



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



MAISON D'ACCUEIL ESCALE



DOMINO

AGRÉÉE PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ■ ERKEND DOOR HET GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE VAN BRUSSEL-HOOFDSTAD

Maison d'accueil Escale asbl - Onthaaltehuis Onderweg vzw | Place Loix 20 Loixplein - Bruxelles 1060 Brussel

t. 02 537 47 97 | f. 02 318 57 02 | info@maescale.org - info@oonderweg.org | www.escale-onderweg.org

R.P.M. Bruxelles - R.P.R Brussel 0409.495.891 | IBAN BE73 7755 9486 6160 - BIC GKCCBEBB

Table des matières

Le mot du Président	4
Présentation générale de l'asbl.....	5
Historique de notre asbl.....	5
But	5
Visions et valeurs.....	5
Philosophie générale et cadre éthique	6
Les équipes	6
Agrément et subventionnement.....	7
Partenariats	7
Bien-être au travail.....	10
PARTIE 1 : Maison d'accueil	11
Introduction.....	12
Objectifs et moyens.....	12
Accueils et accompagnements.....	13
1. Public cible.....	13
2. Admissions et accueils.....	13
3. Caractéristiques des résident-es	14
4. Accompagnements.....	17
5. Relation parents-enfants.....	21
6. Accompagnement spécifique des enfants	23
8. Accès aux soins de santé	25
9. Ressources et frais d'hébergement.....	27
10. Recherche de logement	28
11. Départs, durée des séjours et suivis	29
12. L'accompagnement post-hébergement	30
13. Infrastructure	35
PARTIE 2 : DOMINO	36
Contexte de la création du service	37
Mise en place du service	37
Missions, objectifs, méthodologie et moyens.....	38
Missions :	38
Objectifs opérationnels avec les usagers :	38
Les méthodologies et moyens utilisés sont :	38
Equipe.....	39

Accompagnement	40
Demandes - Entretiens d'admission et nombres de dossiers	40
Public cible.....	42
Axes d'accompagnement et problématiques	44
Quelques constats après une année de fonctionnement	46
Limites d'intervention	47
Comptage selon les normes Vivalis (anciennement Cocom)	48
Conclusion	51
Composition des équipes :	53
Composition du pouvoir organisateur	56
Escale 2023 en quelques chiffres	57
Evolution des données chiffrées pour la maison d'accueil (2014-2023)	61

Le mot du Président

Un grand changement s'est opéré tout au long de l'année 2023 pour notre association Escale.

Un nouveau service a été mis en place : la guidance à domicile DOMINO, qui cadre tout à fait avec notre objectif initial.

Le rapport d'activités s'articule en trois parties :

1. Les éléments généraux qui concernent la maison d'accueil et la guidance à domicile
2. La maison d'accueil
3. La guidance à domicile

Notre objectif est l'insertion des personnes en difficulté et la prévention du sans-abrisme en agissant principalement sur la problématique du logement.

Pour ce faire, nous avons déjà un outil très important avec l'accompagnement post-hébergement (mis en place depuis plusieurs années). La guidance à domicile est un outil complémentaire pour lutter contre le sans-abrisme.

L'accompagnement indispensable pour que les personnes en difficultés retrouvent leur dignité et parviennent à se réinsérer dans la société est fait par deux équipes de travailleurs sociaux qui travaillent journalièrement pour atteindre ce but.

Vous pourrez découvrir des actions très diverses : le développement de partenariats dans le cadre de la santé des résidents et de l'insertion professionnelle, la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales et les activités spécifiques pour les enfants et les ados.

Mais aussi, diverses initiatives dans le cadre du logement (AIS, captation et création de logement, attributions prioritaires de logements sociaux).

Enfin, la thématique du bien-être au travail pour le personnel a continué à faire l'objet d'une attention particulière.

A la lecture de la deuxième partie du rapport (DOMINO), vous pourrez constater tout le travail accompli en une année après toute la procédure de la mise en place du service.

Pour notre directrice, la naissance du service de guidance à domicile fut un réel challenge car elle a dû assurer, en même temps, la continuité de la maison d'accueil et le lancement de DOMINO.

Ce fut un succès !

Je profite de ce rapport pour remercier notre directrice pour le travail accompli pour atteindre les objectifs de notre association.

Max Bleeckx
Président

Présentation générale de l'asbl

Historique de notre asbl

Notre asbl a été fondée en 1932, et a eu, dans un premier temps, comme activité principale le soutien et la formation de volontaires et coopérants et ensuite, l'accueil et l'accompagnement d'étudiants et stagiaires étrangers, boursiers ou non. En 2012, le conseil d'administration a réfléchi à une modification du but social de l'asbl et après analyse des besoins sociétaux à Bruxelles, a décidé en 2014 de créer une maison d'accueil pour femmes seules et familles. L'ASBL a dès lors adopté la dénomination "Maison d'accueil Escale".

Dans cette même volonté d'adaptation continue à l'évolution de la précarité et plus particulièrement du sans-abrisme à Bruxelles, le conseil d'administration et l'équipe d'Escale a souhaité agrandir le spectre de son action en répondant, en 2022, à l'appel à projets de la Cocom pour la création d'un service de guidance à domicile. A la suite de la sélection de notre candidature, DOMINO a vu le jour en janvier 2023. Ce service permet une réelle continuité et plus-value au travail déjà réalisé par la maison d'accueil mais plus globalement pour l'ensemble du secteur de l'aide aux sans-abris et des nombreux acteurs publics et privés Bruxellois qui œuvrent chaque jour auprès de plus en plus de personnes en situation de vulnérabilité.

But

Les statuts de l'asbl ont été adaptés en décembre 2023. La dénomination de l'asbl est passée de « Maison d'accueil Escale asbl » à « Asbl Escale - Onderweg Vzw » et le but est défini comme : « *L'association a pour but d'accompagner les personnes et familles en situation de précarité, sans logement, en risque de le perdre ou en besoin de guidance à domicile. A cet effet, l'association organise d'une part l'hébergement de personnes et familles, en maison d'accueil et d'autre part, assure la guidance à domicile.*

La maison d'accueil s'adresse principalement aux femmes et aux familles.

La guidance à domicile s'adresse à toute personne en besoin de guidance, quel que soit son genre, sa composition familiale ou son lieu de domicile à Bruxelles.

