juin 2021. 1000 mercis aux organismes publics, privés, fondations ou citoyens de nous avoir soutenus financièrement, d'avoir été sensibilisés à notre projet d'acquisition et de pérennisation de nos activités. »⁷³

Extrait du rapport d'activités 2021 de l'Accueil Montfort

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 2000.⁷⁴ 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 :

Équipes de base (article 39, 1°)

- de 50 lits
1 ETP direction
1 ETP assistant social
1 ETP éducateur (cl1 ou cl2)
+ de 50 lits
1 ETP direction
1 ETP assistant social
2 ETP éducateur (cl1 ou cl2)

Assistants sociaux supplémentaires (article 39, 2°)

- de 75 lits [catégorie 1] - par tranche de 20 lits
1 ETP assistant social ou 1 ETP assistant en psychologie ou 1 ETP infirmier
+ de 75 lits [catégorie 1] - par tranche de 25 lits
1 ETP assistant social ou 1 ETP assistant en psychologie ou 1 ETP infirmier
Catégorie 2 ou 3 - par tranche de 15 lits
1 ETP assistant social ou 1 ETP assistant en psychologie ou 1 ETP infirmier

Éducateurs supplémentaires (article 39, 3°)

Catégorie 1 - par tranche de 15 lits
1 ETP éducateur (cl1 ou cl2)
Catégorie 2 et/ou 3 - par tranche de 10 lits
1 ETP éducateur (cl1 ou cl2)
Présence 24h/24
1 ETP éducateur (cl1 ou cl2)

Accueil 24h/24
1 ETP éducateur (cl1 ou cl2)

Post-hébergement (article 39, 5°)

Accompagnement post-hébergement
0,5 ETP assistant social ou éducateur (cl1)

Missions spécifiques (article 39, 6°)

Soutien à la parentalité
0,5 ETP assistant social ou éducateur (cl1) ou psychologue
Soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales
0,5 ETP assistant social ou éducateur (cl1) ou psychologue
Soutien au logement
0,5 ETP assistant social ou éducateur (cl1)

Au 30 juin 2023, le cadre du personnel subventionné théorique pour l'ensemble des maisons d'accueil COCOF se compose comme suit :

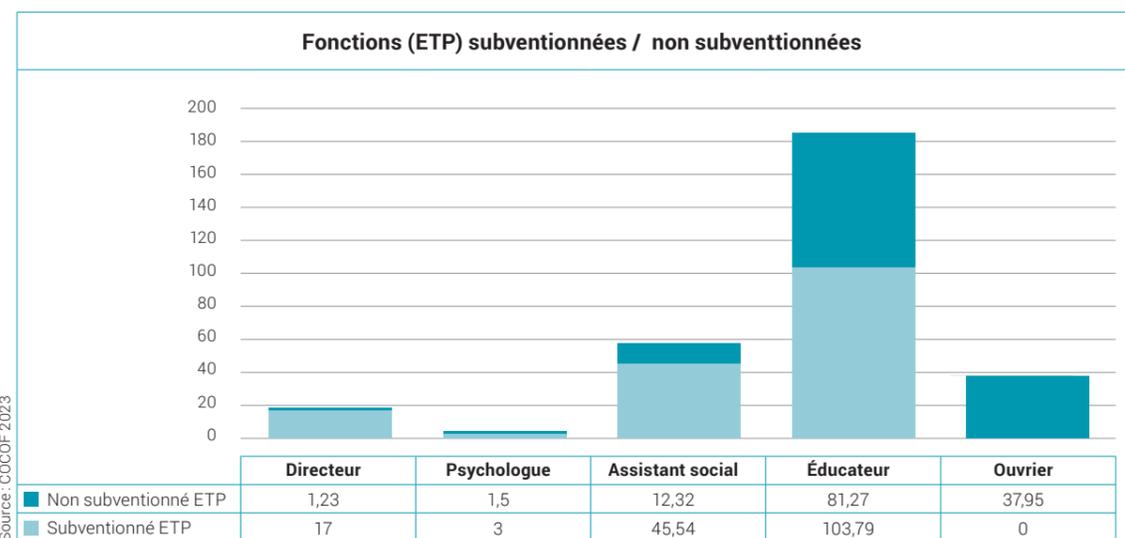
- 56 équivalents temps plein (ETP) dans les équipes de base ;

- 8,5 ETP pour la mission de base de suivi post-hébergement ;
- 95 ETP supplémentaires lié au nombre de lits agréés ;
- 13 ETP supplémentaires pour la présence 24h/24 (à noter que 4 maisons d'accueil ne disposent pas de personnel présent 24h/24) ;
- 9 ETP supplémentaires pour l'accueil 24h/24 ;
- 8,5 ETP supplémentaires pour les missions spécifiques.

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 **subsides à l'emploi** comme les emplois ACS, Maribel social, article 60... Ces travailleurs et travailleuses supplémentaires permettent d'étoffer les équipes par des compétences supplémentaires. Il s'agit, par exemple, de personnel spécialisé tel 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 ETP par institution sont répertoriés (voir le graphique et le tableau ci-après).



⁷² Arrêté du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil, M.B. du 14 avril 2003, article 6.

⁷³ Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 71.

⁷⁴ 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, M.B. du 11 octobre 2000.

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. Sans personnel administratif dédié à cette mission, celle-ci est reportée vers le personnel socio-éducatif. À ce jour, les postes administratifs sont dès lors pris en charge financièrement principalement sur fonds propres ou sur des emplois ACS ou « BEC » (voir plus loin, point B et C) lorsque les moyens financiers le permettent.

FONCTIONS	ETP	
	SUBVENTIONNÉES	NON SUBVENTIONNÉES
Directeur	17	1,23
Psychologue ⁷⁵	3	1,5
Assistant social	45,54	12,32
Éducateur	103,79	81,27
● Éducateur classe 1	73,03	43,57
● Éducateur classe 2	29,45	24,33
● Éducateur classe 3	0	7,87
● Éducateur classe 4	1,31	5,50
Total	169,32	134,27

Dans le tableau ci-dessus⁷⁶, nous avons comptabilisé un peu plus de 169 équivalents temps plein subventionnés par la COCOF, contre un peu plus de 134 équivalents temps plein qui ne sont pas subventionnés. Ces derniers sont essentiellement pris en charge 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.

Par ailleurs, la nécessité de disposer d'**équipes pluridisciplinaires** se fait toujours sentir, au regard des nombreuses problématiques auxquelles sont confrontées le personnel des maisons d'accueil (santé mentale, assuétudes, etc. – nous y reviendrons dans les chapitres 5 et 6). Il est ainsi important de pouvoir bénéficier de l'expertise, notamment, de psychologues, d'infirmier-ère-s, de chef-fe-s de cuisine, de coordination pédagogique, etc.

Enfin, les **nombreux changements** constatés au sein des équipes mettent en évidence la difficulté du travail réalisé par les travailleurs-euses des maisons d'accueil. Nous reviendrons sur ce point dans un chapitre ultérieur sur les difficultés du secteur.

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 : près de 50 ETP sont actuellement concernés par des subventions Actiris. Les fonctions engagées sont réparties entre :

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

Néanmoins, la prime octroyée par Actiris ne couvre pas la totalité du coût salarial de ces travailleurs-euses. Les Accords du Non-marchand de 2010 puis 2021/2024 ont permis à la COCOF de couvrir une partie de ce différentiel. Les maisons d'accueil doivent, cependant, continuer à chercher des moyens supplémentaires pour compléter cette différence et cela continue de peser sur leur budget.

C. Personnel « Hors cadre » : BEC

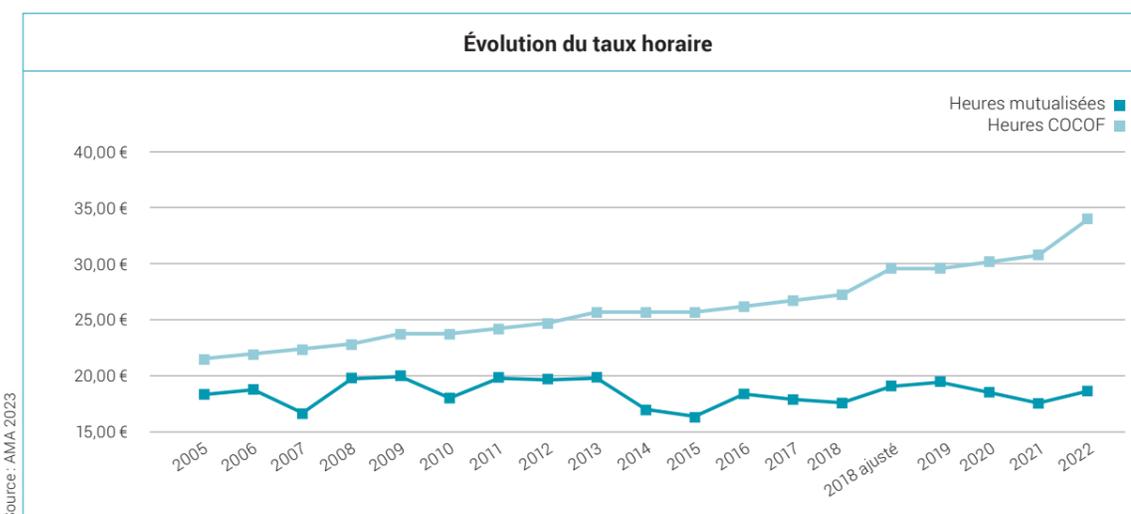
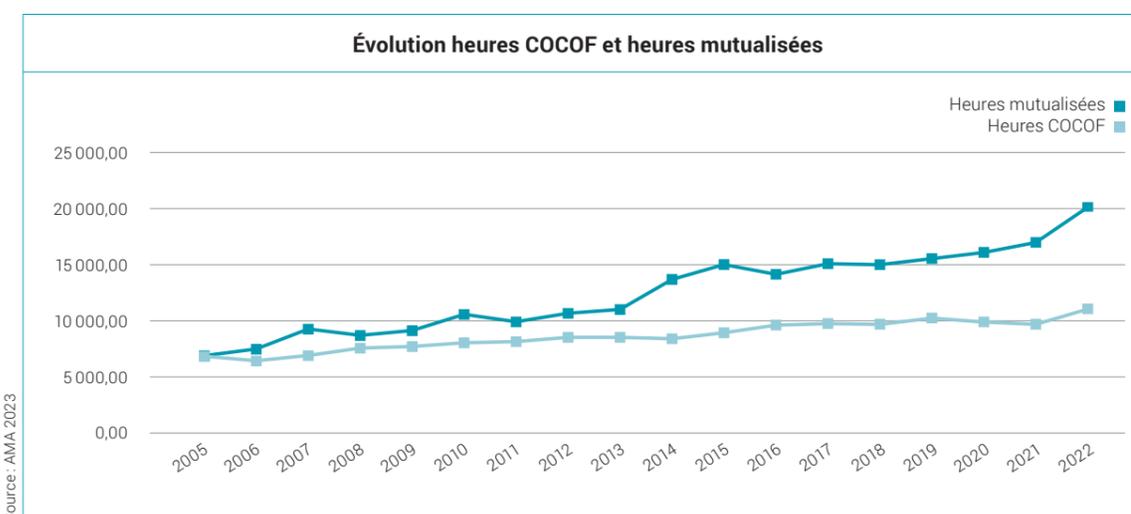
Les mesures de fin de carrière prévoient que les travailleurs-euses âgé-e-s de 45 ans au minimum bénéficient d'une réduction du temps de travail hebdomadaire tout en percevant leur salaire initial.

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

En compensation de ces réductions de temps de travail, des subventions sont octroyées afin de réaliser des embauches compensatoires.

Les budgets annuels sont calculés par la COCOF sur base du nombre d'heures de réduction du temps de travail (RTT) du personnel « cadre » des maisons d'accueil. Ce volume d'heures est converti en subvention permettant d'engager du personnel de manière compensatoire.

Tenant compte du fait que le cadre du personnel subventionné par la COCOF représente 55 % des travailleurs dont les maisons d'accueil ont besoin pour fonctionner, ces dernières ont procédé à des engagements de travailleur-euse-s via des mécanismes financiers tels que les ACS, le Maribel social, etc. Dès lors, depuis le début du dispositif, l'AMA effectue une mutualisation des heures théoriques de réduction du temps de travail auxquelles les travailleur-euse-s de 45 ans et + peuvent prétendre. Ce calcul s'effectue pour tous les travailleur-euse-s (cadre et hors cadre) des maisons d'accueil agréées par la COCOF.



Les montants fixés par la COCOF pour l'année 2023 représentent pour notre secteur 375 901,49 € pour un droit de tirage de 11 065,69 heures par an. Après mutualisation, l'AMA comptabilise 20 149,36 heures par an⁷⁷.

Le principe de la mutualisation permet donc à l'ensemble des employeurs de bénéficier de subventions leur permettant d'effectuer des embauches compensatoires. Les embauches réalisées concernent plusieurs fonctions : administrative, ouvrière, éducatrice, psychologue, coordinateur-ice...

Malgré les Accords du Non-Marchand 2018-2019 qui ont permis de valoriser le montant horaire, notre calcul de mutualisation maintient un différentiel qui est en augmentation chaque année.

Les Accords du Non-Marchand 2021-2024 devraient viser, une nouvelle fois, une diminution de cet écart. Il devient impératif que la COCOF tienne compte de l'ensemble du personnel des maisons d'accueil pour le calcul de l'embauche compensatoire.

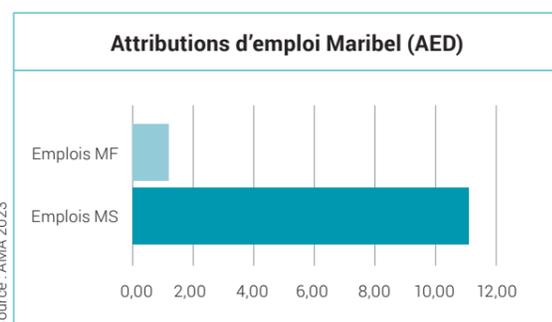
⁷⁵ Dans le cadre des missions spécifique de soutien à la parentalité et de soutien aux victimes de violences conjugales et familiales.
⁷⁶ Les chiffres sont une photographie du nombre d'équivalents temps plein à un moment précis en opposition au cadre théorique.
⁷⁷ Pour rappel, la mutualisation tient 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 ».

D. Personnel « Hors cadre » : Maribel social et fiscal

Créées en 1997, les subventions « Maribel » permettent de créer de l'emploi afin de diminuer la charge de travail et d'améliorer la qualité des services.

Le système repose sur un mécanisme de réductions de cotisations de sécurité sociale propre au secteur Non-Marchand (Maribel social) ou d'une dispense de versement d'une partie du précompte professionnel (Maribel fiscal).

Au 31 décembre 2022, 13 maisons d'accueil avaient engagé 12,26 ETP dans le cadre des subventions Maribel. Ces dernières années, les dotations annuelles du Maribel n'ont pas permis de créer de nouveaux emplois dans notre secteur. La dernière attribution remonte à l'année 2020 et il s'agit d'un octroi de 0,33 ETP pour une des 13 maisons d'accueil bénéficiant déjà de subventions Maribel.



E. Les stagiaires

Plusieurs maisons d'accueil encadrent chaque année des stagiaires, principalement des étudiant.e.s éducateur.ice.s ou assistant.e-s sociaux.ales, que ce soit de la 1^{ère} à la dernière année d'étude.

C'est le cas notamment de la Maison Rue Verte qui accueille de nombreux stagiaires. Toutefois, afin que le stage se déroule dans de bonnes conditions et qu'ils soient gagnants pour tout le monde, l'institution prend soin de bien les choisir.



« Cette année encore, la Maison Rue Verte a accueilli des stagiaires de différentes professions : éducatrices, psychomotriciennes, assistantes sociales, afin de contribuer à son échelle à la formation des nouveaux travailleurs sociaux, ou plutôt des nouvelles travailleuses, tant ces professions se féminisent. Cette mission de formation commence dès le premier contact, où nous essayons d'apporter quelque chose au candidat/à la candidate, qui pourra lui servir dans ses démarches et dans sa vie professionnelle future. Nous répondons à chaque demande et si nous ne donnons pas suite, nous prenons le temps d'expliquer vraiment ce qui a fait défaut dans la lettre de motivation ou dans le contact téléphonique, voire à l'entretien si nous avons rencontré l'étudiant(e).

Vu les ressources émotionnelles nécessaires pour travailler dans le secteur de l'accueil de femmes victimes de violences conjugales, nous ne prenons pas de stagiaires de première année, et privilégions même celles et ceux de troisième année. Nous y gagnons des personnes intéressantes, de passage, certes, mais qui apportent chaque fois quelque chose à l'équipe et aux familles, une couleur différente, qui perdurera plus ou moins longtemps après leur départ.

Même si nous choisissons des personnes à priori solides, il nous arrive de donner leur chance à des stagiaires pour qui nous savons, à travers ce qu'ils/elles nous ont confié, que ce stage aura une dimension réparatrice par rapport à leur vécu. Pour peu que le/la candidate soit au clair avec ses motivations, ses fragilités, et puisse partager notre volonté de préserver les familles hébergées de résonances malvenues, alors le stage aura tout son sens. »⁷⁸

Extrait du rapport d'activité 2022 de La Maison Rue Verte

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 ou logistique. Leur rôle reste indispensable dans la plupart des maisons d'accueil, comme l'illustre le témoignage ci-dessous.



« Notre cadastre étant fixe et ne couvrant pas tous nos besoins, nous sommes soulagés de pouvoir compter sur la présence de bénévoles qui pallient un manque de personnel à certains moments de la journée et dans divers domaines :

- Dans l'espace enfant : Cet espace accueille de plus en plus d'enfants sur des périodes s'étalant de 7h du matin à 18h. Deux bénévoles nous aident par leur présence lorsqu'il y a beaucoup d'enfants, lorsque des maladies touchent du personnel et elles nous sont d'une grande aide lors de nos réunions d'équipe hebdomadaires.
- Au vestiaire : Nous recevons des vêtements et du matériel de puériculture venant de personnes du quartier mais pas seulement. Tout est trié et rangé par une bénévole, qui ouvre ce vestiaire une fois tous les 15 jours afin de permettre aux hébergées de venir acheter à prix très démocratique des vêtements pour elles-mêmes ou leur enfant. L'argent récolté cette année a été donné pour une association en Roumanie. Cette association aide des familles ayant des enfants connaissant un handicap. Elle a construit des appartements adaptés aux situations spéciales de ces familles.
- Atelier couture : Une bénévole vient une journée par semaine pour les besoins de l'institution et elle est également disponible pour les hébergées qui souhaitent apprendre à coudre (passant du raccommodage d'un pantalon à la confection d'un doudou par exemple).

- Permanence téléphonique : La personne vient chaque semaine lorsque l'équipe est en réunion, en supervision ou en formation. Elle est présente pour les hébergées qui ont un besoin d'écoute surtout quand l'équipe n'est pas présente physiquement et pour répondre à tous les appels téléphoniques.
- En soirée : Les bénévoles sont actives et présentes dans des moments parfois difficiles lors des soirées, que ce soit par manque de personnel disponible ou parce que la problématique familiale est plus tendue en raison de multiples facteurs de stress.

Nos anciennes bénévoles ont pris leur retraite et nous avons pu accueillir trois nouvelles candidatures en fin d'année.

L'investissement des bénévoles est important dans leur régularité et dans le temps qu'ils consacrent à l'institution dans sa globalité. Ces personnes sont précieuses dans nos encadrements. Elles apportent du réconfort, de l'écoute, de l'affection, qui permettent de faire avancer les familles. Certains gardent des liens avec des hébergées après leur départ de la maison d'accueil. En retour, les bénévoles nous témoignent de la richesse reçue lors de leurs rencontres et échanges avec les familles. Elles perçoivent la valeur de leur travail quel qu'il soit par des témoignages d'amitié venant spontanément des familles. »⁷⁹

Extrait du rapport d'activités 2019 de maison d'accueil Chant d'Oiseau

⁷⁸ La Maison Rue Verte, Rapport d'activités 2022, p. 99.

⁷⁹ Chant d'Oiseau, Rapport d'activités 2019, p. 4 et 5.

CHAPITRE 4

LA CRISE SANITAIRE 2020-2022

4.1. Contextualisation

La crise sanitaire due à la Covid-19 que nous avons vécue fut vraisemblablement un bouleversement dans le monde entier que notre société n'avait plus connu depuis des décennies. Elle porte en elle un lot de conséquences humaines, économiques et sociales sans précédent. Les incertitudes quant à son dénouement et les moyens afin de lutter sur le plan sanitaire ont provoqué de vives inquiétudes dans les esprits de tout un chacun. Cette situation n'a pas épargné le secteur de l'accompagnement, de l'hébergement et de l'accueil des personnes sans-abri.

Nous allons détailler ci-après les conséquences de la crise sanitaire et les actions qui ont été mises en place dans le secteur.

4.2 Impacts sur le travail de l'AMA

L'AMA en tant que fédération sectorielle a mis en place dès mars 2020 une série d'actions afin de maintenir le lien entre et avec les services :

- Une page Facebook spécifique
- Une page de notre site internet dédiée à l'actualité sanitaire
- Une communication régulière à nos membres sur toutes les décisions prises en matière sanitaire et sur les mesures de restrictions
- Des rencontres régulières par visioconférence
- Des appels téléphoniques individualisés afin de prendre des nouvelles des services et des équipes.

Par ailleurs, dès le début de la pandémie, les contacts et les réunions entre l'AMA, ses membres et la nouvelle équipe de Bruss'help ont été nombreux et réguliers. Nous avons abordé, notamment, la meilleure manière de reprendre les accueils dans les maisons d'accueil, le gel de certains lits pour raisons sanitaires, le monitoring des places disponibles, le testing, la vaccination, etc.

Bruss'help a été désigné, par le Ministre de tutelle, Alain Maron, comme coordinateur des dispositifs Covid pour le secteur de l'aide aux sans-abri. Cette coordination comprenant, notamment, la rédaction de protocoles sanitaires permettant aux services du secteur de l'aide aux sans-abri de répondre aux obligations sanitaires tout en poursuivant leurs missions envers les plus démunis. Dans ce cadre, des contacts ont été pris entre Bruss'help, la COCOF, la COCOM, Sciensano, Brusano et Iriscare.

D'autre part, dès le mois d'avril 2020, l'AMA a participé aux réunions de la **Task Force intra-bruxelloise sur les violences conjugales et intrafamiliales**, qui se penche spécifiquement sur la question des violences intrafamiliales et conjugales en Région bruxelloise, dont on sait qu'elles sont exacerbées en période de confinement. La volonté était de créer un réseau spécifiquement bruxellois sur cette question afin de répondre au mieux aux demandes spécifiques du terrain bruxellois. Cette Task Force est née à l'initiative du cabinet de la Secrétaire d'État Nawal Ben Hamou (PS), en charge de l'égalité de chances et du logement, et réuni notamment des acteurs institutionnels (cabinets, administrations, Fédération des CPAS), des services d'aide aux victimes et de suivi des auteurs, des services d'hébergement comme le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales et l'AMA.

Au sein de cette Task Force, regroupant de nombreux services bruxellois et wallons spécialisés dans les problématiques d'accompagnement et d'hébergement de personnes victimes de violences, l'AMA a pu relayer régulièrement les retours de terrain. Il est apparu utile que le groupe de travail soit informé de la situation rencontrée par les maisons accueillantes des femmes victimes et leurs enfants, que la structure soit spécialisée ou non. Son objectif est d'assurer une concertation entre les décisionnaires des différentes entités et permettre à la société civile de faire remonter les difficultés rencontrées sur le terrain en période de crise sanitaire (confinement/déconfinement) afin d'y apporter des réponses adéquates et rapides.

Enfin, en juin 2020, une réunion a eu lieu à l'initiative du cabinet de la Secrétaire d'État Nawal Ben Hamou (PS) avec les fédérations des SISP⁸⁰, la SLRB⁸¹ et le Fond du Logement, afin d'identifier des **solutions de sorties supplémentaires pour les victimes de violences** conjugales et intrafamiliales hébergées en maison d'accueil, suite à la crise Covid-19 et à l'augmentation des demandes constatée. Suite à cette réunion, les différentes SISP ont essayé de proposer rapidement un plus grand nombre de logements pour les personnes qui entrent dans les conditions de l'article 36 de l'AGRBC⁸² (via un mécanisme visé à l'article 33). De son côté, l'AMA a fait appel aux maisons d'accueil disposant de conventions, afin d'identifier les profils des personnes hébergées qui pourraient bénéficier de ces logements « spéciaux covid ». Un certain nombre de logements supplémentaires ont ainsi pu être dégagés.

⁸⁰ Société Immobilière de Service Public.

⁸¹ Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁸² 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, M.B. 14 novembre 1996, article 36.