L'association a également pour but de fournir à ces personnes toute aide psychosociale, éducative, budgétaire et administrative en vue d'accroître leur autonomie et leur intégration sociale. L'association prend toute initiative à cet effet et accomplit tout acte se rapportant directement ou indirectement à son objet. »

Visions et valeurs

Comme le montre les dénombrements réalisés par Bruss'help tous les deux ans à Bruxelles, le nombre de personnes sans-abri ne cesse d'augmenter. Les profils des personnes recensées sont très divers. Les nombreuses problématiques demandent des réponses tout aussi variées. La fin du sans-abrisme nécessite des politiques sociales et d'accès au logement ambitieuses : « *la privation de chez-soi ne pourra être endiguée qu'en luttant contre les mécanismes structurels et institutionnels produisant l'exclusion sociale et l'exclusion au logement* » (Extrait du rapport Dénombrement des personnes sans-chez-soi en Région de Bruxelles-Capitale, septième édition, 8 novembre 2022).

Escale - Onderweg souhaite inscrire son action dans la volonté d'agir sur **l'insertion et la prévention** du sans-abrisme et souhaite développer un accompagnement qui permet l'accès et le maintien en logement.

Que cela soit au travers de sa maison d'accueil ou de son service de guidance à domicile, Escale met un point d'honneur à développer des actions qui répondent aux besoins du public accompagné et qui s'inscrivent dans un travail sectoriel complémentaire. Parallèlement, Escale veille à établir un cadre de travail professionnel et soucieux du respect du bien-être au travail.

Philosophie générale et cadre éthique

Notre volonté est de réaliser un accompagnement **professionnel, humain et adapté** à la situation de chaque personne ou famille.

Pour ce faire, nous veillons à :

- Assurer une grande disponibilité de l'équipe pour donner une place aux questions des personnes
- Rechercher et communiquer des informations sur les droits et les devoirs des personnes afin d'augmenter leur capacité d'agir et de poser des choix
- Soutenir les personnes dans leur recherche de solutions adaptées en s'appuyant sur les ressources du réseau social et santé à Bruxelles
- S'adapter aux capacités et avancer au rythme des personnes
- Agir de manière professionnelle et respectueuse des personnes et de leurs choix
- Ne pas réaliser des démarches sans le consentement explicite des personnes

Le travail d'accompagnement est basé sur :

- Le principe de non-discrimination
- La valorisation de la personne, l'émancipation et l'épanouissement
- L'attention particulière portée au suivi spécifique des enfants. L'enfant n'est pas vu comme une simple extension de la famille mais bien une personne à part entière.
- Le travail en réseau, la personne étant le noyau de ce réseau
- Le respect des personnes et de leur environnement
- La participation citoyenne

Les équipes

Pour mener à bien ses actions, l'asbl peut compter sur deux équipes distinctes pour chaque service mais aussi sur des fonctions transversales.

A la maison d'accueil, l'accueil et l'accompagnement des résident·es et de leur·s enfant·s sont assurés par une équipe pluridisciplinaire sous la responsabilité et avec le soutien de la direction.

L'équipe est composée de travailleurs·euses sociaux·ales qui sont responsables de l'accompagnement psycho-social et éducatif individuel, du soutien de la dynamique de groupe et qui assurent les permanences (pour le public extérieur et pour les résidents). Ils travaillent en binôme pour les suivis individuels et collectivement pour le suivi communautaire. Notons, que deux travailleuses sont particulièrement attentives à la relation parent-enfant et au soutien à la parentalité.

Deux éducateurs « de nuit » assurent les soirées et les nuits, de ce fait, une présence est assurée 24h sur 24 et 7 jours sur 7 au sein de la maison d'accueil.

L'équipe compte également deux travailleurs·euses sociaux·ales qui assurent le suivi post-hébergement.

Une technicienne de surface et un ouvrier assurent le nettoyage, la gestion du linge de maison ainsi que des travaux de maintenance et petites réparations dans les chambres et les pièces communes.

Pour DOMINO, la guidance à domicile est réalisée par une équipe composée de travailleurs-euses sociaux-ales. Ils travaillent sous la responsabilité et avec le soutien de la direction.

Un temps de travail de l'ouvrier est également dédié à DOMINO pour l'entretien des bureaux et l'aide au maintien en logement par la réalisation de petits travaux/aménagements.

Escale compte encore parmi son personnel des fonctions transversales comme la direction générale, une responsable financière, administrative et logistique et une employée administrative afin d'assurer toutes les tâches de gestion d'asbl et du personnel.

Agrément et subventionnement

Depuis sa création, ~~notre~~ la maison d'accueil bénéficie d'un subside annuel de la COCOM. Chaque année, nous recevons une « enveloppe » d'un montant calculé sur base du cadre réglementaire. Cette subvention couvre à la fois des frais de personnel, des frais de fonctionnement et des frais de gestion. ~~L'entrée en vigueur de la nouvelle ordonnance du secteur de l'aide aux sans-abri et des futurs arrêtés d'application (Janvier 2023) a eu un impact financier positif sur le montant du subside annuel qui nous a été octroyé.~~

La même logique va maintenant s'appliquer à DOMINO, qui bénéficiera également chaque année d'une « enveloppe » financière de la Cocom.

Nous pouvons également compter sur une subvention MARIBEL pour 1,5 équivalent temps plein. En 2023, nous avons également eu un mi-temps supplémentaire pour une durée déterminée de 1 an. ~~(septembre à décembre 2022).~~

En 2023, dans le cadre de notre demande de renouvellement d'agrément pour la maison d'accueil, nous avons reçu la visite de l'inspection de la Cocom. Pour DOMINO, un dossier de demande d'agrément a été introduit fin août 2023.

Partenariats

Le travail en réseau et en partenariat est indispensable par sa complémentarité avec les actions entreprises au sein de la maison d'accueil et de DOMINO. Ce travail permet de répondre à des besoins qui nécessitent des compétences et des moyens différents des nôtres. Le but est de développer des collaborations avec un ensemble de partenaires présents en Région bruxelloise ~~sur le territoire saint-gillois et plus globalement bruxellois~~ afin de poursuivre et pérenniser, ~~pendant et au-delà de~~ l'hébergement, notre le travail de réinsertion de manière efficiente. La priorité est l'évaluation de la situation de la personne ~~accueillie~~ accompagnée afin de définir des axes d'accompagnement et de les orienter vers des partenaires spécifiques.

Les axes de travail partenarial sont :

- L'accompagnement administratif, financier et budgétaire : CPAS, Centres d'Action Sociale Globale, soins à domicile, centres de service social, centres d'aide aux personnes
- L'accompagnement juridique : services juridiques de proximité
- L'accès aux soins : maisons médicales, centres d'éducation pour la santé, centres de santé & services de promotion de la santé à l'école, SIDA, services de santé mentale, toxicomanies, communautés thérapeutiques, centres de thérapies, centres d'expression et de créativité

- La scolarité et les activités extra-scolaires : écoles maternelles, primaires et secondaires, centres psycho-médico-sociaux, centres d'éducation et de formation en alternance, hautes écoles, enseignement de promotion sociale, académies
- L'aide aux justiciables : aide psycho-sociale (péri-post) pénitentiaire, services d'aide aux victimes, centre de prévention à la violence conjugale
- L'aide à la recherche d'un logement : logements sociaux, agences immobilières sociales, services aide juridique et sociale, union des locataires
- L'accompagnement dans l'insertion socio-professionnelle : éducation permanente ; services d'insertion socio-professionnelle, enseignement de promotion sociale, missions locales, entreprises d'insertion ; agences locales pour l'emploi, centres d'alphabétisation
- L'accès à la culture : Hobo, Article 27 asbl
- L'enfance et la petite enfance : crèches, garderies, écoles de devoirs, services de placement familial, services d'accueil spécialisé de la petite enfance, lieux de rencontre jeunes enfants et parents, organisations de Jeunesse, maisons de Jeunes, services d'aide en milieu ouvert
- Le soutien à la parentalité : petit vélo jaune, maison des parents solos...
- L'aide alimentaire : convention de partenariat avec l'épicerie sociale Les Capucines ASBL et très bonne collaboration avec le resto du Cœur de Saint Gilles.

Le travail en partenariat doit être effectué dans le cadre du secret professionnel partagé. Cela signifie qu'aucune information ne peut être transmise à une tierce personne extérieure à l'équipe sans l'accord de la personne accompagnée. Ces partenariats prendront donc une forme de triangulation entre la personne, la maison d'accueil ou DOMINO et l'institution partenaire afin d'accompagner au mieux celle-ci dans la construction et la concrétisation de leur projet de vie. L'asbl respecte la réglementation en matière de protection des données.

Secteur sans-abri

Bien évidemment, que ce soit en cours de séjour en maison d'accueil, dans le cadre du suivi post-hébergement ou de la guidance à domicile, nous travaillons régulièrement avec les autres acteurs du secteur de l'aide aux sans-abri : maison d'accueil, guidance à domicile, centre de jour, travail de rue...

Depuis 2015, nous sommes membres de deux fédérations : la **Fédération Bico** et l'**AMA** - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. La directrice d'Escale est administratrice dans chacune des deux fédérations. En 2023, la directrice a été la « marraine » de deux associations dans le cadre de leur demande d'adhésion aux fédérations (Macadam pour l'AMA et Le Refuge pour la fédération Bico).

Logement

Depuis fin 2017, nous sommes partenaires de l'**AIS Iris** et l'**AIS de Saint-Gilles**. En 2023, deux nouvelles conventions de collaboration ont été signées avec l'**AIS d'Uccle** et l'**AIS de Jette**. Un projet de facilitation d'accès au logement a également été introduit en 2023 par **Renov'assistance**, en collaboration avec Logement pour Tous et Escale auprès de la Fondation Roi Baudouin.

Depuis 2020, Escale est partenaire de la cellule de **Captation et Création de Logement (CCL)** de l'Ilôt et participe au comité de pilotage.

Depuis août 2022, nous avons signé un partenariat avec le **SIL** de l'Ilôt (Service d'Installation au Logement). Cette collaboration entre nos deux services est d'une grande utilité pour notre organisation institutionnelle. Le SIL offre aux bénéficiaires un service de déménagement, d'emménagement et la prise en charge du lift si besoin. Les bénéficiaires ont aussi l'opportunité d'aller

visiter leur stock de meubles dans leur donnerie. Une aide à l'installation, proprement dite, est possible aussi (montage de meuble, raccordements au gaz et/ou à électricité).



En tant qu'acteur saint-gillois de l'action sociale, nous participons au groupe de travail « Logement » de la **Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles**.

Article 36 : convention d'attributions prioritaires de logements sociaux

En septembre 2015, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a adopté un arrêté modifiant l'arrêté du 26 septembre 1996 concernant la location des habitations gérées par les Sociétés Immobilières de Service Public (SISP). Celui-ci impose aux SISP de conclure une ou plusieurs conventions d'attributions prioritaires 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 violence entre partenaires ou de violences intrafamiliales (Article 36).

Dans ce cadre, la maison d'accueil Escale a pu renouveler, pour l'année 2023, 4 conventions déjà actives en 2022 (**Lojega, Habitation Moderne, Comensia et ABC** - Alliance bruxelloise coopérative).

Fair Ground Brussels

Notre asbl est membre de la coopérative Fair Ground Brussels qui est une initiative de différentes associations actives dans le secteur du logement bruxellois. Son objectif est d'offrir une solution holistique à la crise du logement et de renforcer l'impact dans différents domaines : lutte contre le sans-abrisme, urbanisme transitoire, gestion locative, rénovation de bâtiments, investissement immobilier...

Santé

Depuis 2018, nous avons rejoint les assemblées générales de **REZONE** et du **SMES-B**. Ces deux asbl sont actives dans le secteur de la santé mentale et ont pour but d'améliorer la prise en charge et l'accès aux soins des publics fragilisés qui souffrent de divers troubles mentaux.

Depuis 2020, nous sommes membres du réseau **Bitume** qui est un travail en réseau avec différents partenaires du secteur du sans-abrisme. Ce réseau permet aux personnes en situation d'errance qui

accumulent généralement plusieurs problématiques et pour qui l'expérience en institution n'est pas toujours évidente de pouvoir faciliter leur entrée dans certaines institutions et de pouvoir discuter de ces suivis complexes. Il y a une réunion par mois avec les différents partenaires.

Depuis 2022, nous avons eu l'opportunité de signer une nouvelle convention de collaboration avec le cabinet médical du Docteur Orban, celle-ci s'ajoute à celle signée avec le Docteur Leemans en 2021. L'idée est d'avoir plusieurs personnes « ressources » pour pouvoir répondre à nos sollicitations, nos questionnements, autant d'un point de vue médical que psychologique. Nous pouvons constater que depuis deux ans, la maladie mentale est de plus en plus présente chez nos bénéficiaires. C'est notamment, l'une des raisons pour lesquelles nous avons demandé un soutien de la part du cabinet Orban.