Tout au long de la crise sanitaire, l'AMA a servi de courroie de transmission entre ses membres, les administrations et Bruss'help. Des recherches de solutions pour faire face aux diminutions de capacités d'hébergement consécutives aux normes sanitaires, jusqu'à la distribution de matériel de protection sanitaire [ex: masques, tests...] en passant par la création de partenariats avec des organismes tels qu'Ikea [qui a donné 4 semi-remorques de meubles aux membres de l'AMA afin d'encourager les mises en logements et d'améliorer les équipements des centres]. L'AMA a poursuivi ses activités, en s'adaptant aux obligations sanitaires : les visioconférences n'avaient plus de secret pour l'équipe et pour les services membres. Des webinaires ont été organisés sur différentes thématiques. Nous avons contribué à de nombreuses études et rapports relatant la situation inédite dans laquelle nous nous sommes tous retrouvés.

Des contacts réguliers ont été pris avec les membres afin de les soutenir et de relever les difficultés. L'équipe de l'AMA a repris la pleine capacité de ses missions au fur et à mesure des levées de restrictions sanitaires. Une forte cohésion d'équipe a été observée, malgré le télétravail.

4.3 Impacts sur les services

Durant les premiers mois de la crise sanitaire, l'incertitude était au rendez-vous. De nombreuses questions se posaient tant au niveau de la gestion des services que de l'accompagnement des bénéficiaires. Lors du premier confinement, de nombreuses maisons d'accueil ont dû arrêter temporairement les nouvelles entrées dans les services afin de protéger la collectivité présente. En effet, aucun service n'était préparé à cette crise sanitaire mais tous ont pu s'adapter (vaille que vaille). Des circulaires et des protocoles ont été produits par les administrations parfois dans l'urgence.

Afin de répondre aux obligations sanitaires telles que la distanciation sociale, **la vie au sein des maisons d'accueil a dû être repensée**. Plusieurs maisons d'accueil ont dû baisser leur capacité d'accueil et geler des lits afin de créer des chambres individuelles ou dans l'objectif d'avoir des chambres d'isolement. En parallèle, que ce soit dans la distribution des repas afin de ne pas surcharger un réfectoire⁸³ ou dans la création de bulles⁸⁴ au sein d'une seule et même institution, les structures ont fait preuve de créativité et de résilience afin de limiter la propagation du virus.

Très vite, des maisons d'accueil ont eu des difficultés pour s'approvisionner au niveau du matériel de protection (masques, gel hydroalcoolique ou encore désinfectant).

Certaines ont eu la chance de connaître un élan de solidarité, comme notamment chez les Petits Riens où des masques ont été fabriqués par des collègues. Ensuite, les aides institutionnelles se sont mises en place notamment via Bruss'help et Iriscare qui ont pu faire bénéficier les services de commandes de masques, gels hydroalcooliques et désinfectants.⁸⁵

Le soutien de la COCOF a été fondamental pour les services. En lien avec la COCOM et Iriscare, les services de la COCOF ont pu être au plus près des structures dont elle a la compétence.



« Par suite de pandémie, nous avons modifié notre façon de travailler. Nous pouvons observer que le nombre d'accueil diminue lors des différentes vagues de la pandémie. En effet, lors de la 1^{re} vague, nous avons suspendu les accueils de la mi-mars à la mi-mai. Nous avons privilégié la sécurité de nos résidents et de nos membres du personnel et avons fonctionné en vase clos. Lors de la 2^e vague, nous avons travaillé en personnel réduit et nous avons donc limité les entretiens d'accueil à un par jour au lieu de deux. Nous avons aussi connu quelques jours d'incertitude où nous avons stoppé les accueils. Lors d'un nouvel accueil, la personne doit passer un test de dépistage à la COVID, mais il y a eu une période où il n'était plus possible de faire tester les asymptomatiques. Nous avons pu reprendre les accueils, grâce à Bruss'help qui organisait la mise en quarantaine des nouveaux résidents avant leur entrée dans notre Foyer. On peut aussi observer une diminution des accueils au mois d'août. En effet, nous avons rencontré quelques difficultés, personnels blessés, malades, des départs et les congés annuels. Certains jours, nous n'étions que 2 pour assurer les 2 services éducatif et social et il n'était pas possible d'accueillir de manière optimum de nouveaux résidents. Nous avons accueilli 4 personnes qui ont perdu leur emploi et par suite leur logement à cause de la Covid 19. »⁸⁶

Extrait du rapport d'activités 2020 du Foyer Georges Motte

Il ne faut pas négliger l'impact que cette crise a eu sur le travail au sein des services. **Le personnel social a dû prendre de nombreux rôles** par rapport aux résidents. Dans un premier temps, un rôle d'information sur les mesures prises par les Gouvernements a été organisé. Ensuite, les équipes ont pris le temps de rassurer de nombreuses personnes effrayées par la situation. Mais sans doute le plus compliqué de tous ces rôles aura été de faire respecter les consignes.⁸⁷

En effet, au-delà des mesures gouvernementales, les maisons d'accueil ont dû prévoir des protocoles avec, par exemple, le port du masque, un nombre de sorties limitées ou encore des visites interdites au sein de leurs murs.

La dimension sanitaire est venue s'ajouter à l'ensemble des activités des services (accompagnement administratif et financiers, suivi social, psycho-social, assuétudes, post-hébergement, etc.). La charge de travail a été fort lourde pour les équipes et celle-ci a été accentuée au fil des absences des collègues pour maladie ou écartement préventif. Dans ce contexte sanitaire, les maisons d'accueil ont également dû renoncer à accueillir des bénévoles qui sont si précieux afin de faire tourner leurs services.

Au passage, la crise sanitaire a mis en lumière l'importance d'avoir un personnel médical et des équipes d'entretien au quotidien. Or, ces fonctions ne sont pas comprises dans le cadre des subventions.

Face à l'adversité et aux difficultés, les équipes ont fait preuve de résilience et ce passage issu du rapport d'activité 2020 de la Maison de la Mère et de l'Enfant l'illustre bien :

» L'équipe témoigne :

« La période nous a tous bousculés à différents niveaux, cependant nous nous sommes serrés les coudes pour assurer le quotidien. Nous avons peur mais nous ne nous sommes pas laissés envahir par cette peur. Nous nous sommes adaptés aux règles et avons su rebondir du mieux que l'on pouvait, à savoir :

- Redécouvrir notre travail sous un autre angle.
- Redécouvrir nos collègues, s'adapter à de nouvelles mesures.
- Redécouvrir un quotidien plus calme et plus simple
- Se recentrer sur soi-même
- Se mettre à jour dans son travail
- Avoir des échanges plus profonds.
- Apprécier les petites choses de la vie que l'on prenait pour acquises.

Avec du recul, il y a toujours un enseignement positif à retirer des épreuves de la vie. L'adaptation des horaires le week-end (travail en binôme) a permis de soulager le personnel. Le personnel a gardé sa motivation malgré les craintes. L'équipe a passé cette étape « haut la main », ces moments intenses ont davantage resserrés les liens. »⁸⁸

4.4 Impacts sur le public

Nous développerons dans un chapitre ultérieur les différentes problématiques auxquelles fait face le secteur des maisons d'accueil. Ces problématiques sont bien souvent celles qui touchent directement le public accueilli dans les structures. Toutefois, l'impact de la crise sanitaire sur la population a été tel qu'il nous paraissait important de relever déjà certains points ici.

Tout d'abord, l'explosion et l'aggravation des problématiques liées aux troubles de la santé mentale et psychiatriques ont été vécues directement par les services lors de la période Covid. La crise sanitaire a en cela été un accélérateur de problématiques déjà fortement présentes au niveau des publics accueillis. Il en va de même quant à la gestion des assuétudes et de la toxicomanie dans une période de confinement, ce qui a entraîné une réelle remise en question des pratiques institutionnelles.

Ensuite, la crise sanitaire a fortement perturbé les perspectives de fin de séjour et d'orientation en logement. En effet, au-delà d'une crise du logement globale en Région bruxelloise, la Covid a mis à mal la recherche de logements par et pour les hébergé-e-s en grande difficulté. En conséquence, les services ont dû prolonger certaines durées de séjour. Sans solution de sortie, notre secteur se voit saturer et dans l'incapacité d'accueillir de nouvelles demandes d'urgence. La crise a amplifié ce phénomène déjà connu et nous avons essayé d'alerter les pouvoirs compétents.

Par ailleurs, les démarches administratives se sont complexifiées pour le public avec la fermeture des guichets dans le secteur public comme privé. Cela a amené à imposer l'utilisation de la voie digitale pour de nombreuses démarches à des publics qui pour une bonne partie n'y a pas accès ou ne maîtrise pas les outils.

Enfin, la crise sanitaire a exacerbé les violences conjugales et intrafamiliales. Sur ce point, nous vous invitons à consulter le rapport⁸⁹ sur l'impact de la crise sanitaire sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales réalisé en 2022 par Isabelle Carles et l'AMA.

⁸³ Maison de la Mère et de l'Enfant, Rapport d'activités 2020, p. 4 à 8.

⁸⁴ Chant d'Oiseau, Rapport d'activités 2020, p. 32.

⁸⁵ Les Petits Riens - @Home 18-24, Rapport d'activités 2020, p. 34.

⁸⁶ Foyer Georges Motte, Rapport d'activités 2020, p. 8.

⁸⁷ Maison de la Mère et de l'Enfant, Rapport d'activités 2020, p. 4 à 8.

⁸⁸ Maison de la Mère et de l'Enfant, Rapport d'activités 2020, p. 9.

⁸⁹ L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire, Isabelle Carles, AMA, 2022.

CHAPITRE 5

CONSTATS ET ÉVOLUTIONS DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES

Le secteur du sans-abrisme à Bruxelles s'inscrit dans une société traversée par de nombreuses problématiques. Ces problématiques expliquent le nombre croissant de personnes sans chez-soi arrivant en maison d'accueil. Elles sont **globales dans notre société** bruxelloise, voire belge. Toutefois, certaines problématiques peuvent être **encore plus explicites au sein des services** du secteur social et santé bruxellois et particulièrement dans le secteur des services d'aide aux personnes sans abri.

5.1. Les constats globaux

A. La précarité en Région de Bruxelles-Capitale

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 : la précarité de ses habitants et de ses habitantes.

Le constat est frappant. Les indicateurs de pauvreté montrent que la Région bruxelloise est toujours la région avec les chiffres les plus élevés. Ainsi, le Rapport Bruxellois sur l'État de la Pauvreté 2021 relève qu'en Région bruxelloise, **le taux de risque de pauvreté** ou d'exclusion sociale⁹⁰ atteint les 35 % à Bruxelles, contre 25 % en Wallonie et 13 % en Flandre. Un quart des Bruxellois.es vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Ces chiffres montrent une relative amélioration, mais attention, les chercheurs nuancent celle-ci par plusieurs explications. Le baromètre avance également « qu'environ un cinquième de la population d'âge actif (18-64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement. »⁹¹ Cette proportion bouge peu sur les dernières années mais il faut relever que la nature des allocations évolue : baisse du nombre et du pourcentage d'allocation de chômage et d'insertion mais augmentation du nombre et du pourcentage pour les autres types d'allocations (notamment + 65 % de bénéficiaires du RIS). Si on ne sélectionne que la catégorie 18-24 ans, le nombre de bénéficiaires du RIS⁹² a doublé en 10 ans. Ces variations entre les différentes allocations peuvent s'expliquer notamment par deux grands facteurs :

- Le durcissement des conditions d'accès aux allocations de chômage et d'insertion
- La crise sanitaire

En ce qui concerne l'indicateur du surendettement, l'enquête EU-SILC 2021⁹³, réalisée avant la crise énergétique, relève qu'en Région bruxelloise 8 % de la population n'a pas la possibilité de payer ses factures dans le temps imparti.

Ce chiffre s'élève à 3 % en Flandre et 6 % en Wallonie. D'autre part, 36 % des Bruxellois.es ne sont pas en capacité financière de faire face à une dépense imprévue. Dans les autres régions, cela concerne 14 % des Flamand-e-s et 33 % des Wallon-ne-s.

Inévitablement, cette précarité de la population bruxelloise se reflète notamment dans le nombre de personnes sans abri. Le dernier dénombrement des personnes en état de sans-abrisme ou de mal logement réalisé par Bruss'help en novembre 2022⁹⁴ fait état de 7 134 personnes dont :

- 33,6 % de ces personnes dénombrées sont catégorisées sans-abri (espace public, hébergement d'urgence, accueil de crise et Plateforme citoyenne)
- 20,5 % en tant que sans logement (maison d'accueil et logement de transit)
- 34,1 % en logement inadéquat (squat, occupation négociée et structure d'hébergement non agréée)

Au niveau de l'évolution du nombre de **personnes dénombrées**, sur la période 2008-2022, Bruss'help observe une augmentation sans cesse croissante : **+ 313,8 %**. « La proportion des situations de vie les plus précaires s'est également fortement accrue : en l'espace de quatorze ans, la catégorie des personnes relevant de la catégorie *sans-abri* a connu une augmentation plus importante encore, de 377,5 % ».⁹⁵

Pour l'ensemble des maisons d'accueil bruxelloises COCOF-COCOM-VG, le nombre de personnes dénombrées est de 846 dont 36,9 % étaient des hommes, 30,3 % des femmes et 32,5 % étaient mineures.

⁹⁰ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 25.

⁹¹ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 32.

⁹² Revenu d'Intégration Sociale.

⁹³ European Union – Statistics on Income and Living Conditions 2021, SPF Economie- Statistics Belgium.

⁹⁴ Dénombrement réalisé par Bruss'help la nuit du 8 au 9 novembre 2022.

⁹⁵ Dénombrement des personnes sans-chez-soi en Région de Bruxelles-Capitale, 7^e édition, Bruss'help, 8 novembre 2022.

B. L'accès au logement

Un nombre important de Bruxellois.es font face à de **grandes difficultés pour accéder à un logement décent**. Le Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté pose le constat : « 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, voire se retrouve dans certains cas sans logement propre ou se trouve contrainte de quitter la Région »⁹⁶. Pour étayer ces propos, plusieurs chiffres sont à l'appui :

- 29 % des Bruxellois.es vivent dans une situation de surpeuplement (contre 3% en Wallonie et en Flandre)
- 26 % des Bruxellois.es vivent dans un logement inadéquat (contre 19 % en Wallonie et 12% en Flandre)

Comme ces chiffres l'illustrent, de nombreux.ses Bruxellois.es doivent dans bien des cas se satisfaire d'un logement aux conditions non décentes.

L'accès à la propriété à Bruxelles étant compliquée, de nombreuses personnes **se tournent vers la location**. En effet, la proportion de locataire en Région de Bruxelles-Capitale est également plus élevée que dans le reste du pays. Elle s'élève à 62 % des Bruxellois.es contre 34 % en Wallonie et 26 % en Flandre⁹⁷. Cette donnée est à mettre en perspective avec l'augmentation des loyers que l'on a connu ces dernières années. Le loyer moyen a augmenté entre 2010 et 2020 de 83 %⁹⁸.

D'autre part, les années 2021 et 2022 ont été marquées par les augmentations des prix de l'énergie et par l'inflation qui se répercutent sur les loyers.

Inévitablement au vu de la situation de revenus de nombreux.ses Bruxellois.es, combinée aux loyers élevés, une demande très importante pour accéder à un logement à caractère social est enregistrée. Cette demande est assez logique vu le loyer moyen d'un logement social qui se chiffre à 372 € là où pour un logement privé cela monte à 1 069 € selon les chiffres de Bruxelles Logement en 2023⁹⁹. De ce fait, plus de 80 000 ménages bénéficient ou souhaitent bénéficier d'un logement social. Cependant en 2021, la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale gérait environ 40 000 logements sociaux. Mais plus de 51 000 ménages se retrouvaient encore sur liste d'attente d'un logement social en fin d'année 2021¹⁰⁰.

Malheureusement, la construction de logement sociaux prend toujours trop de temps par rapport à l'impérative urgence. Entre 2019 et 2022, 600 logements sociaux ont été réceptionnés¹⁰¹.

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. À Bruxelles, de nombreuses personnes souhaitent trouver un « chez-soi » mais sont confrontées au manque de logements 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.¹⁰²

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

» [Le] principal problème [évoqué 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. »¹⁰³

⁹⁶ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 81.

⁹⁷ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 84.

⁹⁸ « La crise du logement à Bruxelles : la comprendre et en sortir ! », Anne-Sophie Dupont, Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, 2022.

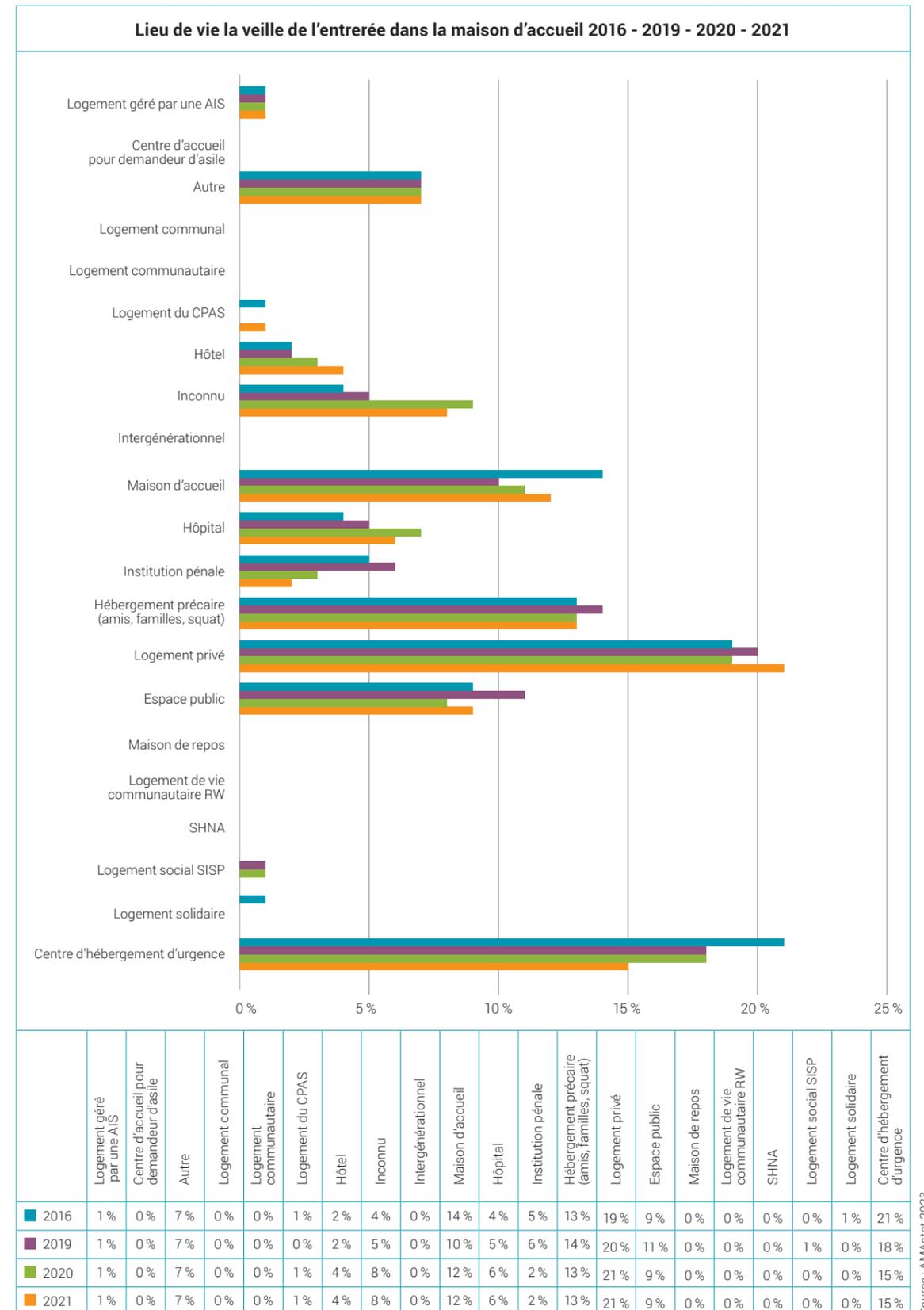
⁹⁹ Logement social : calcul du loyer, prime énergie et tarif social, Bruxelles Logement, le 20 février 2023, disponible sur <https://logement.brussels/logement-social-calcul-du-loyer-prime-energie-et-tarif-social/>

¹⁰⁰ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 89.

¹⁰¹ Le baromètre du logement 2022, Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, p. 8.

¹⁰² 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, p. 8, disponible sur <http://ilot.be/wp-content/uploads/2015/04/Rapport-final-de-rechercheaction.pdf>

¹⁰³ Les Petits Riens - Maison Prévôt, Rapport d'activités 2021, p. 15.



Source : AMAstat 2023

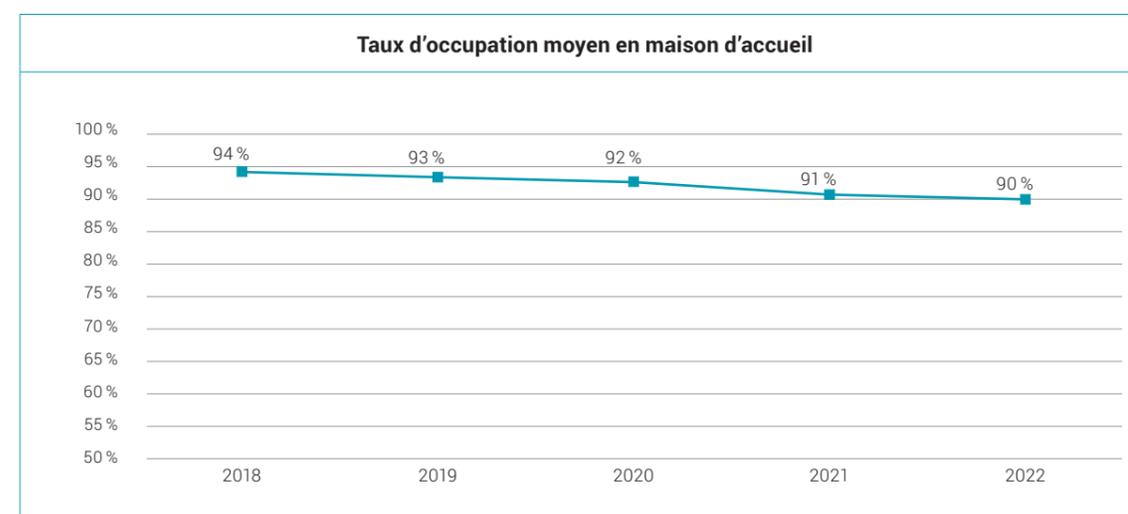
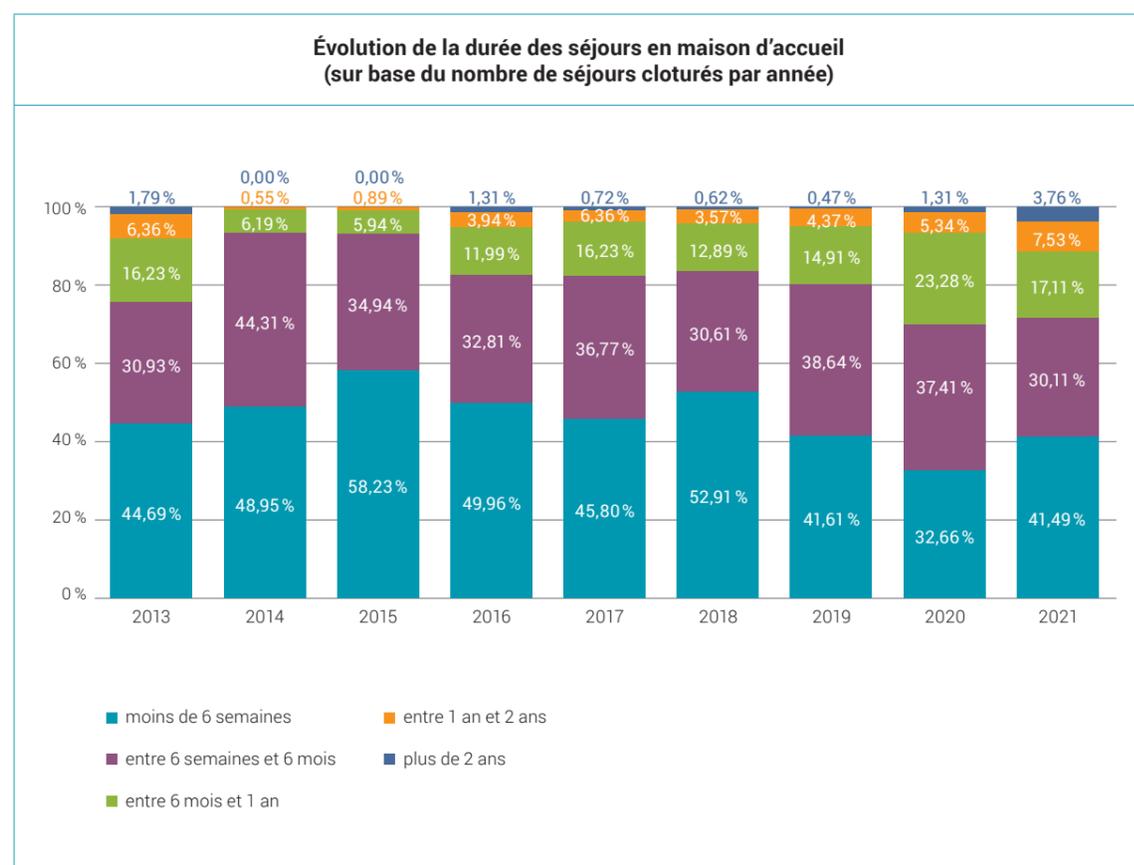
De plus, en 2021 seuls 18 % des personnes ayant été hébergées dans la Maison Prévôt des Petits Riens ont quitté la maison d'accueil pour un logement privé. Il s'agit d'une diminution tangible de 12 % par rapport aux chiffres de l'année 2014. Cette tendance est probablement liée au manque de logements 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.¹⁰⁴

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. La problématique de trouver un habitat décent et abordable sur le marché locatif privé reste dès lors très préoccupante.