Bruss'help

Bruss'help est une association de droit public mandatée par la Cocom, chargée de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. C'est un outil régional qui a été défini par l'Ordonnance du 18 juin 2018 et fondé en 2019. La directrice d'Escale siège depuis septembre 2021 au comité d'insertion et au comité restreint. A ce titre, elle a notamment participé aux réflexions, journée d'études et groupes de travail sur le Masterplan. L'objectif du Masterplan est de proposer une stratégie bruxelloise pour mettre fin au sans-chez-soirisme d'ici 2030 en renforçant la prévention, l'accompagnement social et l'accès au logement.

Bien-être au travail

Initié fin 2019 par la prise de contact avec l'Association sur le Bien-être au travail (ABBET), une analyse globale des risques suivant la méthode Déparis a été réalisée avec l'ensemble de l'équipe. La méthode de dépistage participatif des risques met en exergue les points forts et les points faibles de l'association en termes de bien-être au travail. Il a pour but d'inviter les travailleur-euses à proposer des solutions aux problèmes rencontrés. Les pistes de solution proposées serviront de base à la réalisation des plans d'actions (globales et annuelles) de l'association.

Depuis 2021, un groupe de travail comprenant 4 travailleurs-euses et la direction a été mis en place pour élaborer un plan d'actions. Les priorités ont été mises sur le réaménagement et le rafraîchissement de certains locaux et zones de travail, la réorganisation de l'espace fumoir et la gestion des déchets, la modification du système de nettoyage des communs et la formation de l'équipe sur le secourisme industriel.

De plus, une travailleuse a accepté de se former pour prendre le rôle de conseillère en prévention au sein d'Escale ;

En 2023, une analyse des risques psychosociaux a été réalisée en collaboration avec l'ABBET. Cette analyse avait pour objectif initial d'identifier l'ensemble des principales ressources et contraintes présentes dans le milieu professionnel.

Ensuite, elle s'est orientée vers la réflexion et la proposition de mesures de prévention collectives visant à remédier à ces difficultés, tout en préservant et en renforçant les ressources déjà existantes. Les thématiques abordées comprenaient le contenu du travail, l'organisation du travail, les relations interpersonnelles au sein de l'entreprise, les conditions de vie au travail et les conditions de travail. Le rapport de l'ABBET sera présenté à l'équipe en 2024.

PARTIE 1 :

MAISON D'ACCUEIL ESCALE



Introduction

Située dans le cadre calme et verdoyant de la Place Loix au cœur de Saint-Gilles, notre maison d'accueil, Escale, accueille et héberge des femmes et des familles en difficultés. Nous sommes agréés et subsidiés par la Commission Communautaire Commune pour 35 places, réparties en 20 chambres.

Notre centre se veut avant tout un endroit de passage, une *escale* pour permettre aux personnes et familles en situation de précarité de se poser pour reprendre des forces, bâtir leur nouveau projet de vie et repartir. Tout notre projet est bâti sur des valeurs d'accueil, de relation humaine, de respect et d'autonomie.

Dans notre maison, cohabitent des femmes seules, des pères, des mères et des couples avec leurs enfants, filles et garçons, sans limite d'âge. Les problématiques rencontrées par ces personnes sont variées et souvent nombreuses : perte ou expulsion du logement, violences conjugales et intrafamiliales, surendettement, problèmes de santé physique et de santé mentale, solitude et exclusion sociale...

Notre travail est donc de permettre aux résident-es avec tout son vécu et son environnement de retrouver une sécurité matérielle, sociale, relationnelle et affective, sécurité qui permettra à la personne de se projeter à l'extérieur de la maison, dans un environnement au sein duquel une insertion ou réinsertion sociale est possible.

Objectifs et moyens

Notre objectif principal est qu'une personne ou une famille qui passe par la maison en ressorte avec une situation qui a pu évoluer positivement et des outils qui lui permettront d'être plus autonome.

L'équipe a pour mission première d'offrir aux personnes se trouvant temporairement sans logement, pour des raisons financières, sociales, familiales, psychologiques, etc., et qui en font la demande :

- Un accueil et une orientation
- Un hébergement en chambre individuelle ou familiale et un cadre de vie communautaire
- Une aide pour définir clairement ce que la personne souhaite construire comme projet, et par la suite les moyens et les actions à mettre en œuvre en vue de sa réalisation
- Un accompagnement psychosocial individuel (remise en ordre administrative, gestion du budget, violences conjugales et intrafamiliales, recherche d'emploi, accès aux soins de santé...)
- Un accompagnement à la parentalité et un soutien dans les relations parent-enfant
- Un accompagnement spécifique à l'égard des enfants
- Un accompagnement dans la recherche de logement
- Un accompagnement post-hébergement pour les personnes qui en font la demande

Afin de rendre opérationnels les objectifs généraux précités, les travailleurs-euses :

- Assurent une grande disponibilité pour donner une place aux questions des résident-es sur différents domaines de vie (administratif, financier, relationnel, santé, logement, etc.)
- Recherchent et communiquent des informations sur les droits et les devoirs en terme administratif et juridique
- Soutiennent le-la résident-e dans sa recherche de solutions adaptées, développent le plus possible l'accompagnement en collaboration avec d'autres services (travail en réseau)

Accueils et accompagnements

1. Public cible

Notre maison d'accueil s'adresse à toutes les femmes, seules ou avec enfants, ainsi qu'aux familles qui se trouvent temporairement, pour des raisons multiples, sans logement.

L'ASBL ne fait pas de distinction entre les résidents-es, en fonction de leur religion, origine, culture, passé social, statut administratif, etc.

En 2023, il y a eu **37 « séjours » différents** à la maison d'accueil Escale, soit une diminution de 9,75% par rapport à 2022. Parmi ces unités familiales, 16 étaient déjà présentes avant le 1^{er} janvier 2023.

Répartition des 37 séjours selon la date d'entrée :

	Nb de séjours	%
Entrée en 2021	4	11%
Entrée en 2022	12	32%
Entrée en 2023	21	57%
TOTAL	37	100 %

2. Admissions et accueils

Notre objectif est de recevoir toute demande d'hébergement de manière professionnelle et respectueuse. Nous analysons chaque demande dans sa singularité et veillons à y apporter la réponse la plus adéquate possible. Les critères d'accès sont définis de manière objective et ont pour finalité de combiner une offre d'accompagnement aux situations complexes et de garantir un lieu d'hébergement sécurisant pour les personnes accueillies. Nous veillons autant que possible à maintenir un bon équilibre au sein du groupe des résident-es lors d'une nouvelle admission. Cette admission est envisageable si l'équipe estime que la vie en communauté est possible et qu'un travail d'accompagnement pourra être réalisé.

Les critères d'admission sont :

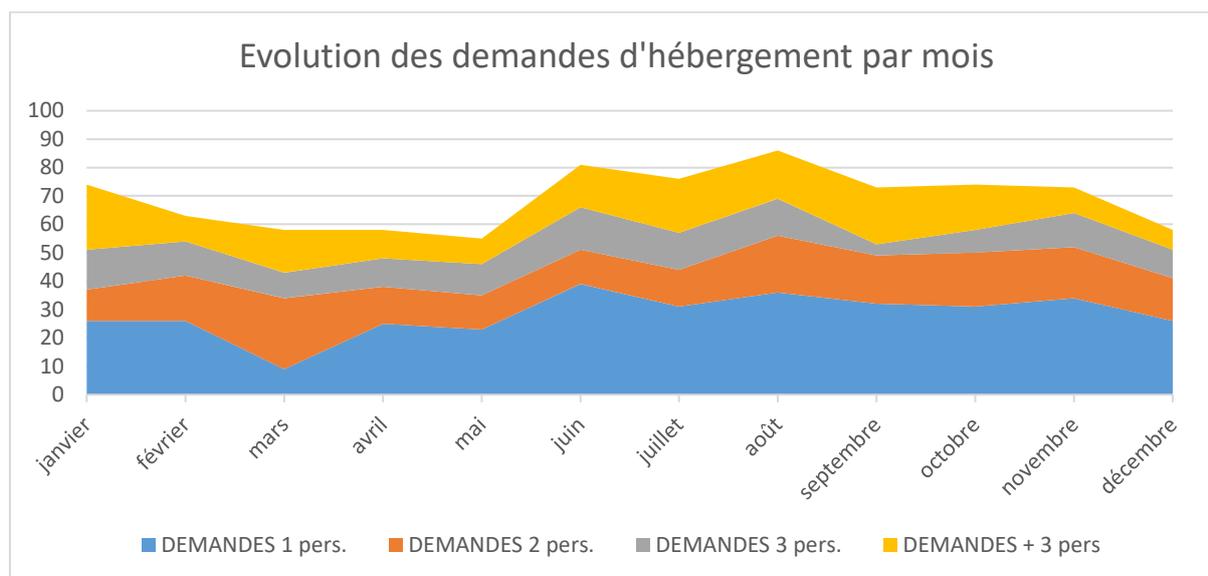
- Capacité à prendre en charge les frais d'hébergement
- Volonté de collaborer avec une équipe pluridisciplinaire autour d'un projet d'accompagnement
- Suivi médical des assuétudes et des troubles psychologiques importants
- Accord marqué sur le Règlement d'Ordre Intérieur de la maison d'accueil

Demandes d'hébergement

Depuis mai 2017, afin de traiter plus équitablement les demandes, nous avons mis en place un système de « liste d'attente ». Dès lors, les demandes d'hébergement sont réceptionnées du lundi au vendredi de 8h à 20h et peuvent être établies par téléphone, par mail ou sur place. Ce premier contact permet à l'équipe d'analyser la recevabilité de la demande et de recueillir les informations nécessaires à l'inscription de la demande sur la liste d'attente. Ces informations concernent l'identité de la personne, ses documents d'identité, son statut sur le territoire et/ou ses revenus. Les personnes sont invitées à actualiser leur demande tous les 15 jours. Lorsqu'une chambre est disponible, l'équipe recontacte la personne dont la composition familiale correspond à la taille de la chambre en respectant l'ordre chronologique. Un entretien d'accueil est fixé dans les meilleurs délais. En 2023, nous avons encodé **829 demandes d'hébergement sur notre liste d'attente, soit une quasi-stabilisation par rapport à 2022 (-1,4%)**. L'ensemble de ces demandes concerne un total de 1.870 personnes. 41 % des demandes

concernaient des femmes seules, 23 % un parent avec un enfant, 16 % un parent avec deux enfants ou un couple avec un enfant et 20 % des demandes de familles d'au moins 4 personnes. Seul 2,5% des demandes ont abouti à un hébergement.

La configuration des chambres rend très difficile l'accueil de familles nombreuses car plusieurs chambres doivent être disponibles simultanément. Afin de ne pas donner de faux espoirs aux familles nombreuses, nous ne prenons plus les demandes pour des familles de plus de 6 personnes. Effectivement, l'accueil de 7 personnes nécessite la disponibilité de 3 chambres simultanément, ce qui n'arrive jamais. Dans ce cas, nous informons les familles des centres qui pourraient répondre à leur demande.



En 2023, nous avons réalisé **des entretiens d'admission pour 25 demandes d'accueil**, ce chiffre est en diminution de 37,5% par rapport à 2022.

Lors de cette entrevue, la maison d'accueil est présentée à la personne. Une attention particulière porte sur l'explication du projet pédagogique et du règlement d'ordre intérieur.

Lorsqu'une entrée dans la maison est concrétisée, un accord mutuel entre la personne et la maison d'accueil est formalisé via la signature du contrat d'accueil. Le premier contrat d'accueil est d'une durée de 3 mois. Ensuite, le contrat d'hébergement pourra être prolongé pour des périodes de 3 mois, avec un maximum de 2 ans (norme de la Cocom) tant que l'accompagnement a du sens.

Parmi les 25 entretiens d'accueil, seul 4 n'ont pas abouti à un hébergement, soit 16%. Différentes raisons peuvent expliquer cela :

- Les personnes ont retiré leur demande après le premier ou le deuxième entretien d'accueil : 3 cas sur 4
- Les personnes n'étaient pas dans les conditions d'accueil : 1 cas sur 4

En cas de décision négative de l'équipe et si l'accueil ne peut se concrétiser, les raisons sont expliquées aux personnes et dans la mesure du possible, des pistes alternatives sont proposées.

3. Caractéristiques des résident·es

Au total, ce sont **61 personnes réparties en 37 « séjours » qui ont été hébergées** dans la maison d'accueil courant 2023, soit une diminution de 22,8% du nombre de personnes par rapport à 2022.