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 pour la majorité des personnes accueillies leur préoccupation principale.¹⁰⁵ Or, trouver des portes de sorties aux maisons d'accueil est essentiel pour les structures. 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. En effet, si les séjours de courtes durées restent importants, et c'est bien le rôle transitoire des maisons d'accueil, on remarque cependant que les séjours supérieurs à 6 mois restent très importants : près de 60 % en 2021.

Par ailleurs, comme illustré dans le graphique ci-après, le taux d'occupation moyen des 16 (17 à partir des données 2022¹⁰⁶) maisons d'accueil agréées par la COCOF se situe entre 90 et 94 %. La petite baisse peut s'expliquer par la période Covid. 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 hébergé-e-s, temps nécessaire pour notamment nettoyer ou rafraîchir la chambre et accueillir la nouvelle personne ou famille.



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.¹⁰⁷

Nous verrons ci-dessous, au chapitre suivant, 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 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**. Certaines de 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 résident-e-s et leurs papiers...), de personnel, d'encadrement, de suivi médical, de propreté, d'hygiène, de liberté (séquestration des résident-e-s), et de transferts des résident-e-s. Selon le dernier dénombrement de Bruss'help de 2022, 390 personnes étaient hébergées dans ce type de structure¹⁰⁸.

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 autres), 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.¹⁰⁹

104 Les Petits Riens - Maison Prévôt, Rapport d'activités 2016, p. 36 et Les Petits Riens - Maison Prévôt, Rapport d'activités 2021, p. 22.
105 Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré - Rapport d'activités 2021, p. 21.
106 Suite à la création de la Maison Parenté.
107 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, p. 39, disponible sur https://www.brudoc.be/opac_css/doc_num.php?explnum_id=905.
108 Dénombrement des personnes sans-chez-soi en Région de Bruxelles-Capitale, 7^e édition, Bruss'help, 8 novembre 2022, p. 50.
109 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/>

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

Parmi les indicateurs d'une société bruxelloise en état de précarité, le niveau d'emploi et de formation de la population permet de comprendre également où nous nous situons.

En Région bruxelloise, 19 % des élèves qui fréquentent l'**enseignement** secondaire présentent un retard scolaire de minimum deux ans. Parmi les jeunes de 18 à 24 ans, près d'un jeune sur dix a quitté prématurément l'école sans avoir obtenu le diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Ce phénomène touche plus les garçons que les filles¹¹⁰.

En ce qui concerne la tranche d'âge de 25 à 64 ans, 24 % des Bruxellois.es disposent au maximum d'un diplôme du secondaire inférieur contre 19 % au niveau de la moyenne nationale et 24 % également sont diplômés du secondaire supérieur (comme plus haut diplôme) contre 37 % pour l'ensemble de la Belgique. Ces chiffres montrent que Bruxelles est caractérisée par un haut taux de personnes faiblement diplômées et un faible taux de personnes moyennement diplômées. Notons quand même que Bruxelles possède un haut taux de personnes hautement diplômées. Le niveau

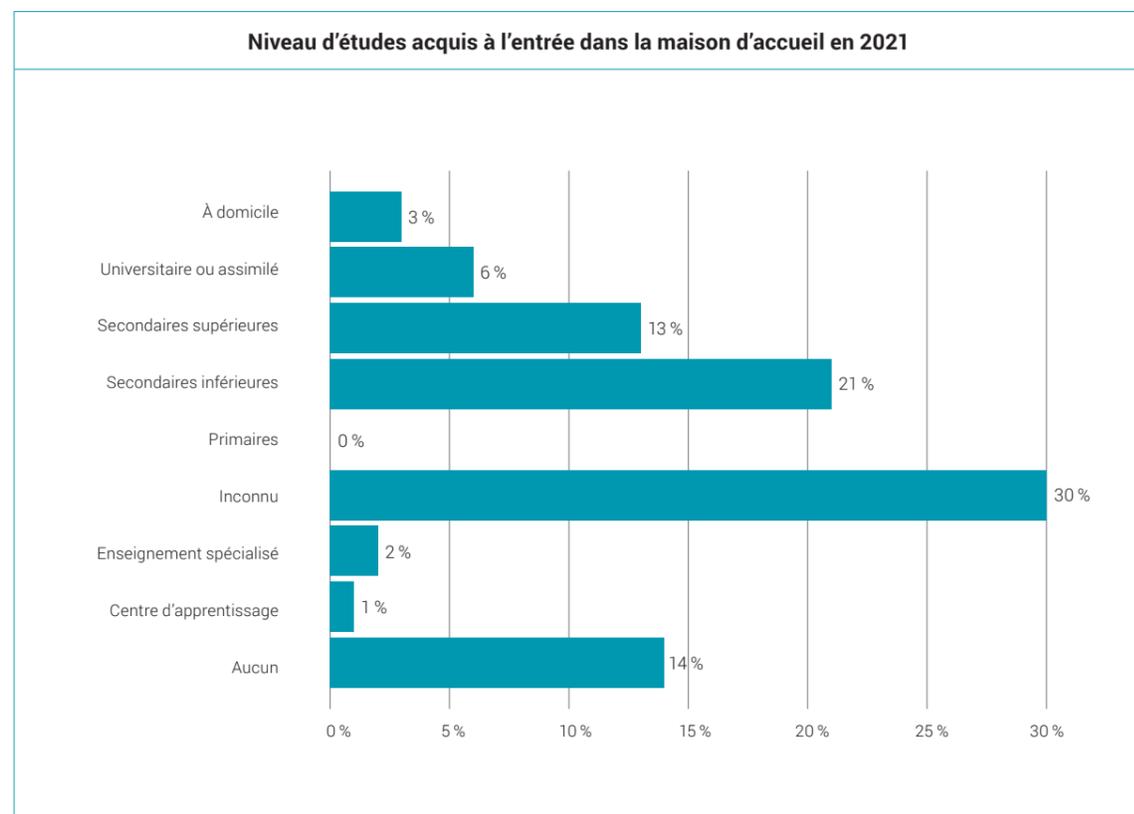
de diplôme a une influence sur le risque de pauvreté. En effet, il est considéré que le taux de risque de pauvreté est de 41 % pour les personnes faiblement diplômées alors qu'il redescend à 23 % pour les personnes moyennement diplômées¹¹¹.

La maison d'accueil @Home 18-24 l'a bien compris et c'est pourquoi un des objectifs de leur projet est de miser sur la formation de ses hébergés :

» Un accompagnement avec un accent sur la continuité/reprise des études ou d'une formation

La spécificité de notre public étant leurs jeunes âges, notre volonté est d'accompagner, d'encourager au mieux les jeunes à poursuivre/reprendre des études ou une formation. Pour cela, nous travaillons avec différents partenaires. »¹¹²

S'agissant des emplois en Région bruxelloise, on constate que le taux d'emploi est nettement plus faible en Région bruxelloise (57 %) qu'en Flandre (70 %) et légèrement plus bas qu'en Wallonie (60 %), et le taux de chômage y est élevé (13 %, contre 4 % en Flandre et 9 % en Wallonie). Ces deux derniers indicateurs témoignent de la situation défavorable des résident-e-s bruxellois.es sur le marché du travail¹¹³.



Nous pouvons observer qu'au sein des maisons d'accueil le public hébergé est souvent peu formé ou diplômé. Notons que nous ne disposons pas des données pour 30 % du public.

Toutefois, au Foyer Georges Motte, l'institution relève que depuis 2019, ils observent une augmentation des personnes qui disposent d'un diplôme du secondaire supérieur ou de l'enseignement supérieur. En parallèle, le nombre de personnes n'ayant pas fait d'étude ou ayant un diplôme de primaire et du secondaire inférieur diminue¹¹⁴. Ces observations sont interpellantes sur notre société : un haut niveau de diplôme semble de moins en moins protéger la population d'une situation de sans-abrisme.

Il n'en reste pas moins que la reprise de formations par les hébergé-e-s afin de trouver un emploi est une des missions que se fixent les maisons d'accueil dans leur but d'insertion sociale. Des difficultés se dressent face à cet objectif mais celui-ci en vaut la chandelle comme nous l'explique la Maison d'accueil Chèvrefeuille :

» 14 mamans ont suivi une formation durant leur séjour :

- 1 maman a fait du bénévolat rémunéré
- 4 mamans ont travaillé (3 à temps partiel et 1 à temps plein)

Il est important pour nos mamans de suivre une formation et si possible de se trouver un emploi. Ceci est un moteur pour la maman et lui permet de reprendre confiance en elle, de se sentir avancer, de rythmer sa journée.

Nos mamans ont en général peu de formation et pas de qualification. Nous leur proposons de rechercher avec elles des cours de français ou d'alphabétisation, des cours de remise à niveau pour entamer ensuite une plus longue formation alors qualifiante, des cours de langue, d'informatique, nous les orientons vers Actiris, et les accompagnons pour rédiger des C.V. et des lettres de motivations. Les formations sont parfois à temps plein ou à raison de deux ou trois demi-journées par semaine. Il s'agit pour certaines du parcours d'intégration, pour d'autres de cours de français ou d'alphabétisation, de formations de remise à niveau ou enfin de formations qualifiantes.

Nombreuses sont nos mamans preneuses mais pour certaines, c'est un peu prématuré. Elles ne savent pas se lever, pas arriver à l'heure, sont encore trop fragilisées par leur passé. Notre travail ne se fait alors pas-à-pas. Il est nécessaire de travailler d'abord la confiance en soi et la reprise de contacts sociaux.

La majorité de nos mamans ont des enfants de moins de 3 ans, vient alors la difficulté de garde de l'enfant. Les places en crèche et/ou pré gardiennat sont difficiles à trouver. Notre équipe garde alors les enfants le temps de la formation de la maman. »¹¹⁵

D. La santé physique, 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 trois fois plus de risques d'être mort-nés et, pour les enfants nés vivants, deux 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 habitant-e-s est de 3 ans pour les hommes et de 2,4 ans pour les femmes sur la période 2015-2019.¹¹⁶

S'agissant de la santé mentale, la crise du covid-19 a laissé des traces. Si la santé mentale de la population a varié fortement en fonction des vagues de contaminations et des mesures inhérentes, il est possible de voir, via les rapports

¹¹⁰ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 64 à 66.

¹¹¹ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 64 à 66.

¹¹² Les Petits Riens - @Home 18-24, Rapport d'activités 2021, p. 5.

¹¹³ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 52.

¹¹⁴ Foyer Georges Motte, Rapport d'activités 2021, p. 24.

¹¹⁵ Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 15 et 16.

¹¹⁶ « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 75 à 77.

de Sciensano, qu'entre la période « avant Covid » (2018) et fin d'année 2021, deux fois plus de Bruxellois.es rapportent un trouble dépressif ou un trouble anxieux. Cela porte la proportion à presque un quart des Bruxellois.es touché par l'un de ces troubles.¹¹⁷

La crise sanitaire n'a donc fait que renforcer une problématique déjà bien présente avant. Par ailleurs, la santé mentale est statistiquement liée au niveau de diplôme. 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.¹¹⁸

Enfin, **l'accès aux soins de santé** reste difficile pour de nombreux ménages bruxellois. En 2018, plus d'un sixième des ménages bruxellois (16 %) déclarait avoir retardé des soins de santé pour raison financière. Ce phénomène est logiquement plus important pour les ménages à faible revenu.¹¹⁹

Ces problématiques de santé sont présentes dans le secteur des maisons d'accueil. 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 dite « 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 couplés à des addictions), un passé d'addiction très lourd ou des problèmes psychiatriques très marqués. 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 et les travailleuses 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 collaboration avec plus de douze partenaires

afin de pouvoir développer un travail de qualité avec les hébergé-e-s sur la santé mentale et les addictions.¹²⁰

La Maison Prévôt constate également que **les troubles psychologiques**, voire psychiatriques, sont toujours de plus en plus nombreux et importants dans le chef des nouveaux hébergés. Bien souvent, des troubles non exprimés et non diagnostiqués lors de l'entretien d'accueil sont découverts au fur et à mesure de l'hébergement. S'agissant des jeunes de 18 à 24 ans, la santé mentale et les assuétudes sont également une problématique présente. Les chiffres de la maison d'accueil @Home 18-24 montrent que, dans les jeunes accueillis en 2021, 52% d'entre eux avaient des problématiques liées aux assuétudes et 21 % liées aux problèmes psy.¹²²

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 hébergé-e-s ? 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.

Certaines institutions ont la chance de pouvoir engager du personnel de soins, c'est notamment le cas du Home Baudouin. Dans les personnes accompagnées par le Home Baudouin, via le logement accompagné, 25 % des problématiques sont liées à la santé (mentale, physique, assuétude et handicap).

» Il faut également souligner que les personnes accompagnées souffrent très souvent de problèmes de santé. Lorsqu'une personne est hébergée au Home Baudouin, l'infirmière en santé communautaire assure le suivi des questions de santé. À leur entrée en logement pas mal de personnes se retrouvent à devoir gérer leurs traitements médicaux seules. Ne pas oublier leurs rendez-vous médicaux, aller chercher leurs réquisitoires chez leurs médecins, anticiper la fin d'une boîte de médicaments à temps, ... C'est bien souvent, un grand bouleversement. Elles doivent se réapproprier leurs traitements. Les travailleurs sociaux

en charge du service Mobilis Home Plus se voient régulièrement confrontés à des questions relatives à la santé auxquelles ils ne peuvent pas répondre. La collaboration avec l'infirmière du Home Baudouin prend alors tout son sens et reste indispensable. Ce temps ne fait, lui non plus, l'objet d'aucun subsidie supplémentaire. »¹²³

5.2. Les constats plus spécifiques au secteur

A. L'accès aux droits et la digitalisation

L'Observatoire de la Santé et du Social a publié en 2017 un rapport sur le non-recours aux droits sociaux. Il en ressort que ce sont les personnes dans un état de pauvreté, de précarité ou de vulnérabilité qui sont surexposées au **phénomène de non-recours** et ce dernier porte en lui une **dimension précarisante**¹²⁴.

Malheureusement, cet accès aux droits est rendu plus difficile encore par un facteur qui ne cesse d'augmenter. L'évolution de notre société vers toujours plus de numérique a commencé depuis plusieurs années et la période de crise sanitaire n'a fait qu'amplifier ce phénomène. En effet, celle-ci a amené les services publics et privés à revoir leur fonctionnement. Les périodes de confinement ont obligé la mise à arrêt du travail en présentiel dans de nombreux secteurs. Cela a induit une **fermeture de guichets** ou une complication d'avoir accès aux services essentiels à l'activation des droits des personnes.

Par ailleurs, cette fermeture de nombreux guichets physiques des services publics et privés pousse les publics fragilisés à se tourner vers le secteur associatif social afin de les aider dans leurs démarches. Les travailleurs.euses sociaux.ales se retrouvent dans un rôle d'intermédiaire entre les usagers et les services publics et privés. Ce rôle grandissant induit une **charge de travail considérable** pour le personnel de l'associatif¹²⁵.

Le phénomène de non-recours et de difficulté d'accès aux droits sociaux touche une grande part du public fréquentant les services sociaux et de santé bruxellois. La fracture numérique grandissante avec la digitalisation vécue par le public est vivement ressentie par le personnel social. Le secteur du sans-abrisme se retrouve également au cœur de ce problème.

Les problèmes administratifs ont bien souvent contribué au décrochage des hommes qui se présentent dans les

maisons d'accueil, comme l'explique la Maison Prévôt. Des situations administratives de plus en plus complexes exigent du personnel un travail important pour les aider à régulariser leurs documents. Ce travail purement administratif constitue une part importante de leur temps, surtout durant les premières semaines qui suivent l'accueil. Dans les statistiques de la maison d'accueil, on peut voir que les problèmes administratifs à l'entrée dans l'institution sont en constante augmentation en termes de problématiques déclarées par les hébergés, à savoir 28 % en 2018 jusqu'à 37 % en 2021. Une personne sur cinq arrive à la Maison Prévôt sans aucune source de revenus. La majorité des résidents régularisent leur situation financière avec l'aide des travailleurs.euses sociaux.ales au terme des 2-3 premières semaines de leur hébergement. En 2021, la grande majorité du public (95 %) est sortie de la maison d'accueil avec une situation administrative en ordre : titre de séjour, ouverture des droits sociaux, ressources financières, accès aux soins de santé, etc.¹²⁶

117 « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 75.

118 « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état 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, p. 45 à 48.

119 « Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021 », Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune, p. 78.

120 Source - La Rive, Rapport d'activités 2021, p. 9 et 10.

121 Les Petits Riens – Maison Prévôt, Rapport d'activités 2021, p. 15.

122 Les Petits Riens - @Home 18-24, Rapport d'activités 2021, p. 16.

123 Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 26.

124 Résumé du cahier thématique : Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Observatoire de la Santé et de Social Bruxelles.

125 PAUVÉRITÉ 35 : Non-recours toujours ! Fermeture des guichets et dématérialisation des services aux usager.es, l'expérience du numéro vert bruxellois « Allo ? Aide sociale », Pauline Feron et Charlotte Maisin, Forum – Bruxelles contre les inégalités, été 2022.

126 Les Petits Riens - Maison Prévôt, Rapport d'activités 2021, p. 15 à 18.

Cette situation n'est pas spécifique à la maison d'accueil Prévôt ou aux maisons d'accueil pour hommes. Elle concerne l'ensemble des 17 institutions.



« L'inégalité d'accès aux technologies numériques se marque encore plus fortement : plus moyen de prendre contact avec une banque, un syndicat ou une mutuelle autrement qu'en passant par leur site. Il devient impossible d'accéder à une information ou à un document si l'on ne possède pas de carte d'identité et un digipass. Régler un problème administratif devient un vrai parcours du combattant. Sensibles à cette problématique, nous avons le projet en 2022 de donner la possibilité à nos résidents qui le désirent, d'accéder à l'outil informatique grâce à des ateliers. Ce qui permettrait de diminuer, un tant soit peu, cette fracture numérique grandissante. »

Virginie, responsable du service social du Home Baudouin

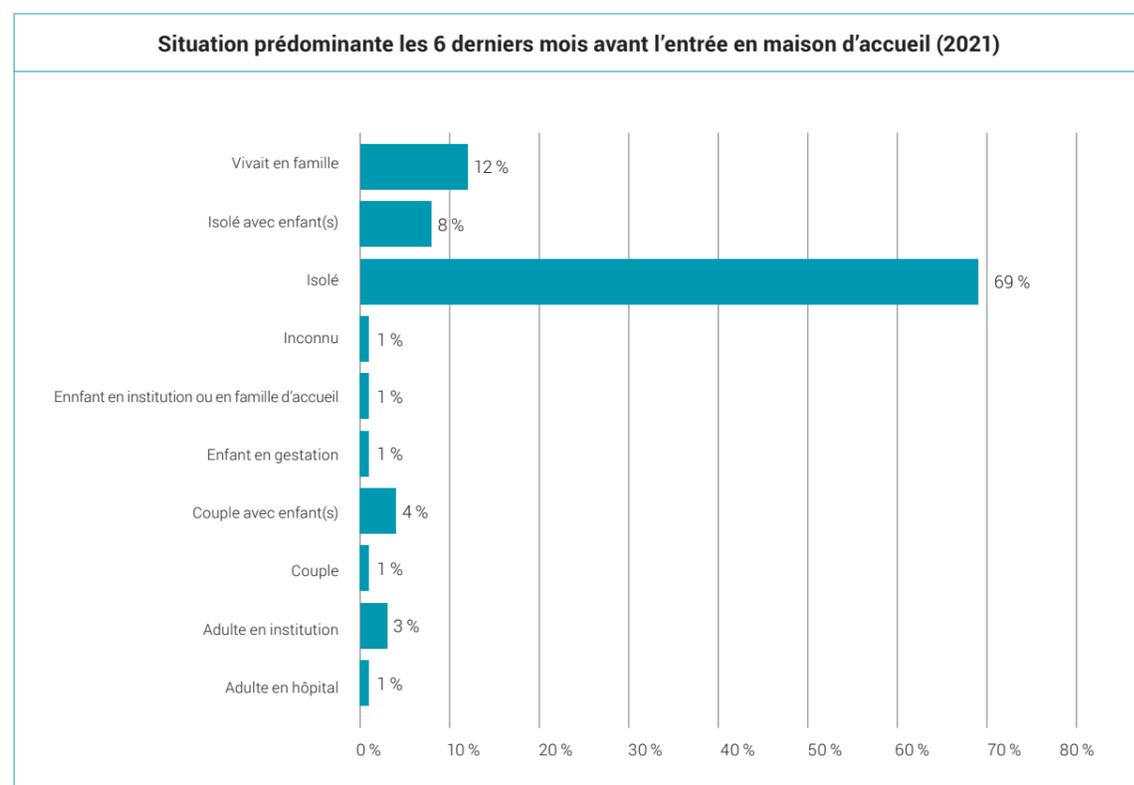
B. Fragilité ou absence familiale et isolement

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.¹²⁸

On constate une **extrême fragilité** des familles, **voire une 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.

Ceci est illustré dans le graphique précédent. Au moment de l'entrée dans la maison d'accueil, la majorité des personnes (69 %) étaient isolées (ce chiffre a été calculé sur la base des chiffres de 2021 collectés dans les 17 maisons d'accueil agréées par la COCOF).

En ce qui concerne **les jeunes de 18 à 24 ans, la situation est quelque peu différente**. En effet, la maison d'accueil @Home 18-24 constate aussi qu'un nombre important de jeunes vivait déjà de manière isolée (50 % en 2021), mais une part importante des hébergés, également, vivait en famille durant les 6 derniers mois qui précédaient leur



accueil (41 % en 2021). Mais suite à une rupture familiale, ceux-ci se retrouvent également dans un état de demande d'hébergement dans la structure. Donc 90 % des jeunes hébergés se retrouvent coupés de leurs liens familiaux. 97 % de ces jeunes expriment d'ailleurs avoir des problématiques au niveau familial.¹²⁹

C. Les violences conjugales et intrafamiliales

En Région bruxelloise, 20 % des personnes répertoriées en 2020 lors du dénombrement¹³⁰ des personnes sans abri et mal logées étaient des femmes et nous savons que ce chiffre sous-estime le phénomène du sans-abrisme féminin. Par ailleurs, 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.¹³¹ 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 bien que cela soit plus marginal.

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.

D'autre part, et comme dit précédemment, les violences conjugales ont été exacerbées par la crise sanitaire et le confinement, comme l'a montré une étude de Bruxelles Prévention et Sécurité.¹³²

C'est dans ce contexte que l'AMA a réalisé une étude¹³³ avec la chercheuse Isabelle Carles de l'ULB sur les violences conjugales et intrafamiliales et le secteur du sans-abrisme dans le contexte de la crise sanitaire. Nous invitons le lecteur à en prendre connaissance pour plus d'informations.

Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et 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, 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'héber-

gement aide également à accentuer cette ambiance sécurisante.¹³⁴

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.¹³⁵

D. Les familles, les enfants et les jeunes

Le nombre d'enfants hébergés dans les maisons d'accueil reste très important. En 2023, les 17 maisons d'accueil ont comptabilisé l'ouverture de séjours pour **282 mineurs, soit 20 % des nouveaux séjours enregistrés**.¹³⁶ On constate également que, parmi ces enfants, 85 % de ceux-ci sont

¹²⁷ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 13.

¹²⁸ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 28.

¹²⁹ Les Petits Riens - @Home 18-24, Rapport d'activités 2021, p. 12 à 16.

¹³⁰ Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en région de Bruxelles-Capitale 2020, 6^e édition, Bruss'help, 9 novembre 2020.

¹³¹ 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.

¹³² Focus : Violences intrafamiliales en Région de Bruxelles-Capitale en période de confinement, Aline Disthèxe et Lucas Leprince, Bruxelles Prévention et Sécurité, juin 2020.

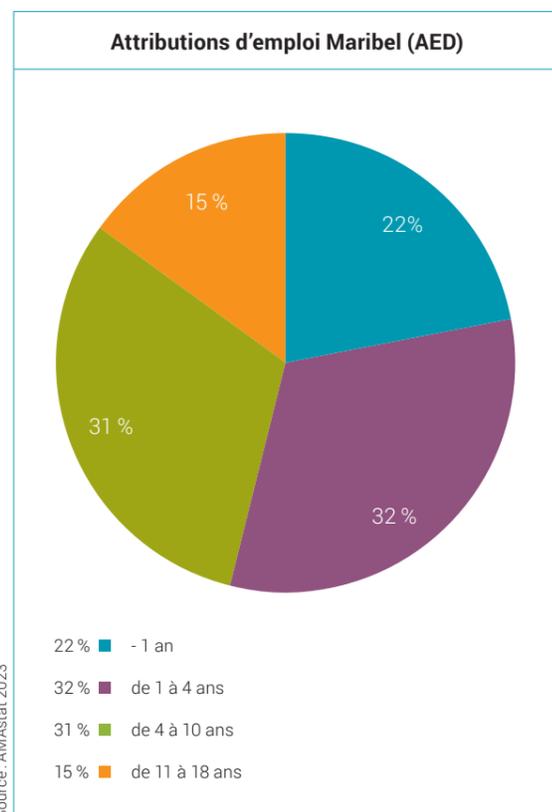
¹³³ L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire, Isabelle Carles, AMA, 2022.