Répartition selon le type de famille :

	Femmes	Hommes	Enfants < ou = 3 ans	Enfants > 3 ans	TOTAL	%
Femmes seules	21	0	0	0	21	34,5 %
Parents seuls avec enfant(s)	12	0	10	6	28	46 %
Couple avec enfant(s)	2	2	3	1	8	13 %
Autres	2	2	0	0	4	6,5 %
TOTAL	37	4	13	7	61	
%	60,5 %	6,5 %	21,5 %	11,5 %		

Répartition des 41 résident-es adultes par genre et par âge :

	18 à 25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56-65 ans	+65 ans
Femmes	2	9	10	10	6	0
Hommes	2	1	0	1	0	0
TOTAL	4	10	10	11	6	0
%	10 %	24 %	24 %	27%	15 %	0 %

Répartition des 20 résident-es enfants par genre et par âge :

	0 à 3 ans	4 à 8 ans	9 à 13 ans	14 à 18 ans
Filles	5	2	2	1
Garçons	2	3	3	2
TOTAL	7	5	5	3
%	35 %	25 %	25 %	15 %

L'âge moyen des enfants est de 8 ans.

Répartition selon la taille des 16 fratries :

	1 enfant	2 enfants	3 enfants	4 enfants
Fratries	12	2	2	0
%	75 %	12,5 %	12,5 %	0 %

Nous relevons également que 8 résidentes, avaient un ou plusieurs enfants qui ne les accompagnaient pas lors de leur séjour, ce qui représente 11 enfants allant de quelques mois à 18 ans. Ces enfants étaient soit placés par décision de justice, soit hébergés chez le père ou la famille, soit séjournèrent toujours au pays d'origine des parents.

Taux d'occupation :

En 2023, 12.121 nuitées ont pu être comptabilisées, soit une augmentation de 3,5% par rapport à 2022. Cela représente un taux d'occupation de 94 %.

Orientation :

Concernant l'orientation des personnes accueillies, on constate que les **centres d'hébergement d'urgence (40,5%)** et les **autres services du secteur de l'aide aux sans-abri (16%)** sont les principaux

organismes qui nous orientent des personnes accueillies au sein de notre institution (56,5%). 30% des accueils se font via la propre initiative des personnes.

Répartition des 37 séjours selon l'organisme envoyeur :

	Samu Social /Croix-rouge	Centre Ariane	Ilot 160	Autres Secteur sans-abri	Action sociale	2 ^{ème} séjour	Hôpital	Prison	SAJ	Spontané
Orientation	4	2	9	6	2	0	2	0	1	11
%	11%	5,5%	24 %	16 %	5,5%	0 %	5,5%	0%	2,5 %	30 %

Nationalité, langues, titre de séjour et domicile :

Concernant le profil des résident-es accueilli(e)s, les personnes étaient **majoritairement de nationalité belge (56%)**. La quasi-totalité des personnes sont francophones. Pour certains entretiens d'accompagnement, nous avons fait appel à des interprètes (Arabe majoritairement).

Répartition des 41 adultes selon leur nationalité :

	Belge	UE	Europe non UE	Amérique	Asie	Afrique
Nationalité	23	3	1	0	2	12
%	56%	7 %	2 %	0 %	5 %	30 %

Les personnes sont principalement belges, les ressortissants européens sont espagnols ou portugaise. Les européens non UE viennent de Turquie. Le continent africain représente différents pays (Maroc, République Démocratique du Congo, Cameroun, Sénégal). Enfin, une personne est syrienne et une autre arménienne.

Parmi les personnes accueillies, 23 étaient porteuses d'une carte d'identité belge, 14 d'un titre de séjour (Carte B, E, F, Orange...), 1, d'une carte d'identité européenne et 3 personnes n'avaient pas de titre de séjour.

Il est à noter que nous n'avons tenu compte ici que des nationalités et documents d'identité des adultes. En effet, il arrive régulièrement que les **enfants n'aient pas la même nationalité** et le même titre de séjour que le(s) parent(s) présent(s) dans la maison d'accueil. Par ailleurs, concernant les titres de séjour, il s'agit bien de la situation à l'entrée dans la maison d'accueil : situation administrative qui peut évoluer durant le séjour.

De nombreuses personnes accueillies, 12 sur 41, bénéficient d'une adresse de référence auprès d'un CPAS. Pour 16 adultes, une domiciliation a été faite à l'adresse de la maison d'accueil en début de séjour afin de faciliter les démarches administratives. 7 adultes ont conservé leur ancienne adresse, 3 adultes n'ont pas de domicile et 1 personne était domiciliée chez son administrateur de biens et de la personne.

Problématiques :

Les problématiques exprimées par les personnes qui arrivent chez nous sont diverses. Cependant, dans tous les cas, c'est **la perte, l'absence ou l'inadéquation de logement** qui est à l'origine de la demande d'hébergement.

Cette cause regroupe des faits divers tels que :

- Ruptures, conflits ou violences conjugales et/ou familiales
- Expulsion d'un logement (loyers impayés)

- Départ d'un logement insalubre
- Volonté de changer de maison d'accueil
- Exclusion ou fin de contrat d'un centre d'hébergement (maison d'accueil, urgence ou centre pour demandeurs d'asile)
- Perte de revenus
- Pas de document d'identité
- Augmentation du loyer devenu inabordable
- Problèmes de santé mentale (fin d'hospitalisation)
- Arrivée sur Bruxelles sans réseau/ressource
- Errance, vie en rue

Notons, que dans certaines situations ces causes sont cumulées et que dans **30%** des cas, la perte de logement est liée à une **situation de violences conjugales et intrafamiliales** ou des conflits familiaux, soit une diminution de 6% par rapport à 2022.

Formation et insertion socio-professionnelle :

Beaucoup de résident·es ont un niveau de scolarité assez faible. Pour certaines personnes venant de l'étranger, la scolarité est quasi inexistante. Peu de personnes travaillent lors de leur arrivée à la maison d'accueil (5 personnes à l'entrée dont une a perdu son emploi en cours de séjour). Malgré les difficultés pour certaines personnes à se projeter dans un contexte socio-professionnel, l'équipe accompagne chaque résident afin d'envisager les pistes d'insertion les mieux adaptées à leur situation. Il peut s'agir de la reprise d'étude ou d'une formation qualifiante ou d'une réorientation professionnelle.

En 2023, nous avons régulièrement collaboré avec HOB0. En effet, ce service propose un accompagnement sur mesure concernant la réinsertion socioprofessionnelle des personnes. Les résident·es s'y rendent pour remettre leur situation en ordre auprès d'Actiris, pour faire une recherche de formation ou d'emploi, pour mettre à jour leur CV... Cet accompagnement est souvent très bénéfique pour les résidents·es de la maison d'accueil.