¹³⁴ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 31.

¹³⁵ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 36 et 37.

¹³⁶ En 2023, un total de 1 455 nouveaux séjours a été enregistré dans le logiciel AMAstat. Notre calcul du pourcentage de mineurs dans ces nouveaux séjours se base sur 1 446 nouveaux séjours car nous ne disposons pas des informations pour les 9 restants.

âgés de 10 ans et moins comme cela ressort du graphique ci-dessous. Cela s'explique notamment par le fait que plusieurs maisons d'accueil n'acceptent pas l'hébergement de jeunes garçons au-dessus d'un certain âge.



Dès lors, à côté du travail avec les personnes adultes hébergées, 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. Que représente le fait d'arriver en maison d'accueil pour ces enfants hébergés ? Au minimum un bouleversement dans leurs habitudes, leur mode de vie, le lieu où ils ont 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 deux 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. En effet, les familles accueillies en maison 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.

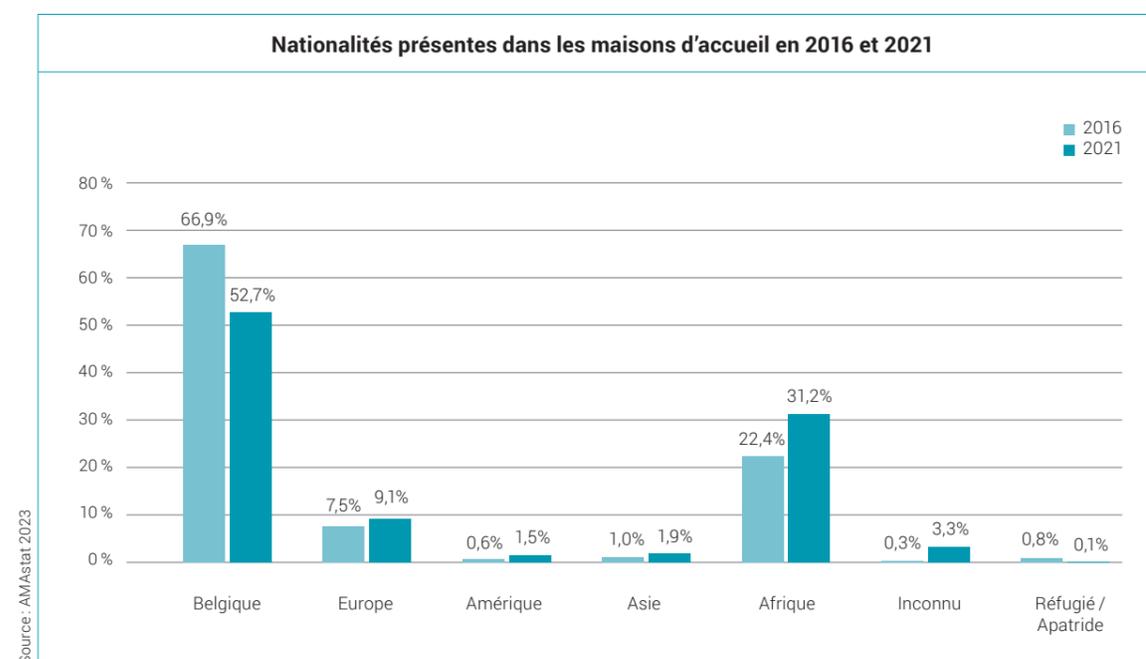
Tout ceci peut avoir des conséquences sur **la santé** des enfants. Des plaintes comme des troubles du sommeil, des troubles alimentaires, des problèmes de concentration, ou des retards de langage peuvent apparaître au cours de l'accompagnement.¹³⁹

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.¹⁴⁰

Par ailleurs, les maisons d'accueil sont confrontées à des situations de négligence, voire de maltraitance et donc à la souffrance, dont certains enfants sont victimes. Face à ce constat se pose des questions sur la manière d'y réagir. Comment aider la famille tout en préservant l'enfant ? Des relais sont-ils à faire ? Faut-il éloigner l'enfant de ses parents ?¹⁴¹

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

Nationalités présentes dans les maisons d'accueil en 2016 et 2021



Enfin, la situation des jeunes en parcours d'errance est encore à souligner. En effet, les acteurs et actrices de terrain observaient un nombre croissant de jeunes en situation de sans-abrisme depuis un certain temps. Une étude de l'UGent, de la KULeuven et de l'UCLouvain est venue confirmer ce constat alarmant. **Près d'un adulte sur cinq en situation d'errance** dénombré lors de neuf dénombrements réalisés dans des villes et régions de Belgique en 2020 et 2021 sont **âgés de 18 à 25 ans**.¹⁴²

E. 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. Par rapport aux chiffres de 2016, on remarque une diminution du nombre de personnes de nationalité belge et une augmentation des personnes ayant la nationalité d'un pays d'Afrique et du reste de l'Europe.

La maison d'accueil L'Ilot 160 vise un objectif d'accueil inconditionnel. Elle est une des structures à Bruxelles qui accueille **des 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. 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.

Cela fait peser un risque financier sur la structure comme en témoigne ces chiffres de L'Ilot 160. En 2021, 7 personnes hébergées n'ont pas pu obtenir de prise en charge par le CPAS. Cela représente 10,44 % des personnes hébergées. Cette politique d'accueil est rendue possible grâce à des dons.¹⁴³

D'autres institutions accueillent également des personnes sans titre de séjour légal comme par exemple la maison d'accueil L'Ilot 38 et la maison d'accueil Les Trois Pommiers.

D'autres, comme les Petits Riens, la Maison Rue Verte ou le Home Victor Du Pré, acceptent également exceptionnelle-

- ¹³⁷ L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence, Rapport d'activités 2021, p. 23.
- ¹³⁸ Source - La Rive, Rapport d'activités 2021, p. 9.
- ¹³⁹ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 37.
- ¹⁴⁰ L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence, Rapport d'activités 2021, p. 23.
- ¹⁴¹ Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 8.
- ¹⁴² Jeunes adultes en situation de sans-abrisme et d'absence de chez-soi : Chiffres et expériences vécues, UGent, KULeuven et UCLouvain, octobre 2022.
- ¹⁴³ L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence, Rapport d'activités 2021, p. 9 à 21.

ment 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 illégale sur le territoire 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.



« Nous défendons une politique d'accès « bas seuil », c'est-à-dire avec le moins de conditions possible à l'accueil. Cela se traduit par une ouverture à quiconque en fait la demande lorsqu'une place est libre, sans liste d'attente, sans exclusion au niveau des problématiques. La seule restriction que nous mettons se situe au niveau du titre de séjour sur le territoire belge. Il faut en effet en posséder un, quel qu'il soit, pour avoir accès à la maison d'accueil, à la fois pour des raisons de prise en charge financière mais aussi, et surtout, parce que nous estimons que le problème des personnes en situation irrégulière ne relève pour le moment pas de la compétence de la maison d'accueil et qu'il s'agit là d'un tout autre travail de suivi. »¹⁴⁴

Extrait du rapport d'activités 2021 de la maison d'accueil Source - La Rive

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 5 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 du public. 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.

F. Un personnel exp(l)osé

En parallèle des problématiques du public, un autre point d'attention est à mentionner. Plusieurs maisons d'accueil renseignent des **changements dans leurs équipes** dans leurs rapports d'activités ou via d'autres canaux. D'autre part, des **absences de longue durée** sont également relayées. En outre, dans nos discussions régulières avec les directions de maisons d'accueil, celles-ci expriment la **difficulté grandissante de remplacer le personnel** sur le départ et une certaine lassitude face à ce phénomène.

Il semble dès lors important d'analyser de manière non exhaustive certaines causes à l'origine de cette problématique.

Tout d'abord, comme le relèvent le SMES et Transit à travers une publication, il est commun pour les travailleurs et les travailleuses du social et de la santé de « faire avec » une certaine forme d'agressivité de la part d'usagers. Des formes de violences plus graves (violence physique, menace, harcèlement, répétition d'une violence quotidienne) marquent au fur et à mesure le personnel. Les causes de ces violences sont avant tout sociétales. Ces violences, légères ou graves, sont toujours une de trop. Dans le meilleur des cas, elles sont usantes, dans d'autres, elles sont dangereuses pour les travailleurs et les travailleuses.

Début 2022, l'AMA a sondé ses membres sur la violence dans les services d'aide aux sans-abri. Plusieurs maisons d'accueil COCOF y ont participé. Si certaines n'ont pas senti une augmentation des cas de violences, d'autres l'ont vécu. L'aggravation des problématiques de santé mentale et des assuétudes, la fatigue face à la lenteur des procédures administratives, le manque de places dans les services sont de potentielles explications à ces incidents violents.

D'autre part, comme relevé dans le point précédent, la digitalisation de la société augmente la **surcharge administrative** des travailleurs et des travailleuses alors que la charge de travail est déjà considérable. En effet, ces derniers doivent faire face aux demandes plus nombreuses et complexes des bénéficiaires. Mais cette surcharge administrative ne provient pas uniquement de la multiplication des demandes des usagers. Cela est également provoqué par les multiples démarches à réaliser pour les pouvoirs publics comme les dossiers de subventions à refaire chaque année, les statistiques toujours plus nom-

breuses, les pièces justificatives, etc. Il faut relever que le cadre de subventionnement COCOF pour les maisons d'accueil ne finance pas de fonctions administratives et donc, sans financement alternatif, la charge de travail se répercute sur les travailleurs-euses sociaux-ales.

Enfin, le vécu des usagers semble toujours plus lourd et la **charge émotionnelle** prise par le personnel ne doit pas être négligée. Les maisons d'accueil organisent notamment dans ce cadre des cycles de supervision et des formations pour permettre à leurs travailleurs de mieux appréhender celle-ci et pouvoir la déposer. Il convient notamment d'épingler la journée de réflexion autour de la fatigue de compassion organisée par la Maison Rue Verte en 2022 pour son équipe.¹⁴⁵ Cette notion, mise en évidence dans les pays anglosaxons, fait référence à « un état d'épuisement et à une saturation de la relation thérapeutique ». Dans cette dimension émotionnelle, il faut également citer une certaine fatigue vécue par des travailleurs et des travailleuses dû à un sentiment d'impuissance. Du fait du trop peu de solutions durables pour aider les personnes sans abri, il est plus compliqué de donner du sens à son travail quotidien.

¹⁴⁴ Source - La Rive, Rapport d'activités 2021, p. 8.

¹⁴⁵ Violences dans les institutions d'aide et de soins : Une réflexion systémique et des pistes d'intervention, Muriel Allart et Mathieu De Backer, SMES et Transit.

¹⁴⁶ La Maison Rue Verte, Rapport d'activités 2022, p. 116.

CHAPITRE 6

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

6.1. Les réponses apportées par les maisons d'accueil aux problématiques sociales rencontrées

A. L'accès au logement

Chaque hébergé-e aspire, d'une façon ou d'une autre, à prendre 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, pour la personne hébergée, d'introduire 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 ou 4 chambres et plus. 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 (AIS) 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 personnes hébergées se voient souvent contraintes d'y recourir, au péril de leur budget et/ou de la qualité du logement. Cependant, les propriétaires privés refusent souvent à louer leur bien à des personnes émargeant 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.¹⁴⁷

Ainsi, nous voyons dans le tableau ci-dessous qu'en 2021, 20 % des personnes ayant quitté l'une des 17 maisons d'accueil agréées par la COCOF se sont dirigées vers un logement privé, contre seulement 5 % vers un logement géré par une AIS et 11 % vers un logement social. Toutefois, la part se dirigeant vers un logement social (4 % en 2016 à 11 % en 2021) à tendance à augmenter contrairement à la part qui se dirige vers le logement privé qui a tendance à diminuer (de 25 % en 2016 à 20 % en 2021). Ces chiffres

sont cependant à relativiser, dès lors que 32 % des bénéficiaires sont partis vers un lieu inconnu.

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 New Samusocial¹⁴⁸ ;
- La participation à la **Cellule Capteur et Créateur Logements** développé par L'Ilot ASBL¹⁴⁹, ce qui donne un accès aux logements captés par cette cellule ;
- La conclusion de **conventions avec des SISP**¹⁵⁰
- Des permanences de recherche de logement¹⁵¹
- De nombreux partenariats avec **le SIL** (Service d'Installation en Logement), service mis en place en 2020 par L'Ilot¹⁵².

Cette liste est bien sûr non exhaustive.

¹⁴⁷ Les Trois Pommiers, Rapport d'activités 2021, p. 32.

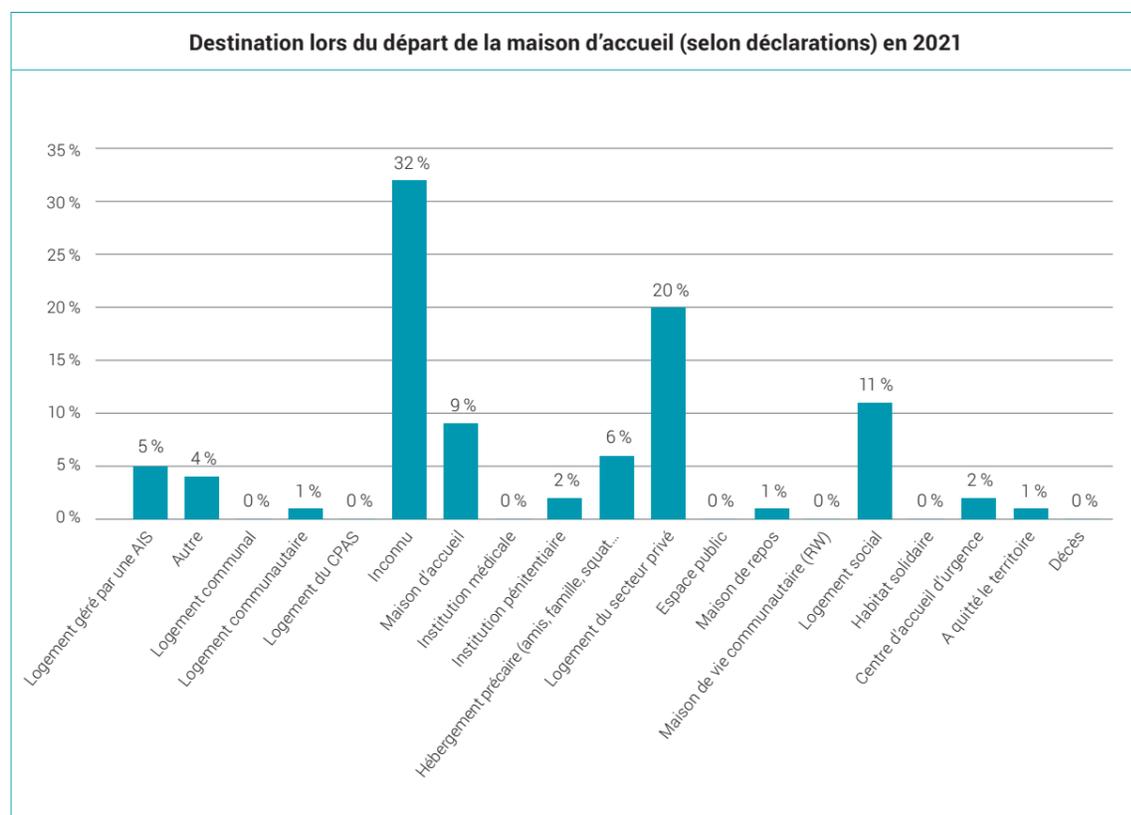
¹⁴⁸ « Step Forward » est un dispositif « Housing first » qui s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans et permet le passage immédiat de la rue au logement personnel. Une fois le jeune relogé, un accompagnement est mis en place afin de l'aider à résoudre les problèmes qui l'ont amené en rue. Voyez sur ce sujet : <http://samusocial.be/step-forward-un-projet-housing-first-pour-les-18-25-ans/>

¹⁴⁹ La cellule de Captation et Création de Logements (CCL) de L'Ilot développe des solutions de logements abordables, durables et dignes pour les personnes sans abri à Bruxelles. Il s'agit d'une cellule sectorielle travaillant uniquement avec une trentaine de services envoyeurs issus de toutes les catégories de métiers du secteur de la lutte contre le sans-abrisme. Voyez sur ce sujet : <https://ilot.be/ccl/>

¹⁵⁰ Sociétés Immobilières de Service Public.

¹⁵¹ Foyer Georges Motte, Rapport d'activités 2021, p. 41.

¹⁵² Le Service d'Installation en logement (SIL) de L'Ilot propose un accompagnement logistique aux personnes sans abri lors de leur mise en logement. Le service les aide à intégrer au mieux et à s'approprier leur nouveau lieu de vie : déménagement, emménagement, mise à disposition de matériel / meubles, démontage / montage / installation de mobilier, nettoyage, réparations, etc. Voyez sur le sujet : <https://ilot.be/sil/>



L'accompagnement à la recherche de logement peut également se faire de différentes manières. Ainsi, le Home Victor Du Pré a mis en place un accompagnement individuel avec un accompagnement large :

» La recherche de logement reste pour la majorité des personnes accueillies leur préoccupation principale. Malheureusement, l'accès à un logement adapté, à un loyer abordable en région Bruxelloise, est un véritable parcours du combattant qui n'aboutit que très rarement. De manière individuelle, nous réalisons les recherches avec les hébergés qui sont demandeuses, mais également avec celles pour qui l'accompagnement social est abouti et dont la recherche d'un logement est un des items repris dans leur contrat de suivi psychosocial. Nous donnons l'accès à l'ordinateur et au téléphone, dans la mesure de nos possibilités et si la demande est formulée, nous accompagnons également pour les visites. »¹⁵³

Quand un logement est enfin trouvé pour un-e hébergé-e, le départ dans le nouveau logement supposera une **aide à l'installation** : bail, CPAS, commune, reprise du contrat d'énergie/ouverture des compteurs, déménagement, assurance habitation, abonnements TV/net, ameublement, état des lieux à vérifier, réparation à effectuer, tarif social, actualisation des SISP et AIS annuellement, informer du changement d'adresse, conseils pour réduire la consom-

mation d'énergie, etc.¹⁵⁴ Tout ceci est bien sûr réalisé avec le soutien de l'équipe de la maison d'accueil et notamment du service de post-hébergement.

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.¹⁵⁵

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, etc.). L'accompagnement **post-hébergement** permet ainsi de tisser un filet de sécurité 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.¹⁵⁶

Ceci souligne l'importance des collaborations entre les maisons d'accueil et les services d'accompagnement en logement comme les services de guidance à domicile, mais aussi des missions de post-hébergement et de logement accompagné réalisées par les maisons d'accueil. Nous y reviendrons ci-dessous dans le chapitre suivant.

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 sur le point concernant les violences conjugales et intrafamiliales.

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.

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 ou peu de formation. Pourtant une formation peut s'avérer être un véritable tremplin permettant la réinsertion. C'est un moteur pour les personnes et cela leur permet de reprendre confiance en elles, de se sentir avancer, de rythmer leur journée. Les équipes proposent et encouragent toute personne dans cette voie et les accompagnent, à la demande, dans les démarches nécessaires : recherche de cours d'alphabétisation, de cours de Français langue étrangère (FLE), des cours de remise à niveau dans le but d'entamer ensuite une formation qualifiante, des cours de langue, d'informatique, etc.¹⁵⁷

Par exemple, pour les personnes hébergées au sein de l'Accueil Montfort, la structure travaille avec plusieurs partenaires sur la recherche d'orientation professionnelle. Le SIEP et Carrefour Formation sont des collaborations inté-

ressantes pour les personnes qui souhaitent retrouver un emploi mais qui ne savent pas dans quel domaine ou qui ont déterminé l'emploi souhaité mais qui ne savent pas quelle formation suivre pour y accéder. Pour **les jeunes** (18-29 ans) qui sont en perte de sens et qui ne sont ni à l'emploi, ni en formation et ni à l'école, l'Accueil Montfort collabore avec « 100 % Jeunes ». « 100 % jeunes » est un parcours inédit d'accompagnement individuel et collectif. Pendant 6 mois, il s'agit de renforcer son estime de soi et sa créativité pour définir un projet personnel. À côté de cela, des collaborations sont également menées avec Solidarité et le Service Citoyen afin de proposer aux jeunes hébergé-e-s des stages citoyens de plusieurs mois dans des projets utiles à la collectivité dans différents secteurs.¹⁵⁸

Quant à la **recherche d'emploi**, les assistant-e-s sociaux-ales ou les éducateurs-ices aident les hébergé-e-s dans leurs démarches : aide à la rédaction des lettres de motivation et du C.V. ; envoi de candidatures spontanées ; inscription dans les agences intérim ou de titres services ; contacts téléphoniques ; orientation vers les Tables de l'Emploi ; inscription chez ACTIRIS ; soutien dans les démarches en vue d'un emploi dans le cadre d'un contrat « Article 60 », etc.¹⁵⁹ De plus en plus de personnes trouvent de l'occupation dans le cadre des contrats dit « Article 60 » proposés via les CPAS. Ces emplois de fortune peuvent être d'authentiques tremplins, et certains sont de vraies réussites.¹⁶⁰

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

En effet, s'agissant des hébergé-e-s, un **travail de reprise de confiance en soi** ou de préparation psychologique par exemple doit parfois encore être réalisé. Ces étapes se font pas à pas. Par ailleurs, peut se poser le problème de

¹⁵³ Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré, Rapport d'activités 2021, p. 21.

¹⁵⁴ Maison de la Mère et de l'Enfant, Rapport d'activités 2021, p. 8.

¹⁵⁵ Source - La Rive, Rapport d'activités 2021, p. 29.

¹⁵⁶ Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 26.

¹⁵⁷ Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 15 et 16.

¹⁵⁸ Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 21 et 22.

¹⁵⁹ Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 20.

¹⁶⁰ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 29.

la garde d'enfant. En effet, les places en crèche et/ou en prégradienat sont difficiles à trouver. Pour compenser ce problème, la maison d'accueil Chèvrefeuille par exemple garde les enfants des mamans en formation.¹⁶¹

D'autre part, avec la Covid-19, la recherche d'emploi s'est compliquée. En 2021, sur 22 résidents à L'Ilot 38, on a compté jusqu'à 8 résidents « actifs », soit une nette diminution par rapport à 2019 et avant la crise Covid. L'HoReCa, secteur dans lequel de nombreux résidents aiment tenter leur chance, offrait peu de possibilités d'embauche ou de formation. Cet état de fait ne se limite pas au secteur de l'HoReCa, mais au marché du travail, des formations et des conventions Article 60 en général.¹⁶² Le Home Baudouin pointe également les horaires difficiles des jobs que ses hébergés ont pu trouver. Dans leur institution, plusieurs personnes ont trouvé du travail en intérim dans le secteur de la logistique. Les horaires proposés sont lourds. Les intéressés doivent se lever bien avant l'aube ou rentrent au milieu de la nuit. Leur permettre de retrouver le chemin du travail demande dès lors aux éducateurs.rices de nuit une grande souplesse et disponibilité.¹⁶³

Enfin, il faut relever un changement important en ce qui concerne la thématique de l'emploi dans le secteur des maisons d'accueil. Dans ce perpétuel travail de remise en question que font les structures en vue d'une amélioration de leur accompagnement et de leurs pratiques, la Maison Prévôt des Petits Riens a décidé de mettre fin à l'activation obligatoire de ses résidents de minimum 20 heures par semaine :

» [...] le système ne convenait plus : Le caractère obligatoire à raison de 20-28 h semaine pour tous nos résidents, quelle que soit leur situation personnelle et leur projet de vie. Et que cela conditionne leur entrée et leur maintien en maison d'accueil. Un système qui remportait de moins en moins l'adhésion des équipes, et était parfois mal vécu par nos résidents, notamment parce que l'activité n'était pas défrayée (mais pouvait donner lieu à un bonus en fin de séjour récompensant l'investissement). Un système qui n'allait pas non plus dans le sens de notre nouvelle vision pour l'hébergement : un accueil plus inconditionnel mais surtout un accompagnement plus à la carte, en partant de la demande de la personne. C'est pourquoi nous avons décidé avec l'insertion et le staff des maisons d'accueil d'opérer une transition importante à partir du 1^{er} janvier 2022 : passer du système de l'activation au système du volontariat. Plus de caractère contraignant, mais la possibilité pour tout résident qui le désire de signer une convention de volontariat avec l'insertion et de s'investir de 1 à 4 jours par semaine dans un de nos services, défrayement à la clé. Un système qui supprimera les différences de statut entre résidents et volontaires et allègera le rôle de contrôle que devaient régulièrement endosser nos travailleurs sociaux. »¹⁶⁴

C. La santé physique, mentale et les assuétudes

Face à des problèmes multiples (santé mentale, toxicomanie, handicap...), sans personnel psycho-médical subventionné en plus du cadre de l'équipe socio-éducative (hormis un 0,5 ETP pour deux missions spécifiques), les équipes se sentent bien souvent seules et à cours de solutions au sein de leurs institutions. De plus, il est essentiel de construire avec le bénéficiaire un parcours de soin cohérent, qui prévient les discontinuités et donc les risques de rechute, afin de parvenir à une réinsertion durable. Suite à ces constats, de nombreuses maisons d'accueil continuent à s'impliquer dans différents réseaux, dont voici quelques exemples :

- **Le réseau WaB** regroupe des intervenants de terrain issus de la Wallonie et de Bruxelles et spécialisés en matière d'assuétude et de 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 bénéficiaires 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 réponse 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 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 New 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.
- Des nombreuses maisons d'accueil ont par ailleurs développé des partenariats avec des **maisons médicales** ou des **plannings familiaux**.
- Le Home Baudouin, @Home-18-24 ou encore notamment Chèvrefeuille collaborent avec le **Smes-B** (Santé Mentale & Exclusion Sociale - Belgique¹⁶⁵). Le SMES est issu de la collaboration des acteurs des secteurs de la santé mentale et du social. Son objectif est de favoriser un meilleur accès aux soins de santé et à l'aide sociale pour les personnes cumulant grande précarité et souffrance psychique. Les trois piliers de l'association (Connect, Support, Housing First) travaillent à l'élaboration de solutions durables, transversales et innovantes afin de répondre aux grands défis des secteurs socio-sanitaires. Plus précisément, le SMES cherche à faciliter une prise en charge globale des publics présentant des troubles liés à la précarité sociale, à la santé mentale et aux addictions, ainsi qu'à aider les professionnel-le-s du social-santé à trouver les ressources nécessaires à cette fin.¹⁶⁶
- Le projet **Syner'Santé** a été mis en place par l'équipe des « Petits Riens » en mars 2011 sous la forme d'une équipe mobile. Ce service a pour but d'offrir un suivi ambulatoire aux personnes souffrant d'addictions et/ou de difficultés psychologiques. Le service, entièrement gratuit, propose un soutien et un accompagnement médico-psychosocial qui crée autour de la personne un réseau d'aide et de soins. L'équipe se compose de deux travailleurs sociaux, une psychologue et un psychiatre.

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'une travailleuse 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'**une équipe pluridisciplinaire** au sein des maisons d'accueil.

De plus en plus, les professionnels du secteur remarquent qu'il y a des personnes en rue en grande souffrance que peu d'institutions sont prêtes à accueillir. En effet, ces personnes cumulent des problématiques extrêmement lourdes et sont parfois 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**. Nous avons pu apprendre lors d'une AMA'tinée en 2017 que, conscientes des difficultés rencontrées par les hébergé-e-s, les maisons d'accueil mettent en place des ateliers alimentaires, encadre 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. Par exemple, L'Ilot 38 fait de la santé alimentaire un axe transversal de son service, qui ambitionne d'accompagner les publics en situation ou en risque de sans-abrisme vers une alimentation plus équilibrée sur le plan nutritionnel et dans la gestion du budget consacré à l'alimentation.¹⁶⁷

¹⁶¹ Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 16.

¹⁶² L'Ilot 38, Rapport d'activités 2021, p. 26.

¹⁶³ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 29.

¹⁶⁴ Les Petits Riens - Maison Prévôt, Rapport d'activités 2021, p. 20.

¹⁶⁵ 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.

¹⁶⁶ Voir pour plus d'informations : <https://smes.be/fr/>

¹⁶⁷ L'Ilot 38, Rapport d'activités 2021, p. 3.

D. L'accès aux droits et la digitalisation

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... La crise sanitaire ayant entraîné une fermeture encore plus importante des guichets, des procédures supplémentaires se sont ajoutées en ligne. Les travailleurs-euses sociaux.ales doivent donc compenser la fermeture de ces guichets pour aider les bénéficiaires à réaliser des démarches supplémentaires sur internet.

» (...) nous avons constaté que la complexification des chemins administratifs et juridiques n'avait fait que s'amplifier suite aux mesures sanitaires. »¹⁶⁸

Afin d'autonomiser les bénéficiaires et de lutter contre la **fracture numérique**, certaines institutions leur proposent des formations au numérique. C'est par exemple le cas du Home Victor Du Pré qui travaille en collaboration avec le Centre d'accueil de jour HOBBO. En 2021, ce sont cinq hébergées qui ont participé à une formation digitale intensive qui vise à passer d'un analphabétisme numérique à une autonomie relative dans l'utilisation de certains matériels numériques.¹⁶⁹ Par ailleurs, le secteur continue d'être attentif à la question de la digitalisation et s'associe aux différents acteurs associatifs (asbl Lire et Ecrire, Fédération Des Services Sociaux, etc.) demandant la conservation et/ou la réouverture de guichets physiques.

Les actions administratives menées par les équipes sont diverses et variées. Citons notamment¹⁷⁰ :

- Remise en ordre et classement, au sens propre du terme, dans un classeur, des documents de la personne par thème (factures, mutuelle, CPAS, documents judiciaires...);
- Mise en ordre de la mutuelle;
- Contact avec les CPAS pour les demandes de revenu d'intégration sociale, les primes d'installation, la garantie locative, les frais médicaux ...;
- Aide dans les démarches de domiciliation au centre;
- Appel à un avocat-e pro-déo;
- Contacts avec les huissiers;
- Mise en place d'un administrateur.rice de biens;
- Mise en ordre des allocations familiales;
- Suivi des procédures de séparation;
- Suivi des procédures de régularisation.

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 confronté-e-s. Comme le constate l'Accueil Montfort, les hébergé-e-s se retrouvent acculé-e-s 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... »¹⁷¹

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-riche 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 le faire en collaboration avec la personne afin de lui faire prendre confiance en elle et renforcer ses capacités.¹⁷² 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 L'Ilot 38 :

» La guidance budgétaire est mise en place à partir du moment où le résident possède un revenu, quel qu'il soit, pour peu qu'il soit déclaré : salaire ou revenu de remplacement. Les modalités de cette guidance sont spécifiques à chaque résident en ce sens qu'elle tient compte des situations individuelles. Pour les uns, l'accent sera mis sur la volonté de se constituer une épargne. Pour les autres, l'idée sera d'apurer certaines dettes, etc. Les modalités de cette guidance budgétaire peuvent être modifiées en cours de route, en fonction de différents aléas. L'idée est en tout cas que le résident puisse quitter la maison avec une épargne qui lui permettra au minimum de s'installer dignement et tout en tenant compte du fait qu'il a des frais d'hébergement à régler à l'égard de la maison. »¹⁷³

E. Fragilités ou absences familiales et isolement

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 la 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 d'assurer les besoins de base des personnes et, dès lors, leur ouvre la possibilité d'aller un peu plus loin dans leur relation avec autrui.

Les missions spécifiques de soutien à la parentalité et de logement accompagné ainsi que le post-hébergement permettent, chacune à leur niveau, d'aider les personnes face à la rupture familiale et à l'isolement. Nous développerons plus amplement le travail réalisé via ces deux missions dans le chapitre suivant.

» Nous constatons que même si le contrat de post-hébergement touche à sa fin ou qu'aucun accompagnement post-hébergement n'a été demandé, nous restons une ressource certaine pour les familles qui restent malgré tout isolées. Elles gardent le contact et continuent à téléphoner pour appeler à l'aide en cas de difficultés mais aussi pour nous dire simplement bonjour ou nous faire part d'une bonne nouvelle. »¹⁷⁵

F. Les violences conjugales et intrafamiliales

Une nouvelle mission spécifique de soutien aux victimes de violences conjugales ou familiales a été reconnue lors de la révision de l'arrêté du 20 juillet 2000¹⁷⁶ en 2018. Nous nous intéresserons plus en profondeur au travail mené par les équipes des maisons d'accueil concernant cette mission spécifique dans le chapitre suivant.

Toutefois, l'accueil et la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales est réalisé également dans d'autres maisons d'accueil que celles qui ont cette mission spécifique-là.¹⁷⁷ D'autre part, certains mécanismes mis en place par les maisons d'accueil dépassent le cadre de la mission spécifique.

Une priorité dans l'accueil des victimes de violences pour les maisons d'accueil est de fixer un **cadre sécurisant**¹⁷⁸.

Un des moyens pour créer ce cadre est notamment l'utilisation d'une adresse secrète comme les structures gérées par le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales¹⁷⁹. La mise à l'abri des personnes est nécessaire avant d'entamer un travail autour des notions telles que s'accepter, prendre soin de soi, s'aimer et cultiver une estime de soi, développer une confiance avec les autres – tout cela, bien sûr, au rythme de la personne. Cela est essentiel afin de favoriser un processus de résilience et d'épanouissement mais aussi de permettre à la personne de faire face aux défis de la vie. En effet, bien souvent, les victimes arrivent avec un sentiment de honte, de culpabilité d'échec et leur estime de soi est fortement atteint¹⁸¹.

Par ailleurs, il faut relever que le motif de violences conjugales n'est pas toujours exprimé par les bénéficiaires lors d'une demande d'admission. Ce n'est parfois que par la suite, durant l'hébergement, que les hébergées se confient¹⁸².

Ici aussi, la **crise sanitaire** et les mesures de confinement ont eu des **conséquences néfastes** pour la population. L'Accueil Montfort a ainsi observé une augmentation considérable du nombre de victimes de violences conjugales.¹⁸³

Au niveau du type d'accompagnement le plus fréquemment offert aux victimes, une étude réalisée par Isabelle Carles sur la Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne

-
- 168** Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 27.
 - 169** Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré, Rapport d'activités 2021, p. 12.
 - 170** Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 22.
 - 171** Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 22.
 - 172** Les Trois Pommiers, Rapport d'activités 2021, p. 29 et 31.
 - 173** L'Ilot 38, Rapport d'activités 2021, p. 26.
 - 174** Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 28.
 - 175** Chant d'Oiseau, Rapport d'activités 2021, p. 25.
 - 176** 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, M.B. du 11 octobre 2000.
 - 177** L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire, Isabelle Carles, AMA, 2022, p. 32.
 - 178** Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 13.
 - 179** Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 22.
 - 180** Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 27.
 - 181** Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 13.
 - 182** Les Petits Riens - Maison Parenté, Rapport d'activités 2021, p. 13.
 - 183** Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 27.

montre le soutien à la parentalité est le plus plébiscité, suivi par le soutien aux démarches en justice et l'orientation juridique et, ensuite, le suivi psychologique. En ce qui concerne la forme du soutien aux victimes, celui-ci peut se mettre en place de manière individuelle ou collective¹⁸⁴.

Notons également le travail préventif qui est réalisé en maison d'accueil notamment au niveau des jeunes via des ateliers EVRAS (Education à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle).

Concernant l'accès au logement, une dérogation aux critères d'accès aux logements sociaux à Bruxelles a été mise en place en faveur des victimes de violences via l'article 36 de « l'arrêté locatif »¹⁸⁵. Ce dispositif a été initié par la Ministre Céline Fremault (Cdh/Les Engagés), qui était à la fois ministre de tutelle à la COCOF et ministre du logement à la Région de Bruxelles-Capitale. Un arrêté a ainsi été adopté par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale le 17 septembre 2015¹⁸⁶ 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})¹⁸⁷. Cette 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.¹⁸⁸ Il s'agit de conventions-types, signées pour une durée d'un an et renouvelables. Au 1^{er} janvier 2023, 10 maisons d'accueil agréées par la COCOF avaient des conventions avec une ou plusieurs SISP.

Une évaluation du dispositif a été réalisée en septembre 2018¹⁸⁹. Il en ressort que globalement, tant les SISP que les maisons d'accueil, sont globalement satisfaites du système. Toutefois, certains points d'amélioration sont relevés :

- Le système de convention bilatérale peut créer une concurrence entre les maisons d'accueil
- Les SISP sont favorables à un suivi post-hébergement des bénéficiaires
- La réattribution du quota de logements non-utilisés
- La pluri-annualité des conventions

Des discussions entre les représentants des SISP, des maisons d'accueil, du cabinet de la Secrétaire d'État au logement Nawal Ben Hamou (PS) et la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale sont actuellement menées sur ces points afin d'améliorer le système de l'article 36. Par ailleurs, il arrive que des personnes décident de retourner dans le domicile conjugal. Souvent le fait d'avoir un enfant a un impact sur la décision. Dans ce cas, une attention particulière est donnée à la préparation du retour.

Ainsi, la maison d'accueil Chèvrefeuille travaille, avec la maman, le thème du « cycle des violences ». Une importance est donnée à la prévention et aux signaux d'alerte d'éventuelles nouvelles difficultés.¹⁹⁰



Séance de sensibilisation sur les violences conjugales et intrafamiliales par le centre de prévention des violences conjugales et familiales.

« Ce mercredi 17 novembre, 2 travailleuses sociales du centre de prévention des violences conjugales et familiales sont venues animer un groupe de parole. Celui-ci avait pour objectif d'aborder les questions relatives aux violences conjugales de façon interactive : Définition de la violence, types de violences, cycle de la violence, nuance entre conflit et violence mais également les comportements traumatiques occasionnés par une situation de violences conjugales. Quelques phrases entendues ce soir-là... :

- La violence c'est une dispute en plus grave ;
- La violence c'est quand on veut dominer l'autre ;
- Est-ce qu'un homme violent peut changer ? ;
- Je ne saisis pas bien la nuance entre conflit et violence ;
- Ça c'est encore gentil. Des fois c'est encore plus violent que ce qu'on croit ;
- La jeune fille, elle veut juste protéger sa mère alors elle prend tout sur elle. »¹⁹¹

Extrait du rapport d'activités 2021 de l'Accueil Montfort

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

» L'enfant n'est pas considéré comme accompagnant l'adulte mais comme une personne à part entière avec ses besoins spécifiques, au cœur de notre projet. Il s'agit, pour l'équipe, de soutenir l'enfant dans le développement de sa sociabilité et de ses apprentissages (être scolarisé, aller à la crèche, être soutenu dans les devoirs) ; dans le fait d'être soigné (remise en ordre de la situation médicale, psychologue, pédopsychiatre, détection des troubles précoces, ONE...) ; de se (re)poser (avoir un chez-soi, bénéficier d'une relation stable et continue à travers les référents de la famille, avoir des espaces de parole, rétablir des rythmes et des repères liés au sommeil, aux repas, à la vie collective) ; et, enfin, de reprendre du plaisir (avoir des activités extrascolaires, jouer, participer aux

activités, reprendre du plaisir dans la parentalité à travers le jeu ...). »¹⁹²

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.¹⁹³

La maison d'accueil L'Ilot 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 de ce fait aménagé un « **local enfants** », com-

posé 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-e éducateur.rice 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. Par ailleurs, un **projet pédagogique « Enfants »** a été élaboré en 2011 et est d'application depuis 2012.¹⁹⁴

Au sein du Home Victor Du Pré, une **éducatrice enfants** est présente et veille au bien-être des enfants accueillis en même temps que leur maman. Elle s'occupe de leur accueil, du soutien scolaire, et des activités diverses soit au sein de la maison d'accueil, soit à l'extérieur. Elle dispose par ailleurs d'un local spécifique à cet effet. Elle constitue une interlocutrice privilégiée pour les enfants.¹⁹⁵ Une **puéricultrice** est également présente au sein de la maison d'accueil.

Enfin, un travail similaire est mis en place au sein des maisons d'accueil du Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales. « **L'équipe enfant** » y accompagne les enfants hébergés, avec trois objectifs : permettre à l'enfant de retrouver sa place dans la famille, favoriser son autonomie et celle de chaque membre de sa famille et accompagner la restructuration de la famille. La sécurité physique et émotionnelle a toujours été une préoccupation majeure. « 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

184 L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire, Isabelle Carles, AMA, 2022, p. 32 et suivantes.

185 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, M.B. 14 novembre 1996, article 36.

186 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.

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

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

189 Évaluation de l'article 36 de l'AGRBC du 26 septembre 1996 (ancien article 13bis), SLRB - Septembre 2018.

190 Chèvrefeuille, Rapport d'activités 2021, p. 15.

191 Accueil Montfort, Rapport d'activités 2021, p. 56.

192 Les Petits Riens - Maison Parenté, Rapport d'activités 2021, p. 6.

193 Source - La Rive, Rapport d'activités 2021, p. 10.

194 L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence, Rapport d'activités 2021, p. 23 et 24.

sont dédiés exclusivement aux enfants, à l'équipe et aux activités ; un-e référent-e est désigné-e pour chaque fratrie (c'est une personne ressource, un soutien et un-e représentant-e de la parole et des intérêts de l'enfant) et un « Conseil des Enfants » est organisé – il s'agit d'une réunion dédiée aux enfants de tous âges 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.¹⁹⁶

Enfin, une mission spécifique de soutien à la parentalité a également été créée comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents. De nombreuses structures accueillant des enfants ont choisi de développer cette mission spécifique. Nous développerons leurs pratiques dans un chapitre ultérieur.

Concernant l'accueil des jeunes, il faut souligner que la maison d'accueil @Home 18-24 a vu sa capacité augmenter d'une place passant de 15 à 16 lits et que celle-ci va encore être augmentée mi 2023. En effet, @Home 18-24 prévoit l'ouverture d'une structure semi-autonome où les jeunes pourraient vivre dans une sorte de colocation de 5 places. Une présence de l'équipe sociale ne sera pas assurée à chaque moment de la journée mais des visites régulières y seront réalisées pour guider les jeunes vers l'autonomie la plus complète.

H. La migration

Comme nous l'avons vu ci-dessus, **seul un nombre limité de maisons d'accueil** acceptent d'héberger des personnes ne disposant pas d'un titre de séjour ou 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.

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. Dans l'objectif de faire les démarches de régularisation, la possibilité de domicilier les personnes à l'adresse de la maison d'accueil est très importante afin d'accélérer quelque peu le processus. Or, toutes les communes ne l'acceptent pas.¹⁹⁷

6.2. Les manques

Comme nous l'avons déjà écrit lors de nos précédents rapports, 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 places disponibles. Comme le montre l'évolution des taux d'occupation, qui frise toujours le maximum, les maisons d'accueil sont saturées. De plus les départs des maisons sont de plus en plus compliqués : certains publics sont prêts à quitter le service, le travail social étant accompli, mais ne le peuvent pas, faute de disposer d'une solution de logement adéquat et abordable.

» Cette année, nous avons fourni 23 241 nuitées. Cela représente un taux d'occupation de 94,75 %. Durant le premier semestre 2021, le taux d'occupation a encore été fortement impacté par les mesures prises pour garantir la distanciation sociale dans les communs. Entre février et juin, nous avons décidé de revenir progressivement à notre capacité maximum d'hébergement. Les mesures de prévention mises en place étant suffisamment efficaces pour le permettre. Dès l'été, le taux d'occupation a retrouvé sa valeur d'avant la crise soit entre 95 et 99 %. La tendance lourde observée depuis plusieurs années continue à se confirmer. Une saturation quasi constante de notre capacité d'hébergement cumulée avec des séjours toujours un peu plus longs. »¹⁹⁸

» Avec la hausse de la précarité et du nombre de sans-abris, spécialement dans la capitale, le secteur des maisons d'accueil est bien plus saturé qu'autrefois. Il est derrière nous le temps où les résidents pouvaient se diriger vers une maison plutôt qu'une autre en fonction de son projet et de son offre. Pour la plupart, atterrir dans l'un ou l'autre centre d'accueil n'est plus un choix, mais bien la seule option. »¹⁹⁹

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

Par ailleurs, il faut également **renforcer le cadre du personnel** des équipes des maisons d'accueil. La majorité des travailleurs-euses des maisons d'accueil sont en effet des éducateurs.rices et des assistant-e-s sociaux-ales. 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. D'autre part, il n'y a pas de reconnaissance ni de subventionnement pour du personnel soignant en dehors des mis-

sions spécifiques (maximum 0,5 ETP psychologue) ou au détriment de personnel social. 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. Enfin, comme nous l'avons vu, l'étude²⁰⁰ sur les missions spécifiques recommande également une augmentation du temps de travail affecté à ces missions et à celle de suivi post-hébergement.

Au-delà d'un renforcement du cadre du personnel, des mesures doivent être prises afin de **pouvoir conserver et recruter plus facilement du personnel** dans les maisons d'accueil. La question du sens et de la reconnaissance du travail social doit être centrale dans les prochaines années.

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'ac-

cueil 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. 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.

Enfin, des questions de société ont heureusement pris une nouvelle importance ces dernières années : la prise en compte des **discriminations liées à l'identité de genre et sexuelle**. De par ces discriminations, de nombreuses personnes sont amenées dans le secteur du sans-abrisme suite à une rupture familiale ou suite à un parcours migratoire notamment. C'est une cause de sans-abrisme importante notamment chez les jeunes. Bien que le public LGBTQIA+ soit déjà présent depuis plusieurs années, le secteur de l'aide aux personnes sans abri doit encore s'adapter afin de pouvoir offrir un accueil et un accompagnement adapté à celui-ci ainsi qu'un cadre sécurisant.²⁰¹ Des formations pour les acteurs existants et/ou l'ouverture de places spécialisées en suffisance doivent se mettre en place rapidement.

¹⁹⁵ Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré, Rapport d'activités 2021, p. 13.

¹⁹⁶ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 24 à 36.

¹⁹⁷ L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence, Rapport d'activités 2021, p. 11.

¹⁹⁸ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 8.

¹⁹⁹ Les Petits Riens - Maison Prévôt, Rapport d'activités 2021, p. 12.

²⁰⁰ Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF : Rapport Final, Laetitia Mélon (Citéa SCRL-FS) Aline Bingen (Centre Metices – ULB) Douglas Sepulchre (ULB) Isabelle Carles (Centre Metices – ULB), juin 2021.

²⁰¹ « Du sofa à la rue: le sans-abrisme caché des LGBT », Marinette Mormont, *Alter-échos*, le 19 décembre 2022, disponible sur <https://www.alterechos.be/1016604920/>

CHAPITRE 7

DESCRIPTION DE L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

7.1 Introduction

Les pratiques professionnelles dans les maisons d'accueil sont en constante évolution et cela concerne différents sujets. Les remises en question sont nombreuses : les règles imposées aux hébergé-e-s, la prise en charge, la manière de communiquer, etc.

Le cas du changement de règles d'activation des hébergés à la Maison Prévôt des Petits Riens précité au chapitre 6 sur l'accès à l'emploi est un bon exemple. La crise sanitaire a également bouleversé les pratiques et obligé les structures à se questionner et à revoir leur fonctionnement habituel. Un exemple d'expérimentation intéressant à citer dans la **réduction de risques** liés à la consommation d'alcool dans le contexte de la crise sanitaire concerne la mise en place d'un bar à l'intérieur même d'une structure d'hébergement. En effet, lors des mesures de confinement, un centre d'hébergement encadré par Médecin Sans Frontière à Tour et Taxis a décidé de permettre la consommation d'alcool via l'installation d'un bar au sein même de sa structure. Confiner des personnes souffrant d'alcoolisme sans leur permettre d'avoir accès à une consommation peut soit être dangereux, soit conduire les hébergé-e-s à sortir du centre. La décision d'installer un bar a permis une réduction des risques via une consommation dans un cadre convivial et encadrée par un contrôle social.²⁰²

Au niveau des maisons d'accueil, nous nous concentrons dans ce chapitre sur la mise en pratique des nouvelles missions reconnues dans la réglementation COCOF.

7.2 La pratique des quatre nouvelles missions reconnues par la COCOF

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 2017.²⁰³ 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 à la parentalité ;
- Le soutien aux victimes de violences conjugales et familiales ;
- Le logement accompagné.

Bien que ces nouvelles missions doivent encore être perfectionnées notamment via du renfort de personnel, l'exis-

tence même de ces missions permet aux structures de **développer leurs expertises dans ces domaines**. C'est ce que nous explique la maison d'accueil L'Ilot 160 à propos de la mission spécifique de soutien à la parentalité :

» Après des années de mise en œuvre de ce projet pédagogique, l'équipe a constaté que, si la prise en compte des enfants s'est améliorée suite au travail réalisé (augmentation des activités pour enfants, création du mode de vie enfants, etc.), beaucoup de difficultés restent présentes, telles que la systématisation des prises en charge, la formation des travailleurs et travailleuses, la formalisation des partenariats, etc., autant de points qui continuent de faire l'objet d'une attention particulière de la part de l'équipe. C'est une des raisons pour lesquelles, en 2018, notre maison a sollicité et obtenu un nouvel agrément « soutien à la parentalité » auprès de la COCOF. Cette mission s'ajoute à nos missions de base. Le souhait de s'investir dans cette nouvelle mission s'inscrit dans la volonté de professionnaliser notre accompagnement des familles et des enfants. »²⁰⁴

A. Le post-hébergement

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 équipes 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 professionnel-le-s 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,

²⁰² Les invisibilisés et le COVID-19 : Bruxelles et la crise socio-sanitaire. Somme des 6 rapports, Camille Fortunier et Andrea Rea, Germe ULB, Ville de Bruxelles et CPAS de la Ville de Bruxelles, Décembre 2021, p. 31, 57, 81 et 319.