4. Accompagnements

Encadrement

La situation des résident·es est suivie par deux travailleur·euses qui sont ses référents. Cette méthode de travail apporte à la personne hébergée des repères et donc une certaine stabilité. De plus, les différences de regards et d'analyse des membres du binôme sont très enrichissantes au niveau de leur complémentarité pour trouver des pistes d'actions permettant au résident·e de devenir acteur·trice de sa vie.

Des entretiens réguliers sont organisés afin de faire le point et de discuter de l'évolution de la situation. Les travailleurs exercent un rôle d'écoute, d'observation et de guidance. Ils peuvent être facilement sollicités pour répondre aux demandes, questionnements, angoisses et problèmes de la personne. Tous les trois mois, une évaluation est faite avec les résidents·es afin de déterminer la nécessité de poursuivre l'hébergement. Le cas échéant, une prolongation de 3 mois (renouvelable) peut être signée.

Activités 2023

Les activités que l'on propose aux résident-es ont été adaptées aux différents besoins de « bien-être » des personnes adultes et enfants. L'équipe a fait preuve de créativité et a organisé différents types d'activités adaptées à la composition du groupe de résident-es :

- Activités ludiques pour les adultes et les enfants
- Activités extérieures : musées, expositions, Walibi, promenade à la grand Place, Ferme Maximilien, espaces de jeux parents- enfants, Koezio, sortie à la mer, hammam...
- Collaboration avec Orfeo : des animateurs venaient proposer des activités aux enfants et aux adultes : expression corporelle pour les adultes et des activités musicales et d'expression corporelle pour les enfants.
- Café des parents
- Séances de massage pour les résidents-es (effectuées par des professionnelles)
- Séances de Yoga (animées par une professionnelle)
- Ateliers cuisine
- Moments festifs : anniversaires, Halloween, Saint-Nicolas, Noël...
- Sorties culturelles, sportives, de loisirs
- Aide aux devoirs
- Ateliers Bien-être : confection de produits cosmétiques naturels, moments de détente autour d'un thé...
- Petits déjeuners collectifs
- Fête de départ pour les enfants qui quittent la maison d'accueil

Une fois par semaine, en matinée, une **halte-garderie** est proposée dans la maison le mercredi matin. L'objectif de cette halte-garderie est de permettre aux parents d'enfants de moins de 3 ans qui ne sont pas encore en crèche ou en halte-garderie d'avoir une matinée sans avoir à s'occuper de leur enfant.

A chaque « fête » (Carnaval, Pâques, Noël, Halloween), nous organisons des activités en lien avec chaque thème : création de masque de carnaval, ateliers « citrouilles », chasse aux œufs... Les résident-es participent également à des ateliers créatifs permettant la décoration de la maison.

En décembre, Saint-Nicolas est venu dans la maison d'accueil et y a distribué des bonbons et des cadeaux. Les enfants ont aussi eu l'occasion de rencontrer le père Noël, grâce à l'ASBL « Solidarité grand froid » qui a organisé une grande distribution de cadeaux et de bonbons. Le 21 décembre, nous avons organisé une fête de fin d'année avec un repas préparé par les résidents et l'équipe qui a été poursuivi par un blind-test et d'autres animations. Une distribution de cadeaux a également eu lieu.



Pendant les congés scolaires, un programme est élaboré afin de proposer des activités aux enfants et aux adultes : exemples : ateliers bricolages, sorties au musée (musée du Chocolat, mini Europe, Préhistomuseum...), balades à la plaine de jeux, ...

Vacances et loisirs pour tous

Pour rappel, nous avons remporté un appel à projet de la Loterie National en 2022. Ce projet « vacances et loisirs pour tous » avait pour objectif de changer le quotidien des résidents de la maison d'accueil et leur permettre de profiter grâce à diverses activités.

Concrètement, le soutien financier nous a permis de mener plusieurs actions :

D'une part nous avons décidé qu'une partie du budget serait allouée aux stages des enfants pendant les vacances scolaires. C'est-à-dire qu'entre juillet 2022 et aout 2023 lors de chaque vacances scolaires nous avons pu offrir une semaine de stage aux enfants de la maison d'accueil. 12 enfants ont ainsi pu participer à divers stages pendant l'année.

D'autre part, nous avons décidé qu'une partie du budget serait dédiée aux activités quotidiennes. Nous avons organisé énormément d'activités tout au long des différentes vacances scolaires entre juillet 22 et fin aout 23. Nous avons planifié des activités pour toucher un maximum de personnes. De ce fait, nous avons proposé des **activités sportives** (tour en vélo, piscine, bowling, koezio, musculation, mini-golf...), des **activités culturelles** (visite de musée, visite de villes belges...), des **parcs d'attractions** (Pari Daiza, Walibi, Aqualibi, Foire, etc.), des **activités relaxation** (massages, bain de pied, hammam...) ainsi que des **activités cuisine** (glace, petit-déjeuner...).

De plus, nous avons également utilisé une partie du budget pour les activités adultes du jeudi matin. Dans ce cadre, nous leur avons proposé cette dernière année des **ateliers cuisine**, des petits déjeuners, des **ateliers massages**, des **visites d'exposition** ou du centre de Bruxelles, des **ateliers créatifs** (création de bijou, de peinture...), des **ateliers de jardinage** ou de **confection de cosmétique maison**.

Et enfin, L'un des moments les plus forts de ce projet fut le **séjour d'été** qui a eu lieu du 10 au 13 juillet 2023 à Maboge, dans la commune de la Roche-en-Ardenne. 17 personnes ont pu participer à ce séjour, dont 9 adultes et 8 enfants. 4 travailleurs ont encadré ce séjour.

Avec le budget, nous avons eu l'occasion de louer le gîte, louer un car pour le transport depuis Bruxelles et payer les transports sur place ainsi que les activités (kayak, paddle, pédalo, visite du château et du parc à gibier) et la nourriture durant tout le séjour.

Ce séjour a permis de créer une belle cohésion de groupe, entre autres entre les adolescents de la maison qui sont parfois discrets. Au sein de la maison d'accueil, les jeunes occupent beaucoup les ordinateurs et parfois quelques conflits pouvaient survenir. Lors du séjour, ils ont joué tous ensemble à construire des barrages dans l'Ourthe au fond du jardin. Ils ont passé 4 jours dehors ce qui leur a fait le plus grand bien.