²⁰³ 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.

²⁰⁴ L'Ilot - Maison d'accueil d'urgence, Rapport d'activité 2021, p. 24 et 25.

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 compétences et de la confiance en soi ainsi qu'à la lutte contre la solitude sont donc essentiels, 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.

Nous avons consacré un rapport²⁰⁵ entier d'analyse des données de 2016 à 2021 du post-hébergement sur la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale en 2023. Nous encourageons le lecteur à le consulter afin d'avoir une vue complète de la pratique du post-hébergement. Nous résumons ici quelques chiffres intéressants de la Région bruxelloise.²⁰⁶

Tout d'abord, la proportion de personnes suivies en post-hébergement par rapport aux nombres de fins de séjour en maisons d'accueil s'élevait à 15,7 % en 2021. Cette proportion est stable depuis 2018.

Ce sont 407 personnes qui ont été accompagnées en post-hébergement en 2021. On recense 56 hommes (14 %), 137 femmes (34 %) et 214 enfants accompagnants (52 %). Les catégories de tranches d'âge les plus accompagnées en post-hébergement sont les 31-39 ans et les 40-49 ans (si on ne tient pas compte des moins de 18 ans qui sont en quasi-totalité des enfants accompagnants leurs parents). Les principales difficultés rencontrées par les ménages accompagnés sont le **logement**, les **difficultés administratives** et les **difficultés financières**.

Au niveau de l'accompagnement pédagogique, celui-ci est débuté pour la toute grande majorité des ménages dans le logement propre de ceux-ci. L'accompagnement réalisé est en correspondance avec les plus grandes difficultés des ménages, à savoir un accompagnement :

- Administratif ;
- Lié au logement ;
- Lié au déménagement ;
- Sur les aspects financiers.

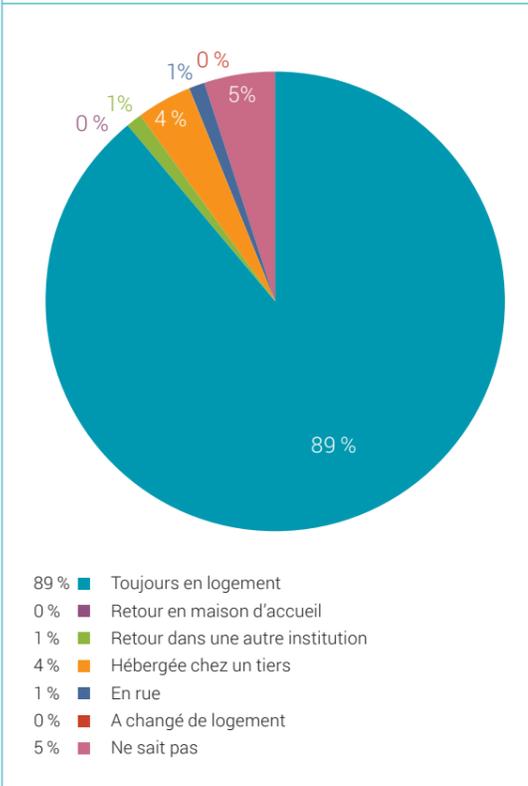
À côté de ces quatre catégories de problématiques accompagnées principalement, de nombreux autres aspects sont également travaillés avec la personne (parentalité, violences, isolement, etc.).

Les travailleurs sociaux des maisons d'accueil travaillent avec énormément de **partenaires** afin de réaliser cet accompagnement. Sans surprise, ce sont les CPAS et le secteur du logement qui sont les partenaires principaux.

Au niveau de la fréquence d'intervention par année, la catégorie principale en termes de récurrence est celle des suivis légers (d'une à douze interventions sur l'année). Ensuite, on retrouve la catégorie des suivis ponctuels (au moins 12 interventions) et celle des suivis réguliers (au moins 35 interventions). Les types d'intervention les plus fréquents sont dans l'ordre décroissant les contacts téléphoniques, les rencontres en permanence sociale, les visites à domicile et les accompagnements physiques vers un autre service. Il faut relever que la crise sanitaire a clairement impacté le type d'interventions d'après les données.

Enfin, pour 9 ménages sur 10 accompagnés en post-hébergement, l'accompagnement en post-hébergement a permis une stabilisation ou une amélioration de la situation de ceux-ci. Cela se reflète d'ailleurs dans le fait qu'en 2021, **89 % des ménages suivis étaient toujours en logement** à la clôture du post-hébergement, soit un chiffre excellent !

Lieu de vie à la clôture de l'accompagnement en 2021



Source : AMAstat 2023



« Nous pourrions scinder le suivi post-hébergement en deux phases : la première nous mobilise intensément autour de l'installation et la seconde durant laquelle nous allons répondre aux restes des demandes. En effet, la pratique nous montre que les démarches liées à l'installation nous mobilisent très souvent les 3 premiers mois. L'accessibilité aux services sociaux est de plus en plus difficile, tout comme les délais d'attente. La fracture numérique liée au contexte sanitaire perdure et n'aide, certainement pas, les familles. La plupart ne possède pas un ordinateur, outil indispensable pour accéder aux sites vers lesquels les administrations renvoient pour prise de rendez-vous ou fourniture d'attestation. Après les démarches relatives à l'installation, nous prenons le temps de refaire le point avec les familles sur leurs attentes (démarches juridiques, changement d'école/crèche, stabilisation financière, etc.). »²⁰⁷

Extrait du rapport d'activités 2022 de la Maison Rue Verte

B. Le soutien à la parentalité

La mission spécifique de soutien à la parentalité est une demande de longue date et a tout son sens lorsque l'on voit le nombre d'enfants accompagnants leur(s) parent(s) hébergé(s) en maison d'accueil (voir le chapitre 5, partie 2, 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... ;
- 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.

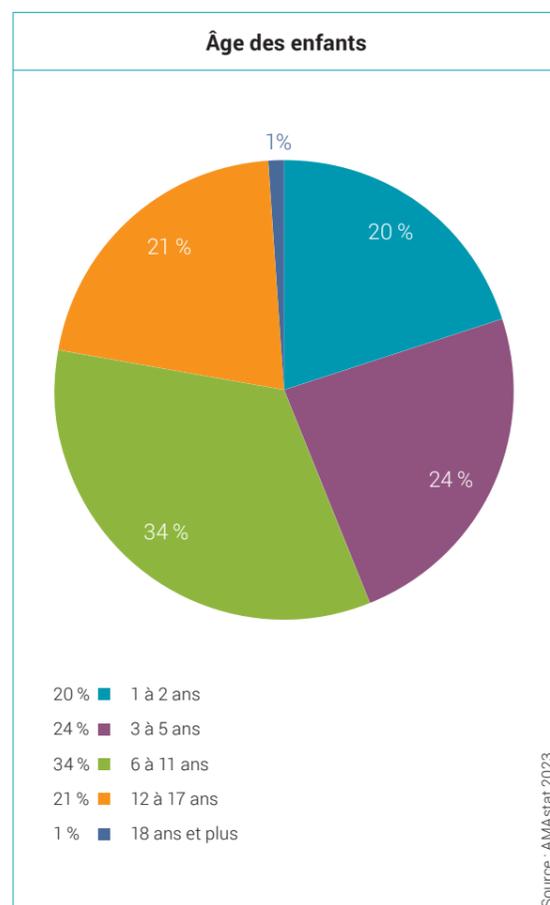
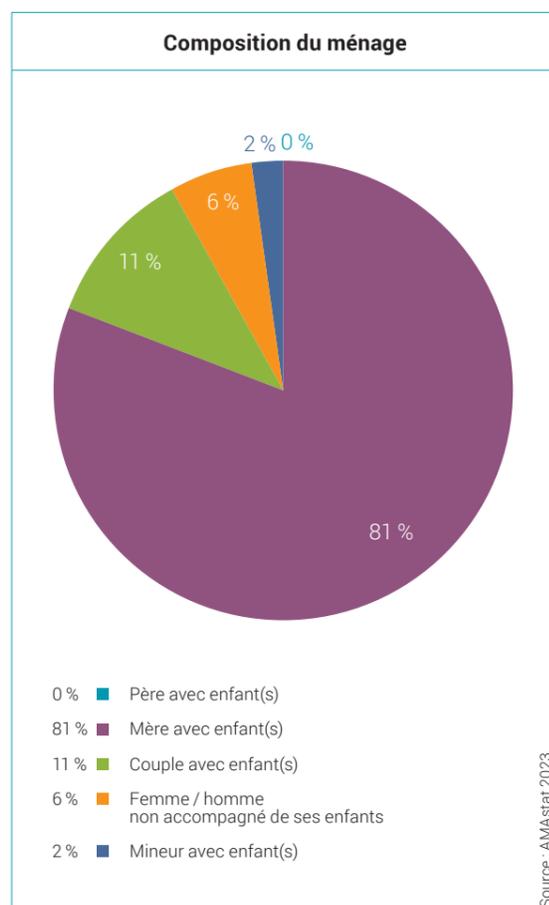
Nous avons récolté des chiffres²⁰⁸ sur la mission spécifique de soutien à la parentalité sur l'année 2021 via l'outil AMAstat afin de mieux cerner la pratique.

²⁰⁵ Le post-hébergement : Un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie. Analyse des données entre 2017 et 2021, AMA - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri asbl, Bruxelles, 2023.

²⁰⁶ Les chiffres sont issus des 16 maisons d'accueil COCOF (la Maison Parenté étant active seulement depuis 2021) et de trois maisons d'accueil COCOM. Attention le nombre de répondants aux enquêtes ont fluctué au cours de la période analysée. Nous renvoyons vers le rapport pour plus d'informations.

²⁰⁷ La Maison Rue Verte, Rapport d'activités 2022, p. 108 et 109.

²⁰⁸ L'exercice pratique des missions spécifiques et la récolte de données qui en découle étant encore assez récents pour les maisons d'accueil et pour l'AMA, les chiffres exposés sont présentés à titre indicatif afin de montrer des tendances.



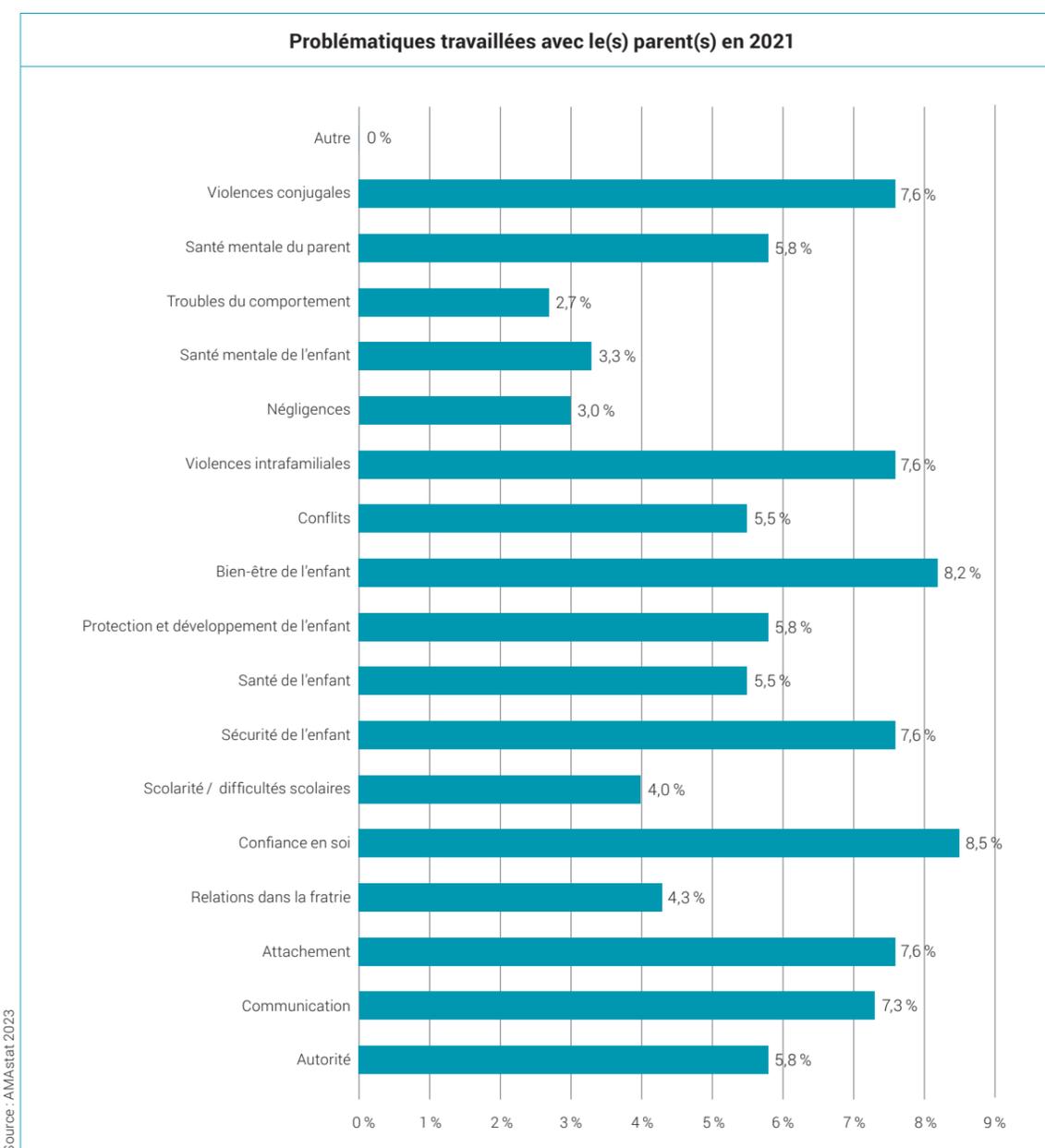
Tout d'abord, au niveau des ménages accompagnés, on peut remarquer que la grande majorité de ceux-ci sont des **mères avec enfant(s)** (81 %). À l'opposé, aucun père avec enfant(s) n'est accompagné. Les autres ménages accompagnés sont des couples avec enfant(s) (11 %), des hommes et des femmes qui ne sont pas accompagnés de leur(s) enfant(s) (6 %) et des mineurs avec enfant(s) (2 %). Ces chiffres s'expliquent assez normalement par le public accueilli dans les maisons d'accueil ayant choisi la mission spécifique de soutien à la parentalité.

En ce qui concerne l'âge des enfants suivis dans le cadre du soutien à la parentalité, la quasi-totalité de ceux-ci sont mineurs (99 %). La catégorie d'âge la plus représentée dans ces mineurs est les enfants de 6 à 11 ans, vient ensuite dans l'ordre décroissant les 3 à 5 ans, les 12 à 17 ans et enfin les 1 à 2 ans.

Les équipes de soutien à la parentalité travaillent aussi bien avec les parents qu'avec les enfants hébergés dans leur structure. En ce qui concerne les parents, les accompagnements ont été réalisés en majorité de manière indi-

viduelle (61 %) plutôt que de manière collective (39 %). Les problématiques traitées autour de la parentalité avec les adultes sont diverses et variées et sont travaillées en fonction des demandes et du profil du ménage. C'est ce qui ressort du graphique ci-dessous. Les deux thématiques qui ressortent le plus sont la **confiance en soi** et le **bien-être de l'enfant**.

Les maisons d'accueil accompagnent également les enfants dans ce travail de soutien à la parentalité. Les profils des enfants sont variés. Certains enfants arrivent en maison d'accueil en étant déjà suivis par des institutions tierces. En 2021, on dénombre 9 % d'enfants suivis par le Service de Protection de la Jeunesse (SPJ) et 25 % par le Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ). En cours de séjour, les maisons d'accueil ont également fait appel dans 27 % des suivis d'enfants au SPJ ou au SAJ. Les accompagnements des enfants se font également plus de manière individuelle (56 % des cas)²⁰⁹ que de manière collective (43 % des cas). Les problématiques traitées sont aussi diverses qu'au niveau de l'accompagnement des parents. On peut observer un trio de thématiques qui sont le plus travaillées,



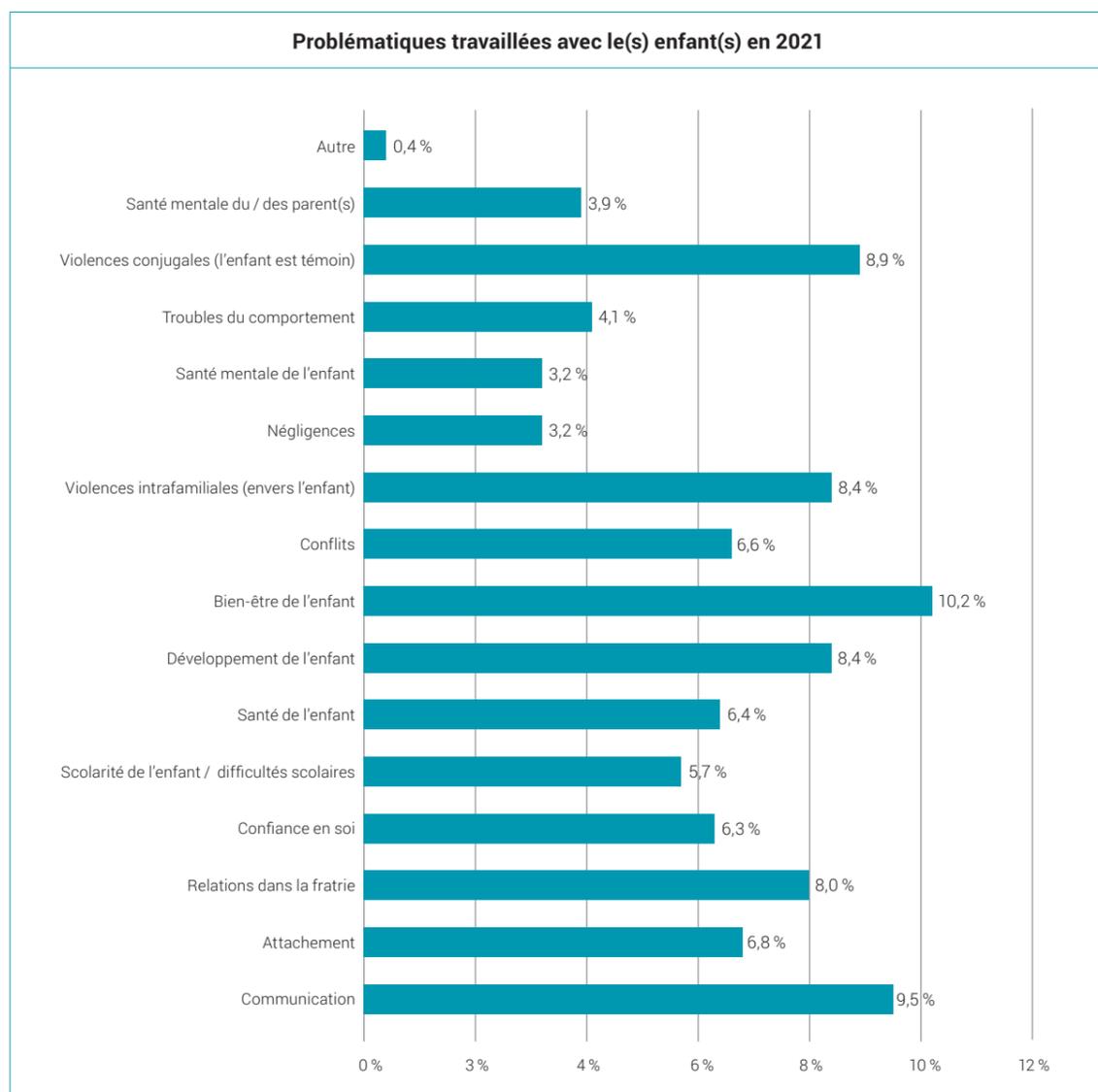
à savoir : le **bien-être de l'enfant**, la **communication** et les **violences conjugales**.

La maison d'accueil les Trois Pommiers nous explique ci-dessous la manière dont ils envisagent le soutien à la parentalité :

» Dans l'accompagnement des ou du parent(s) avec enfant, une attention particulière est accordée à la relation parent-enfant et à l'accueil de l'enfant au sein de la Maison d'accueil. Les éducatrices aident les enfants à

s'habituer à leur nouvel environnement et à la nouvelle dynamique familiale. Elles peuvent également aider les familles à retrouver une vie plus équilibrée ce qui permet

²⁰⁹ Le dernier 1 % restant sont des cas où aucun accompagnement des enfants n'a été réalisé.



parfois d'apaiser les tensions de la vie quotidienne. Les problématiques rencontrées sont des difficultés d'image de soi, d'estime de soi, de souffrances non-exprimées, de limites, de structure, ... Il faut aider à mettre « des mots sur les maux.

- Le travail éducatif se travaille en 3 axes :
- L'accompagnement individuel
- Les séances collectives d'informations
- Activités éducatives pour parents et/ou enfants »²¹⁰

C. Le soutien aux victimes de violences conjugales et familiales

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 explique dans le chapitre 5, partie 2, point F. Un important travail d'**accompagnement spécifique** doit pouvoir être effectué auprès de ces personnes, et notamment un accompagnement psy-

chologique. Ce travail thérapeutique va permettre d'aborder de nombreux aspects, comme la déculpabilisation, la dévictimisation, 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 subsidiant. C'est désormais chose faite.

» Indépendamment de son statut, chaque personne victime accueillie au sein de la MRV va pouvoir bénéficier d'un accompagnement pluridisciplinaire, individuel et collectif afin de la soutenir :

- À consolider sa sécurité ;
- À développer un ensemble de stratégies de protection plus « opérantes », de non-victimisation ;
- À favoriser son émancipation financière et administrative ;
- À sortir de son isolement social ;
- À se soigner, à se reconstruire ;
- À se reconnecter avec ses besoins, ses émotions ;
- À favoriser son autonomie, son émancipation ;
- À se positionner comme sujet et à développer son empowerment ;
- À se réapproprier son corps. »²¹¹

Une récolte de données est également réalisée en ce qui concerne le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales via AMAstat. Nous allons nous intéresser à ceux-ci afin de découvrir cette mission.

L'accompagnement portant sur les violences conjugales et intrafamiliales est réalisé avec les adultes comme avec les enfants, qu'ils soient victimes ou témoins. Cet accompagnement porte sur plusieurs faces des violences comme on peut le voir dans le graphique ci-dessous en ce qui concerne les adultes. Les thématiques étant le plus fortement travaillées étant les **violences entre partenaires** et les **violences psychologiques**.

En ce qui concerne les enfants, l'accompagnement va porter également sur plusieurs sujets. On retrouve comme catégorie les plus travaillées les **violences économiques** et les **violences intra-familiales**.

Les accompagnements des victimes nécessitent souvent de développer des démarches spécifiques. Les démarches étant les plus réalisées sont le **suivi psychologique des victimes**, leur fournir une orientation juridique et réaliser des démarches au niveau de la garde/droits de visites des enfants.

Ci-après, voici un extrait du rapport d'activités du Home Victor Du Pré expliquant une partie du travail de la psychologue engagée dans le cadre de la mission de soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales :

» L'accompagnement de ces femmes est très diversifié. En tant que psychologue, ma principale activité consiste à proposer des entretiens individuels à celles qui le désirent. Ceux-ci sont des espaces de parole, non directifs, dans lesquels chacune a la possibilité de partager ce qu'elle souhaite en fonction de ses préoccupations du moment. Plusieurs autres missions me sont également assignées pour accompagner au mieux les victimes. »

En effet, je suis par exemple amenée à accompagner une hébergée au poste de police pour un dépôt de plainte. Grâce à une bonne collaboration avec le service d'aide aux victimes du commissariat, cette démarche peut être effectuée en douceur. Effectivement, le passage préalable par ce bureau permet d'expliquer une première fois le vécu de violence dans un climat de calme, d'empathie et avec de bons conseils à la clé. Cela permet également de renforcer la victime dans son sentiment de légitimité par rapport à cette plainte. Ce premier contact est toujours très positif. Il aidera la victime dans sa démarche car un climat de confiance aura été instauré.

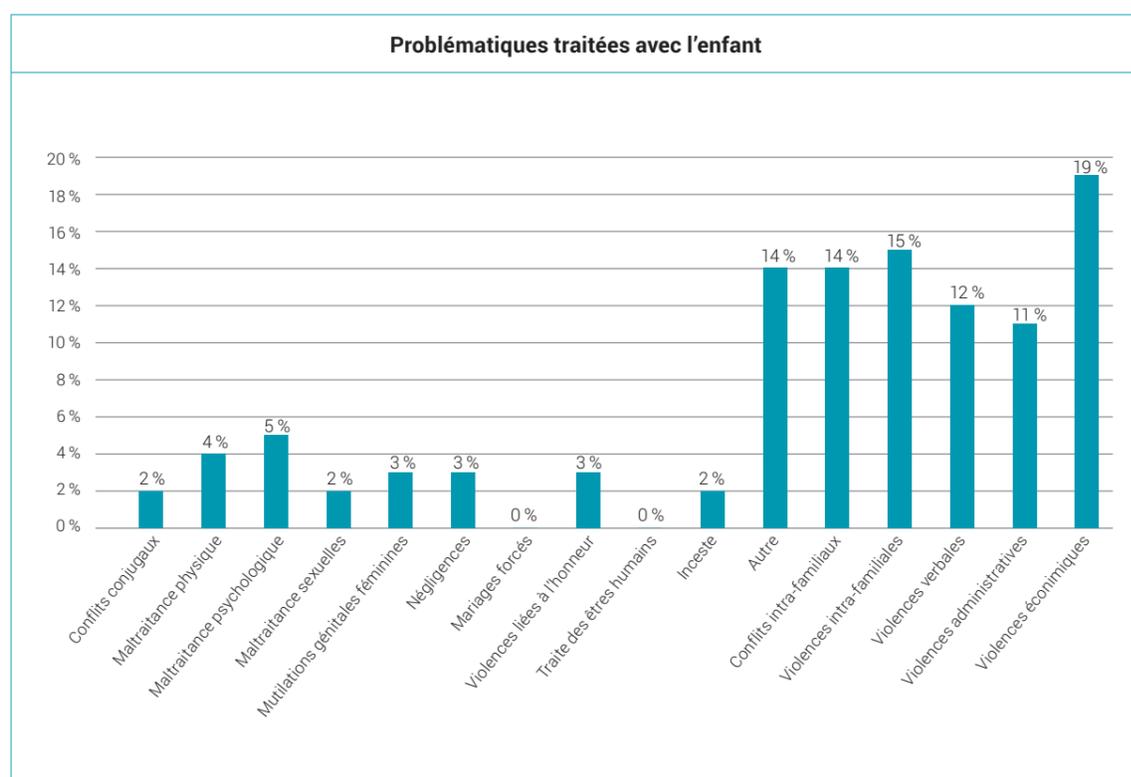
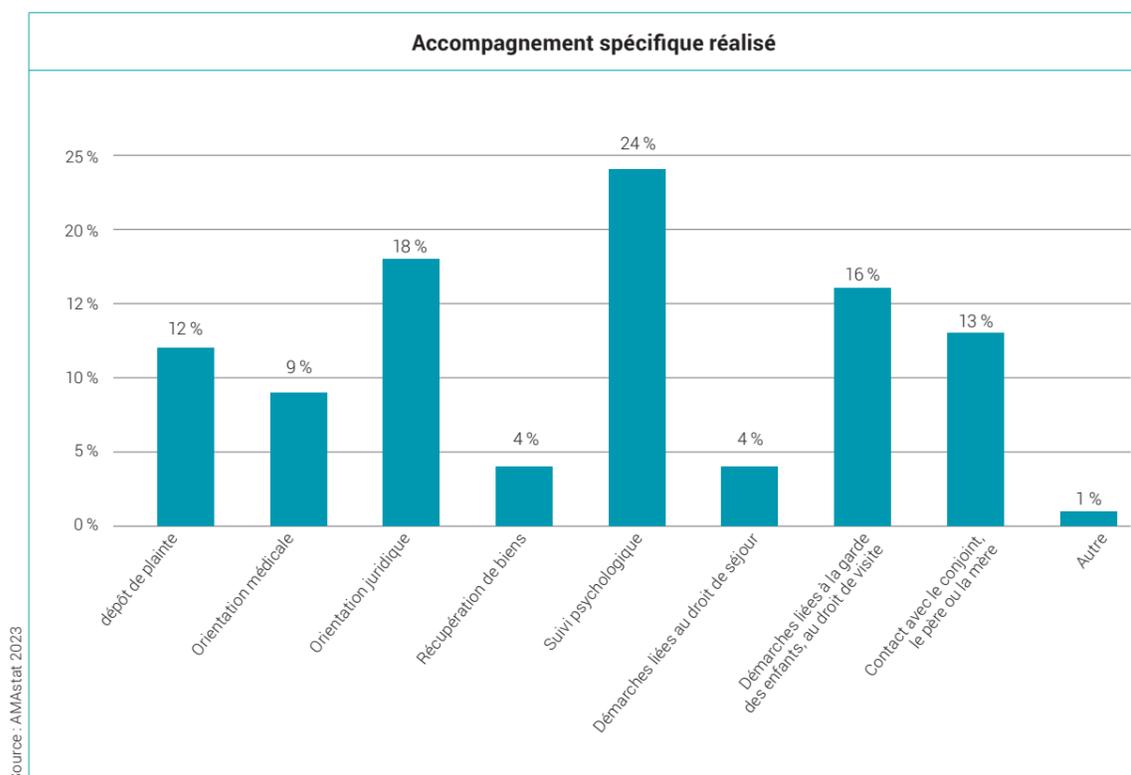
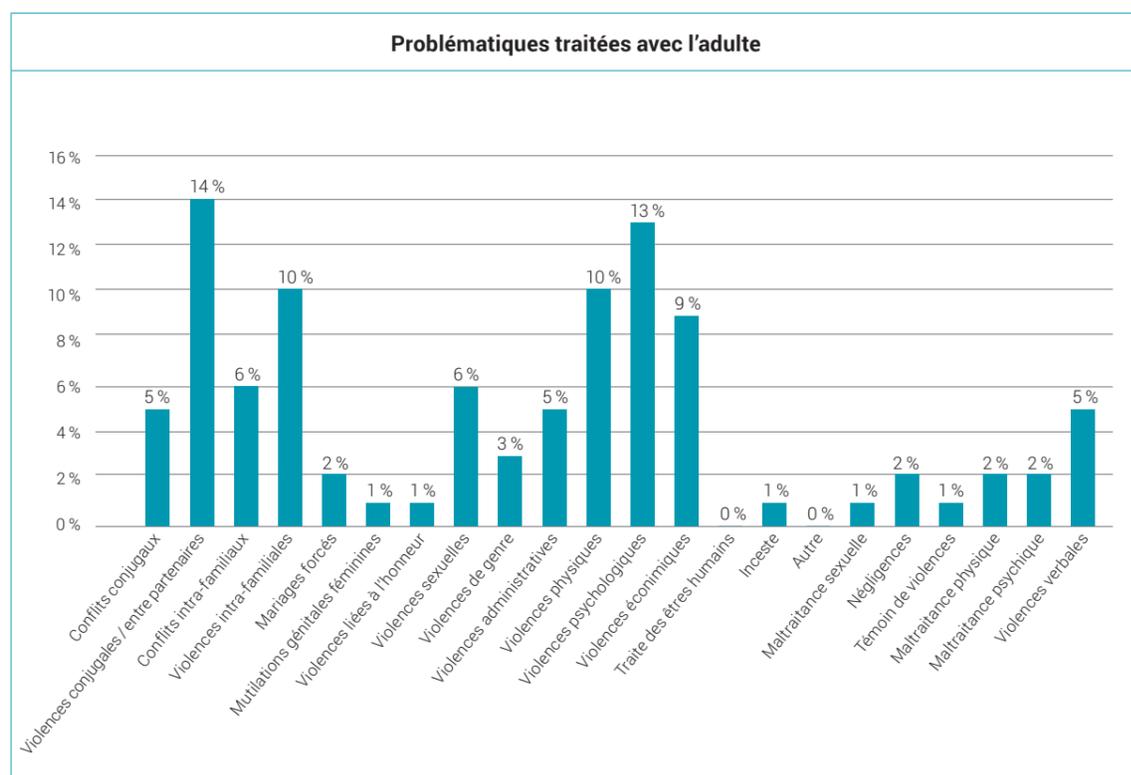
Je me charge également, si nécessaire, de mettre la personne en contact avec un psychiatre. Ce passage est parfois indispensable pour reprendre pied. La violence peut attaquer la santé mentale au point de développer, pour certaines, des troubles importants tels que des addictions, de la dépression, des troubles anxieux,... qui nécessitent un suivi psychiatrique. Il en est de même pour les troubles physiques nécessitant un suivi médical comme des douleurs au dos ou des troubles digestifs.

Cependant, dans certaines situations, ces symptômes s'atténuent spontanément par la simple mise à l'abri de la personne dans nos murs et par le sentiment de sécurité qui en découle. »²¹²

²¹⁰ Les Trois Pommiers, Rapport d'activités 2021, p. 36.

²¹¹ La Maison Rue Verte, Rapport d'activités 2022, p. 47 et 48.

²¹² Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré, Rapport d'activités 2021, p. 23.



D. Le logement accompagné

» Ce n'est pas tout d'accéder à un logement, puis de l'occuper. Il faut l'"habiter" pour ne pas le perdre. Le fait de pouvoir suivre des personnes régulièrement, avec du temps alloué spécialement à cela, est un réel atout pour leur permettre de maintenir et d'investir leur logement ou d'en changer si nécessaire. Le fait de ne pas avoir de contrainte temporelle permet d'avancer au rythme de chacun en maintenant une relation de confiance. C'est également un atout pour travailler aux mieux l'autonomie de la personne. Depuis la création de "Mobilis Home Plus", le Home Baudouin a pu développer de nouvelles collaborations avec des agences immobilières sociales. Vu que nous pouvons désormais proposer un suivi intensif à long terme, la signature de certains partenariats a pu se concrétiser. De plus en plus, nous constatons que les personnes hébergées au Home Baudouin ont tendance à se diriger davantage vers un suivi intensif comme celui que nous proposons à travers le logement accompagné. N'étant pas limité dans le temps, ce cadre est plus "sécurisant". »²¹³

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**.

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. La législation impose un minimum de deux visites à domicile par mois, impliquant une charge de travail très lourde pour un mi-temps dédié à la mission. Pour le reste, le rythme est 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,

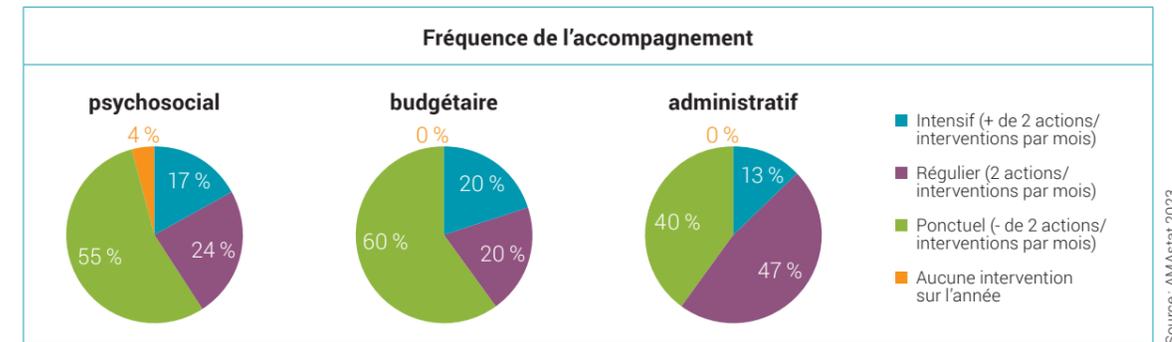
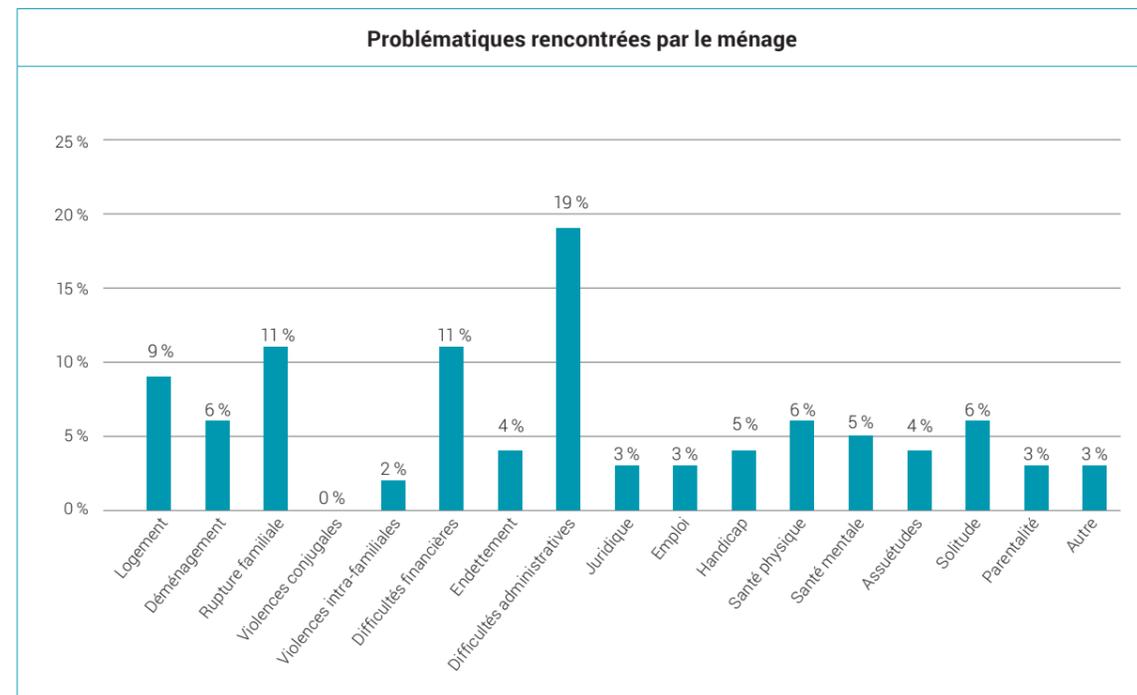
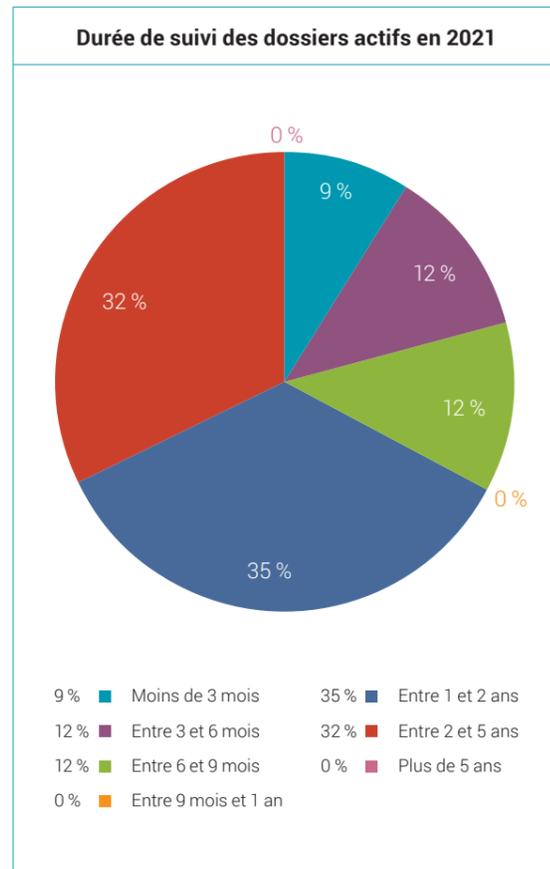
²¹³ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 23.

encadrement budgétaire, orientation vers d'autres services. L'un des objectifs principaux est également de permettre l'acquisition d'outils pour une **autonomie** plus grande et la gestion du développement d'un réseau social ou familial.

Nous présentons ci-contre des tendances ressortant de la mission spécifique en s'appuyant sur les chiffres de deux structures, à savoir les @Home 18-24 et le Home Baudouin²¹⁴. Les maisons d'accueil ayant choisi la mission spécifique de logement accompagné sont toutes des structures accueillant des hommes seuls. Dès lors, les personnes suivies via cette mission font partie de cette catégorie.

Dans les dossiers actifs suivis en 2021, on peut remarquer que 67 % d'entre eux sont des accompagnements durant depuis au moins un an. Ce chiffre montre bien que la mission spécifique a cette vocation d'être un accompagnement long terme. La mission ayant été créée en 2018 et les chiffres datant de 2021, il est normal qu'aucun suivi ne dépasse actuellement les 5 ans. Il sera intéressant d'analyser les chiffres avec plus de recul.

En ce qui concerne les problématiques des personnes accompagnées, les plus importantes dans l'ordre décroissant sont les **difficultés administratives**, la rupture familiale, les difficultés financières et le logement. Toutefois, comme on peut le voir dans le graphique ci-dessous les difficultés sont variées et touchent les différents angles de la vie des personnes.

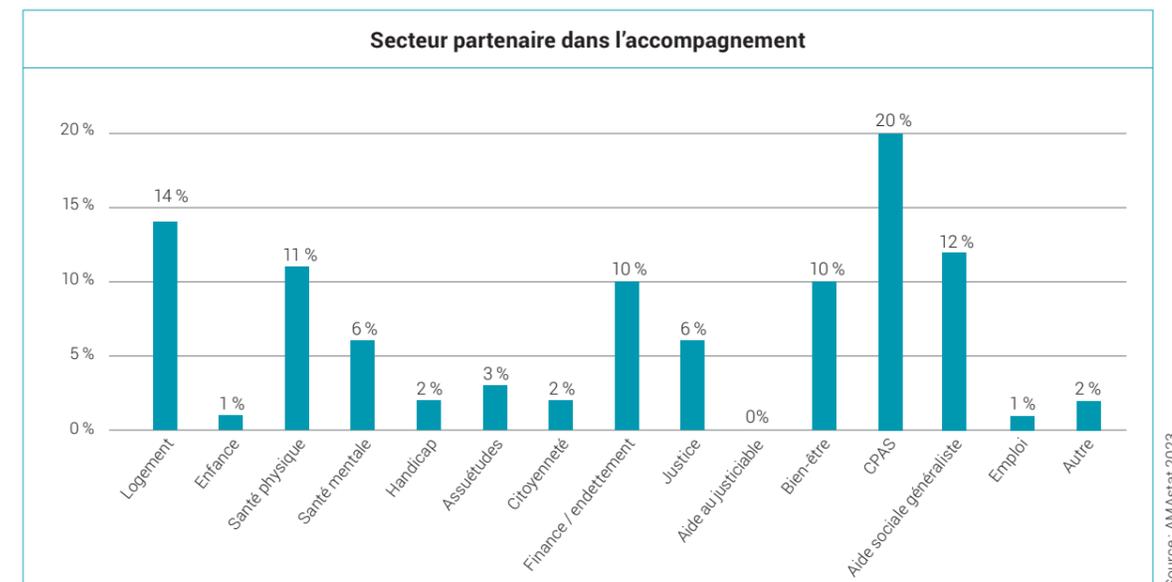


En ce qui concerne la fréquence des types d'accompagnement, il est intéressant de relever que tous sont sollicités par les bénéficiaires, à savoir l'accompagnement psychosocial, budgétaire et administratif. En lien avec la principale problématique des usagers (les difficultés administratives), l'accompagnement le plus demandé au niveau de la fréquence des interventions concerne la **guidance administrative** (60 % des suivis sont intensifs ou réguliers).

Comme la mission de post-hébergement, la mission spécifique de logement accompagné doit se faire en développant un «réseau d'aide adapté au besoin de la personne»²¹⁵. Des services de secteurs divers sont amenés à être des partenaires de l'accompagnement afin de pouvoir répondre aux besoins de la personne. **Les CPAS restent les partenaires incontournables** dans cet accompagnement en logement. **» Nous souhaitons ceci dit continuer à mettre l'accent sur le travail en réseau, car nous ne souhaitons pas nous substituer aux ressources existantes, notamment au niveau de**

la prise en charge de problématiques spécifiques comme les addictions, les troubles de santé mentale, le handicap, etc. À cet égard, nous avons déjà constitué et fédéré un bon réseau de partenaires que nous pourrions continuer à mobiliser pour ces nouveaux suivis. Le suivi de ce travail de réseau demande également du temps (temps de prospection, rencontres et évaluation). Il nous semblait par ailleurs essentiel de ne pas être "tout" par la personne mais au contraire de veiller à ce qu'il y ait différents intervenants/services autour d'elle.»²¹⁶

²¹⁴ Nous ne disposons pas de données exploitables à l'heure actuelle pour les autres maisons d'accueil.
²¹⁵ 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, M.B. du 11 octobre 2000, article 6/4, 3°.
²¹⁶ Source – La Rive, Rapport d'activités 2021, p. 37 et 38.



CHAPITRE 8

LA FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL

8.1. 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'assistant-e-s sociaux-ales et d'éducateurs.rices), formations non-formelles (pas de titre reconnu, colloque, supervision, intervision...), formations informelles (expérience de travail, tutorat, échanges de pratiques...), 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**²¹⁷ doit être communiqué pour le 15 janvier de chaque année.

L'arrêté du 20 juillet 2000²¹⁸ 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-tes : « **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 2021, sur les 17 maisons d'accueil agréées, on constate une utilisation moyenne de 63,6 % :

- 5 maisons d'accueil ont justifié entre 90 et 100 % ;
- 8 maisons d'accueil ont justifié entre 50 et 90 % ;
- 4 maisons d'accueil ont justifié moins de 30 %.

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 FormAction²¹⁹. Par ailleurs, il conviendrait d'évaluer la visibilité réelle dont disposent les maisons d'accueil sur leur budget annuel, afin de pouvoir piloter au mieux la formation de leurs équipes. L'AMA propose également des formations à prix démocratiques afin de faciliter l'accès à tous et toutes. Enfin, la priorité des travailleurs-euses et de leurs employeurs est souvent donnée au bon fonctionnement de leur service. Dès lors, lorsqu'une structure est confrontée à un manque de personnel, il est plus compliqué pour le personnel de se rendre en formation.

²¹⁷ La COCOF ne précise pas le contenu de ce plan de formation.

²¹⁸ 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, M.B. du 11 octobre 2000.

²¹⁹ Disponible sur <https://catalogueformaction.be/>

8.2. 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 ». ²²⁰

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 professionnel-le-s (partager les savoirs et les savoir-faire) ;
- 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 développons des actions en vue de répondre à des **besoins collectifs ou institutionnels**. Les besoins individuels (d'un-e travailleur-euse 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-e travailleur-euse « A » peuvent être rencontrés par la formation organisée pour l'ensemble d'une catégorie de travailleurs-euse, comme les éducateurs-rices par exemple.

Dans le cadre du plan stratégique 2023-2026, l'axe de formation de l'AMA est réaffirmé comme un axe d'action prioritaire :

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
Organiser des formations adaptées aux besoins des services membres	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer annuellement un programme de formations • Réaliser une enquête sur les besoins en formations des membres tous les 2 ans (2024) • Intégrer les expert-e-s de vécus/pairs-aidant-e-s dans les moments d'échange et les formations
Organiser et/ou renforcer des événements de rencontre, de réflexion et d'amélioration des pratiques (groupes de travail, colloques, journées d'études, AMA'tinées...)	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à organiser 4 AMA'tinées par an • Continuer à proposer des groupes de travail thématiques (VC, parentalité...) • Quinzaine en Région wallonne • Semaine sans-abri à Bruxelles
Relayer et promouvoir les formations extérieures utiles	<ul style="list-style-type: none"> • Via notre AMA'news ou des mails distincts

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

- « **Pouvoir se situer dans un secteur** » : formation destinée aux nouveaux.elles travailleurs-euses engagé.e.s depuis moins d'un an dans le secteur
- Différents **cycles d'intervisions** à destination des travailleurs-euses sociaux.ales mais aussi des directions sur des thèmes différents : L'accessibilité du personnel social, le soutien à la parentalité, santé mentale, etc.
- Les **AMA'tinées**, qui sont des matinées d'échanges de pratiques professionnelles portant chaque fois sur un thème différent : toxicomanie, prisons, prostitution, guidance budgétaire, les pères dans la parentalité, l'isolement, la participation des usagers, etc.
- Des **cycles de formations et des formations ponctuelles** à destination des travailleurs-euses sociaux.ales : santé mentale, violences conjugales et intrafamiliales, la promotion de la santé, l'accompagnement social, etc.
- **Cycle « questions patronales »** à destination des directions sur différents thèmes : les questions liées à la Covid-19, la domiciliation, le règlement de travail, le télétravail, les actes médicaux et le personnel socio-éducatif, etc.

Par ailleurs, l'AMA a organisé des colloques et des journées d'étude à Bruxelles pour lesquels la COCOF a été un partenaire prioritaire :

- Journée d'étude : « De la crise locale à la crise globale – Comment maintenir le lien social ? »
- Journée d'étude : « Accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales, le secteur sans-abri en action ! Les enseignements de la crise sanitaire »

Enfin, l'AMA travaille en **partenariat** avec différents organismes qui permettent au personnel 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

En vue de l'organisation de formations et d'intervisions dans le futur, l'AMA a réalisé une évaluation des besoins en formation de ses membres. Voici les recommandations et les enseignements que nous en tirons :

1. Développer de nouvelles formations à l'aune des besoins exprimés

Pour les équipes psychosociales et par ordre de priorité :

- Renforcer **l'offre de formations relatives aux problématiques de santé mentale**, au regard de l'augmentation des demandes depuis plusieurs années (déjà la première thématique pointée dans l'évaluation des besoins en formations en 2020)
- Mettre en place un module concernant les **assuétudes et addictions** ou renforcer les partenariats existants pour rendre plus visibles les possibilités de formation
- Développer des **modules de gestion des conflits et de l'agressivité** afin de travailler sur le bien-être collectif dans les services (publics et travailleurs-euses)
- Développer des **modules thématiques qui ont une forte spécificité pour le secteur sans-abri : soutien à la parentalité** et accompagnement des **enfants**, accompagnement des **personnes sans-papiers**, **accompagnement en logement**, etc.
- Mettre en place une **formation psycho-sociale pour les nouveaux-elles travailleurs-euses** qui reprend les thématiques autour de la **posture professionnelle**

Pour les équipes administratives, techniques et ouvrières :

- Développer un **module sur l'hygiène et l'alimentation en milieu communautaire avec l'AFSCA** et des services d'aide aux personnes sans abri pour amener une dimension accompagnement psycho-social (comment transmettre les compétences aux publics sans jugement ?)
- Créer une **formation spécifique d'une journée** « travailler avec un public précarisé, sensibilisation aux difficultés du secteur de l'aide aux sans-abri »

2. Maintenir et structurer les actions existantes de formation

- **Structurer les offres de formations et de sensibilisations autour des violences conjugales et intrafamiliales**, en s'appuyant sur les dispositifs et acteurs existants
- Maintenir la formation des **nouveaux-elles travailleurs-euses**

²²⁰ Extrait de la Charte de l'AMA.

- **Maintenir le format « Intervision direction »** chaque année en évaluant la pertinence de développer des formations sur des sujets spécifiques et en cherchant à diversifier les intervenants à ces interventions

3. Évaluer la pertinence de nouvelles actions et agir en partenariat avec l'existant

Évaluer la pertinence de **modules autour de l'estime de soi et la communication non violente spécifiquement pour les travailleurs·euses administratifs·ives et techniques.**

- **Tester et évaluer la pertinence de développer des modules de formation spécifiques aux directions autour de thématiques psycho-sociales** (un test sera réalisé en 2023 sur la thématique des violences conjugales et intrafamiliales – cela permettra d'évaluer le déploiement de formations similaires sur les thématiques de la santé mentale, assuétudes, etc.)
- Développer des partenariats avec les Fonds sociaux des CP 319.02 et 319 afin de communiquer autour des **formations en prévention et pour le bien-être au travail**
- Évaluer la **pertinence de créer des espaces de formation pour les services par agrément** (intervisions direction maisons d'accueil / accueils de jour / urgence, etc.)
- Évaluer la pertinence de **développer un axe de soutien à la formation in situ et à la gestion des compétences et des formations, en lien avec Compétentia** et l'accompagnement existant
- Plus globalement, effectuer une cartographie des formations existantes et accessibles via les fonds APEF-Febi pour les services ainsi que les soutiens existants afin de proposer des actions de formations complémentaires et pouvoir informer les services si leurs besoins sont couverts par d'autres que l'AMA.

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

Certains services se spécialisent également en tant que formateurs sur des thématiques particulières pour les autres associations du secteur et de manière plus large également. C'est notamment le cas du Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (CPVCF en abrégé ci-dessous) qui constitue le **Pôle de ressource bruxellois sur les violences conjugales et intrafamiliales** en association avec l'asbl Praxis et la Maison Rue Verte.

» L'axe de sensibilisation et de formation qui a traversé le Centre depuis sa création s'est centralisé dans la cellule de formations depuis 2017. Cette dernière est composée de travailleurs des différents champs d'activités du Centre.

Les travailleurs formateurs de notre cellule ont répondu à la demande fort élevée de formations depuis la crise sanitaire dans différents secteurs. En effet, les violences conjugales augmentées par les lourdes conséquences psychologiques, sociales, économiques liées aux confinements successifs et les mesures sanitaires restrictives ont fortement été médiatisées. Cette médiatisation a mis en lumière le travail d'expertise dans l'accompagnement des victimes du CPVCF sollicité par le pouvoir public et les professionnels de l'aide tous secteurs confondus. Le pôle de ressource bruxellois avec lequel nous sommes partenaires a également vu sa demande de formation doublée en 2021. »²²¹

8.4. Le bien-être au travail

Le 22 décembre 2010, les partenaires sociaux bruxellois signent l'Accord Non-Marchand avec la Commission communautaire française²²². 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.

L'ABBET a pour mission d'informer, de sensibiliser, et d'accompagner les associations du secteur Non-Marchand dans la mise en œuvre de la politique de bien-être au travail en développant notamment les activités suivantes :

- Soutien aux associations et aux conseillers·ères en prévention ;
- Formations, ateliers thématiques, interventions et supervisions ;
- Communication et sensibilisation ;
- Accompagnement/réalisation d'analyses des risques (globale, psychosociale ou incendie), et aide ou conseil pour l'élaboration des Plans annuels d'Action et des Plans Global de Prévention ;
- Développement d'outils pour mieux comprendre la législation et son application ;
- Soutien aux actions sectorielles spécifiques ;
- Développement d'activités publiques (rencontres, conférences, soirée-débat, etc.), de sensibilisation et de réflexion autour des thématiques de la santé au travail ;
- Promotion et mise en place de projets d'études et de recherches, seule ou en collaboration avec des partenaires publics et/ou privés aux niveaux communautaires, régionaux, fédéral et international.
- Partenariats avec tout organisme actif dans le domaine du bien-être au travail.²²³

Dans le cadre de son action de création d'outils pédagogiques, l'ABBET a réalisé plusieurs outils pratiques en soutien aux services tels que la BOBET, le guide du bien-être au travail, des brochures sur les incendies ainsi que sur le nettoyage et les produits d'entretien ou encore des vidéos.²²⁴

²²¹ Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, Rapport d'activités 2021, p. 19. Disponible sur <https://abbet.be/wp-content/uploads/sites/2/2022/07/accord-cocof-non-marchand-2010-2012-2.pdf>

²²² Voyez sur <https://abbet.be/fr/abbet/>

²²³ Voyez sur <https://abbet.be/fr/services/outils/>

²²⁴ Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré, Rapport d'activités 2021, p. 32.

²²⁴ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 14.

CHAPITRE 9

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 équipes (et leurs institutions) s'inscrivent également dans des plateformes d'échanges, des coordinations communales ou régionales, des fédérations... Nous avons pu voir des exemples de ces collaborations et de ce travail en réseaux au fil de ce rapport. Des collaborations, même parfois plus inattendues, peuvent se créer comme notamment celle entre l'entreprise IKEA et différentes maisons d'accueil qui hébergent des familles monoparentales dans le cadre du projet « Bienvenue Chez Vous » :

» Par l'intermédiaire de notre fédération AMA, nous sommes l'une des maisons d'accueil qui bénéficie d'un don spécifique de la part d'IKEA. Nous avons établi un programme d'intervention où un certain nombre de travailleurs des magasins d'IKEA nous donneront de leur temps et partageront leur savoir professionnel pour l'aménagement de certains espaces. De plus, un budget nous sera également accordé (2022) pour les différents projets définis. »²²⁵

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), du Rassemblement bruxellois sur le droit à l'habitat (RBDH), de l'inter-fédération de l'ambulatoire, etc. De plus, l'AMA travaille également régulièrement en étroite collaboration avec la Fédération Bico ainsi qu'avec Bruss'help, notamment au sein des différents comités de coordination, à savoir le **Comité de l'aide**

d'urgence et d'insertion ainsi que le **Comité restreint**. Par ailleurs, différents groupes de travail sont mis en place par l'AMA, dont notamment ceux sur le post-hébergement, le soutien à la parentalité et le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Ces groupes sont souvent l'occasion d'aborder une thématique en la présence d'un.e expert.e et de permettre l'échange de bonnes pratiques entre les travailleurs et les travailleuses.

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 2020, l'AMA a organisé la 19^e édition de cette semaine sur le thème « De la crise à locale à la crise globale – Comment maintenir le lien social ». Toutefois, en raison de la crise sanitaire, les visites ont été perturbées. Certaines ont dû être annulées et d'autres se sont faites via visioconférence. La journée d'étude a, de son côté, été organisée en juin 2021. Cette journée fut l'occasion d'échanger de manière large sur le lien social dans ce contexte de crise que l'on a connu. Cette semaine est organisée une année sur trois par l'AMA. Les autres années, ce sont soit la Fédé Bico soit le Kenniscentrum qui se chargent de l'organisation.

» La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri : à l'automne, les services bruxellois ont ouvert leurs portes pour présenter leur institution, projets et réflexions autour de la thématique "La fin de l'accompagnement. Lâcher prise, comment faire?". Fidèles à la tradition, nous avons ouvert nos portes et sommes allés à la rencontre d'autres partenaires connus ou inconnus afin d'étoffer notre réseau et ainsi ouvrir de nouvelles perspectives aux personnes hébergées. Lors de la journée d'étude clôturant cette semaine, la responsable du service social a animé une table ronde en mettant en avant l'expertise du Home Baudouin en la matière. »²²⁶

²²⁵ Œuvre de l'Hospitalité - Home Victor Du Pré, Rapport d'activités 2021, p. 32.

²²⁶ Œuvre de l'Hospitalité - Home Baudouin, Rapport d'activités 2021, p. 14.

CONCLUSIONS

Nous voici arrivés au terme de ce rapport sectoriel portant sur les 17 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 17 maisons**. C'est là, la limite de l'exercice.

Dans la continuité du rapport précédent, nous avons étoffé nos analyses et les informations qui figurent dans le présent rapport. Néanmoins, il nous paraît essentiel de poursuivre le **développement des connaissances du secteur, des pratiques professionnelles et des publics accueillis**. D'autres opérateurs, comme Bruss'help par exemple, collectent également des informations sur le secteur de l'aide aux sans-abri. Pouvoir confronter les différentes informations et analyses permettraient d'inscrire ce type de rapport dans un continuum d'informations et de monitoring.

En filigrane de ce rapport, nous retrouvons le même constat quant au contexte dans lequel évoluent les maisons d'accueil : **la pauvreté et le mal logement** en Région bruxelloise restent des problématiques centrales pour notre secteur. Les personnes qui frappent à la porte des maisons d'accueil sont toujours plus nombreuses, leur situation est toujours plus complexe et les solutions de sorties vers du logement demeurent insuffisantes.

Lors du précédent rapport sectoriel de 2018, nous saluons les renforcements qui avaient été faits envers les maisons d'accueil agréées par la COCOF, notamment par la reconnaissance des missions spécifiques ainsi que le suivi post-hébergement. Malheureusement, nous ne pouvons tirer de conclusion aussi positive dans ce rapport 2023. En effet, **aucun investissement majeur n'a été consacré à l'amélioration du fonctionnement des 17 maisons d'accueil** alors que les demandes d'hébergement sont toujours plus nombreuses et que les problématiques des personnes accueillies nécessitent d'étoffer considérablement les cadres du personnel. Rappelons que depuis l'entrée en vigueur du décret des « maisons d'accueil » en 1999, **aucun personnel administratif et ouvrier n'est subventionné**. De

la même manière, **aucune fonction psycho-sanitaire n'est reconnue en complément du cadre existant** alors que le Covid a démontré, une fois encore, que les personnes hébergées en maisons d'accueil nécessitaient une prise en charge globale, en ce compris les questions de santé [physique et mentale].

De plus, une évaluation des missions spécifiques a été réalisée comme le souhaitait le Gouvernement précédent. Une série de recommandations y a été formulée, dont le renforcement du cadre du personnel, mais à l'heure d'écrire ce rapport, **aucune de ces recommandations n'a été prise en compte**. Les maisons d'accueil continuent de « bricoler » des réponses adaptées aux familles qu'elles accompagnent tout comme elles continuent à chercher des pistes de solutions de sortie vers du logement durable.

Si les partenariats sont, globalement, positifs avec les opérateurs du logement, la grande majorité des sorties de maisons d'accueil s'effectue vers du logement privé, faute de logements sociaux ou à finalité sociale en suffisance. Les coûts supportés par les familles pour ces logements privés sont exorbitants au vu du marché locatif bruxellois et ne permettent pas d'ancrer durablement des familles dans un « chez soi ». Nous plaidons pour que **des leviers soient activés rapidement** pour que, d'une part, personne n'ait à quitter son logement dû à un loyer trop élevé au regard de ses revenus et, d'autre part, que toutes les Bruxelloises et les Bruxellois puissent accéder à un logement abordable et décent.

Enfin, nous ne pouvons clôturer ce rapport sectoriel sans souligner le professionnalisme, la qualité, le sérieux et les incessantes remises en question dont font preuve **les travailleurs et les travailleuses** du secteur, qui évoluent dans des conditions de travail qui demeurent difficiles, face à un public de plus en plus complexe.

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.

ANNEXE

Les maisons d'accueil agréées par la Commission communautaire commune (COCOM)

Les maisons d'accueil agréées par la COCOF se situent dans un environnement qui dépasse les frontières administratives, linguistiques et sectorielles. Le secteur de l'aide aux personnes sans abri en région bruxelloise est reconnu et agréé également par deux autres administrations, à savoir la Commission communautaire commune (COCOM) et la Vlaamse Gemeenschap (VG).

Aperçu des maisons d'accueil agréées par la COCOM :

MAISON D'ACCUEIL ESCALE	
Public(s) accueilli(s)	Familles et femmes avec ou sans enfants
Capacité	35
Description	La Maison d'accueil Escale a pour objet de venir en aide aux personnes se trouvant dans la précarité et principalement aux femmes avec et sans enfants et aux familles qui n'ont pas de logement, personnes expulsées ou en rupture familiale. Elle propose un accompagnement psychosocial et éducatif afin de permettre aux résidentes de retrouver une sécurité matérielle, sociale, relationnelle et affective. Sécurité qui permettra à la personne ou la famille de se projeter à l'extérieur de la maison, dans un environnement au sein duquel une insertion ou réinsertion sociale est possible. Un accompagnement post-hébergement peut être réalisé à la demande des personnes.

LES FOYERS D'ACCUEIL	
Public(s) accueilli(s)	Familles nombreuses (au moins 3 enfants)
Capacité	25
Description	Maison d'accueil de 25 lits avec présence physique 24/7 offrant un hébergement à long terme de 6 mois renouvelables pour familles nombreuses de 3 enfants minimum en situation de précarité. Famille monoparentale (papa ou maman) ou couple sans limite d'âge des enfants. Accompagnement socio-éducatif dont notamment encadrement socio-administratif, soutien de la parentalité et recherche de solutions possibles pour la mise en logement. Un suivi post-hébergement est prévu pour assurer le maintien en logement.

ŒUVRES SOCIALES DE L'ARMÉE DU SALUT - FOYER BODEGHEM	
Public(s) accueilli(s)	Hommes de plus de 21 ans
Capacité	30
Description	La mission de Foyer Bodegem est la (ré)intégration d'hommes sans abri dans la société. Cette (ré)intégration se fait sur la base d'un projet de développement choisi personnellement. Ce projet concerne différents domaines de la vie. Le Foyer Bodegem tente de réaliser la (ré)intégration au travers de quatre concepts fondamentaux : bas seuil, émancipation, participation et relation d'aide.

PAG-ASA ASBL / VZW	
Public(s) accueilli(s)	Victimes de traite des êtres humains
Capacité	21
Description	PAG-ASA est un centre spécialisé pour l'accueil et l'accompagnement de personnes victimes de traite des êtres humains. L'association dispose d'une maison d'accueil située à une adresse discrète, ainsi que d'un service d'accompagnement juridique et d'un service d'accompagnement psychosocial ambulatoire. Chaque personne bénéficie d'un accompagnement intégral et sur mesure, en fonction de ses besoins et de son contexte, au niveau administratif, juridique et psychosocial. L'accompagnement est offert sous forme résidentielle pour les personnes hébergées dans la maison d'accueil et sous forme ambulatoire pour les personnes qui habitent un logement de location.

PORTE OUVERTE	
Public(s) accueilli(s)	Femmes avec ou sans enfants
Capacité	30
Description	Porte Ouverte a pour mission l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement psycho-social sur mesure de femmes, accompagnées ou non d'enfants, qui se trouvent dans l'incapacité temporaire de vivre de façon autonome, suite à la perte de leur logement ou à l'impossibilité d'intégrer leur milieu de vie habituel en raison des problèmes relationnels ou psycho-sociaux. Cela se fait sans distinctions politiques, culturelles, philosophiques, religieuses ou d'orientations sexuelles. L'objectif est de promouvoir et/ou renforcer leur autonomie au niveau social, éducatif, etc.

MAISON D'ACCUEIL ALAN TURING - LE REFUGE BRUXELLES	
Public(s) accueilli(s)	Jeunes de 18 à 25 ans LGBTQIA+
Capacité	14
Description	Le Refuge Bruxelles-Het Brussel Opvanghuis est une maison d'accueil qui héberge et accompagne les jeunes (18-25 ans) LGBTQIA+ en situation de rupture familiale, de discrimination, de violence ou en errance du fait de leur orientation sexuelle ou leur identité/ expression de genre.

LE RELAIS	
Public(s) accueilli(s)	Famille, homme et femme avec ou sans enfants
Capacité	53 + lits bébés
Description	Le Relais est un établissement du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean qui accueille et héberge temporairement des personnes rencontrant des difficultés liées au logement, comme par exemple une expulsion par voie judiciaire. La maison d'accueil a cependant un objectif plus large : elle tente d'aider les personnes à sortir de la problématique qui a engendré leurs difficultés liées au logement, s'occupe du relogement, etc.

TALITA	
Public(s) accueilli(s)	Femmes avec ou sans enfants
Capacité	22
Description	Maison d'accueil pour femmes (accompagnées ou non d'enfants), qui ont besoin d'une prise en charge résidentielle temporaire dans un cadre communautaire qui dans le but d'acquérir leur autonomie et de retrouver leur place dans la société (emploi, formation, gestion de budget, suivi relationnel, etc.).

YEMAYA	
Public(s) accueilli(s)	Femmes avec ou sans enfants
Capacité	19
Description	Maison d'accueil à adresse secrète ayant pour mission l'hébergement et l'accompagnement de femmes seules accompagnées ou non d'enfants victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

BIBLIOGRAPHIE

1. Les rapports d'activités

- Accueil Montfort ASBL
Rapport d'activités 2021
- Centre de prévention
des violences conjugales et familiales
Rapport d'activités 2021
- Chèvrefeuille ASBL
Rapport d'activités 2021
- Chant d'Oiseau
Rapport d'activités 2019, 2020 et 2021
- Foyer Georges Motte
– Œuvres sociales de l'Armée du Salut
Rapport d'activité 2020 et 2021
- Home Victor Du Pré
– Œuvre de l'Hospitalité
Rapport d'activités 2021
- Home Baudouin
– Œuvre de l'Hospitalité
Rapport d'activité 2021
- L'Ilot – Maison d'accueil d'urgence
Rapport d'activités 2021
- L'Ilot « 38 » – Maison d'accueil
pour hommes de Bruxelles
Rapport d'activités 2021
- La Maison Rue Verte
Rapport d'activités 2022
- Les Trois Pommiers
Rapport d'activités 2021
- Maison Prévôt – Les Petits Riens ASBL
Rapport d'activités 2016 et 2021
- Maison Parenté – Les Petits Riens ASBL
Rapport d'activités 2021
- Maison de la Mère et de l'Enfant
– Œuvres sociales de l'Armée du Salut
Rapport d'activités 2020 et 2021

- Source ASBL – La Rive
Rapport d'activités 2021
- @Home 18-24 – Les Petits Riens ASBL
Rapport d'activités 2020 et 2021

2. Les livres et les rapports

- *Baromètre social - Rapport Bruxellois sur l'État 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 - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021*, Marion Englert, Sarah Missine, Elise Mendes Da Costa, Anke Verbeke, Peter Verduyck, Déogratias Mazina, Mélody Yannart et Denis Mathysen, Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale - Commission Communautaire Commune.
- *European Union – Statistics on Income and Living Conditions 2021*, SPF Economie- Statistics Belgium.
- *Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale - 6^e édition : 9 novembre 2020*, Bruss'help, Bruxelles, mai 2021.
- *Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale - 7^e édition : 8 novembre 2022*, Bruss'help, Bruxelles, juin 2023.
- « Du sofa à la rue : le sans-abrisme caché des LGBT », Marinette Mormont, *Alter-échos*, le 19 décembre 2022, disponible sur <https://www.alterechos.be/1016604920/>.
- « ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion », FEANTSA, disponible sur <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>.
- *Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF : Rapport Final*, Laetitia Mélon (Citéa SCRL-FS) Aline Bingen (Centre Metices – ULB) Douglas Sepulchre (ULB) Isabelle Carles (Centre Metices – ULB), juin 2021.
- *Évaluation de l'article 36 de l'AGRBC du 26 septembre 1996 (ancien article 13bis)*, SLRB - Septembre 2018.

- *Focus : Violences intrafamiliales en Région de Bruxelles-Capitale en période de confinement*, Aline Disthèxe et Lucas Leprince, Bruxelles Prévention et Sécurité, juin 2020.
- *Jeunes adultes en situation de sans-abrisme et d'absence de chez-soi : Chiffres et expériences vécues*, UGent, KULeuven et UCLouvain, Bruxelles, Octobre 2022.
- *L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire*, Isabelle Carles, AMA, 2022.
- « 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>.
- « La crise du logement à Bruxelles : la comprendre et en sortir ! », Anne-Sophie Dupont, Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, 2022.
- *Le baromètre du logement 2022*, Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, septembre 2022.
- « 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/>.
- « 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/>.
- *Le post-hébergement : Un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie. Analyse des données entre 2017 et 2021*, AMA - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri asbl, Bruxelles, 2023.
- *Les invisibilisés et le COVID-19 : Bruxelles et la crise socio-sanitaire. Somme des 6 rapports*, Camille Fortunier et Andrea Rea, Germe ULB, Ville de Bruxelles et CPAS de la Ville de Bruxelles, Décembre 2021.
- *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.

- « Logement social : calcul du loyer, prime énergie et tarif social », Bruxelles Logement, le 20 février 2023, disponible sur <https://logement.brussels/logement-social-calcul-du-loyer-prime-energie-et-tarif-social/>.
- *Note de synthèse sur les pratiques participatives dans les services d'aide aux sans-abri*, AMA - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri asbl, Bruxelles, 2022.
- *PAUVÉRITÉ 35 : Non-recours toujours ! Fermeture des guichets et dématérialisation des services aux usager-es, l'expérience du numéro vert bruxellois « Allo ? Aide sociale »*, Pauline Feron et Charlotte Maisin, Forum – Bruxelles contre les inégalités, été 2022.
- « Point de vue de l'AMA sur les structures d'hébergement non-agréées (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/>.
- « Rapport final de recherche - action : CAPTEUR DE LOGEMENTS Bruxelles Pour le secteur de l'aide aux personnes sans abri », Cellule Capteur de Logements, Bruxelles, L'Ilot ASBL, avril 2015, disponible sur <http://ilot.be/wp-content/uploads/2015/04/Rapport-final-de-recherche-action.pdf>.
- *Résumé du cahier thématique : Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise - Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*, Observatoire de la Santé et de Social Bruxelles – Commission Communautaire Commune.
- « Thésaurus de l'immensité », Syndicat des IMMENSES, disponible sur : <https://syndicatdesimmenses.be/le-thesaurus-de-limmensite/>.
- « Violences dans les institutions d'aide et de soins : Une réflexion systémique et des pistes d'intervention », Muriel Allart et Mathieu De Backer, SMES et Transit, 2020, disponible sur <https://smes.be/fr/violences-dans-les-institutions-daide-et-de-soins/>.
- *Vivre sans chez soi à Bruxelles - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010*, Observatoire de la Santé et du Social, disponible sur https://www.brudoc.be/opac_css/doc_num.php?explnum_id=905.

LES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE

- @Home 18-24 - Les Petits Riens
- Accueil Montfort
- Chèvrefeuille
- Foyer Georges Motte - Armée du Salut
- Home Baudouin - Œuvre de l'Hospitalité
- Home Victor Du Pré - Œuvre de l'Hospitalité
- La Maison Rue Verte
- La Parenthèse - Centre de prévention des violences conjugales et familiales
- Le Chant d'Oiseau
- Le Refuge - Centre de prévention des violences conjugales et familiales
- Les Trois Pommiers
- Maison d'accueil d'urgence Le 160 - L'Ilot
- Maison d'accueil Le 38 - L'Ilot
- Maison de la Mère et de l'Enfant - Armée du Salut
- Maison Parenté - Les Petits Riens
- Maison Prévot - Les Petits Riens
- Source - La Rive

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier les services de l'Administration et de l'Inspection de la COCOF pour son travail et son soutien aux 17 maisons d'accueil ainsi qu'à notre fédération.

Nos remerciements s'adressent ensuite aux Administrateurs-trices bruxellois-es de l'AMA pour la relecture, les précieux conseils et les corrections apportées à ce rapport.

La majorité des données chiffrées reprises dans ce rapport proviennent, d'une part, de l'administration de la COCOF, que nous remercions pour sa collaboration précieuse, et d'autre part du logiciel AMAstat. Ces données sont encodées annuellement dans le logiciel AMAstat par les travailleurs et les travailleuses des maisons d'accueil. Nous les remercions pour ce travail administratif important.

Par ailleurs, ce rapport met en évidence le travail incroyable réalisé par les équipes au service des usagers et plus globalement de la société. Nous les remercions et les félicitons vivement pour cela.

Nous tenons également à remercier spécialement Louise Rutten (Logiciel) pour le traitement des données d'AMAstat et la conception de plusieurs graphiques qui figurent dans le rapport ainsi que Lisa Boxus ((in)extenso sprl) pour la mise en page graphique de ce rapport.

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