De plus, nous sommes reconnus par le gouvernement flamand pour que notre asbl puisse bénéficier des avantages offerts par la plateforme « Iedereen verdient vakantie ».



Vie communautaire et participation

Tout au long de l'année, nous organisons différentes activités qui ont pour objectif de créer du lien entre les résidents-es. Nous voulons également mettre leurs compétences en avant, les valoriser et améliorer l'image qu'ils ont d'eux-mêmes. Les activités étant proposées et organisées par plusieurs travailleur-euses, force est de constater qu'elles ont également permis de créer plus de liens entre les travailleurs-euses et les résidents-es.

Il y a eu, par exemple, des ateliers cuisines avec des recettes proposées par nos résident-es. Les personnes elles-mêmes ont pu animer ces ateliers qui se sont révélés être des moments d'échange. Ils ont permis à chacun de partager une partie de ses connaissances et de sa culture.

Enfin, tous ces ateliers ont permis de vivre des moments conviviaux, de rire et de détente. Ils ont permis de créer du lien entre les personnes et nous avons d'ailleurs pu ressentir un certain bienfait sur l'ambiance au sein de la maison d'accueil.

Par ailleurs, une réunion des résident-es est également organisée chaque semaine afin de rassembler l'ensemble des bénéficiaires pendant 1h. Les 20 premières minutes sont obligatoires. Ce moment est dédié au passage d'informations générales. Les réunions de résident-es sont organisées sur base d'un cycle de 5 semaines, chaque semaine proposant une des activités suivantes : activité ludique, espace de parole sur une thématique, projection d'un film, invité extérieur et vie collective. Lors de la venue d'un « invité extérieur », il est demandé, aux résident.es, de participer intégralement à la séance d'information donnée par les intervenants.

Cette année, plusieurs « invités extérieurs » ont eu l'occasion de venir présenter leur asbl et leur fonctionnement. Nous avons pu, notamment, accueillir l'asbl Espace Jean Vermeulen, le Service de Santé Mentale de la commune de Saint-Gilles et Syner'Santé de l'asbl Les Petits Riens.

Concernant la thématique « Vie Collective », nous proposons, régulièrement, aux bénéficiaires des sensibilisations sur le tri sélectif des déchets, sur la consommation de l'énergie, et différents sujets de la vie de tous les jours en collectivité.

Pour la thématique « Espace de Parole », nous avons pu aborder et discuter de sujets variés comme par exemple, « propositions d'idées d'activités lors des congés scolaires », « apprendre à connaître

l'autre » avec différents petits jeux et échanges interpersonnels. Nous avons aussi eu des discussions à propos des violences que les bénéficiaires peuvent rencontrer au sein d'une collectivité. Quant à la thématique « Activités ludiques », nous avons eu l'occasion de proposer aux bénéficiaires différents jeux de société (Pictionary, Taboo...) ou encore des jeux favorisant la dynamique de groupe (Icebreaker).

5. Relation parents-enfants

Accompagnement à la parentalité

Notre objectif est de proposer aux familles un encadrement stable, structurant et sécurisant qui permet de favoriser le développement de relations familiales sereines. Dans de nombreuses situations, il est primordial de redonner confiance aux parents par rapport à leurs compétences et leur rôle parental et éducatif. L'équipe veillera à valoriser chacun et à être à l'écoute des difficultés rencontrées par rapport à l'éducation ou au développement de l'enfant.

Cet accompagnement peut être aussi bien individualisé que collectif. Dans tous les cas, l'équipe est attentive à ne pas se substituer aux parents. Lors de ses interventions, l'équipe est attentive aussi bien aux demandes des enfants que de leurs parents. Le-la travailleur·euse social·e peut conseiller efficacement le parent si ce dernier le souhaite ; mieux comprendre et mieux gérer les besoins de son enfant, que ce soit au niveau de la scolarité, de la santé ou de l'épanouissement personnel tout simplement, via un encadrement plus spécifique, comme dans le sport ou les activités créatives. Depuis 2022, chaque famille qui entre dans la maison d'accueil se voit attribuer une travailleuse sociale soutien à la parentalité de référence. Le projet individualisé (lié aux enfants) est travaillé avec la référente.

Deux travailleuses mi-temps s'occupent du soutien à la parentalité dans la maison d'accueil. En 2023, trois axes de travail ont été développés :

- L'accompagnement, l'intervention collective : celle-ci se fait à travers le « café des parents » qui est organisé tous les mois. Il s'agit d'un groupe de parole entre parents. En 2023, notre objectif a été de le « redynamiser » grâce à l'utilisation d'outils pédagogiques loués à culture et santé. Nous avons revu nos objectifs de nombre de café de parents à la baisse, tous les mois plutôt que toutes les semaines afin que la participation soit plus réaliste de la part des résidents.
- Les entretiens soutien à la parentalité : sont des moments plus formels où nous abordons les questions autour du lien parent-enfant. Ces entretiens ne se font qu'entre le parent et une des deux travailleuses sociales. Les sujets abordés peuvent être choisis par le parent ou initiés par le-la travailleur·euse, comme par exemple, le sommeil, l'alimentation, le rythme, répartitions des tâches dans le couple, les écrans, etc. Nous travaillons les thèmes sous forme de discussions, transmissions d'informations officielles (ONE) et jeux. C'est lors de ces entretiens que nous définissons des objectifs de travail avec les résidents.
- L'accompagnement individualisé : en fonction de chaque situation familiale et si c'est une demande du parent lors des entretiens, nous pouvons accompagner les familles dans les charges quotidiennes. Comme par exemple, les repas, le démêlage de cheveux, le jeux... l'objectif est de donner des pistes, des outils, des conseils aux parents qui se retrouvent parfois en difficulté et également de soutenir concrètement le parent qui se sent dépassé.

Suivi SAJ ou SPJ

Notre travail consiste aussi à être en contact avec le SAJ et/ou le SPJ lorsque les familles ont un dossier déjà ouvert ou lorsque cela s'avère nécessaire de les contacter. Cela se fait toujours en collaboration avec les parents ou du moins toujours en les informant. Cela toujours dans l'idée de garder l'enfant et

son bien-être au centre des préoccupations. Nous ne sommes pas pour autant mandatés par ces derniers. En 2023, 3 familles avaient un dossier ouvert SAJ ou SPJ.

Notre objectif pour ses suivis est, d'une part, d'accompagner le parent que ce soit pour une reprise de contact avec ses enfants placés ou d'autre part de travailler, en collaboration avec d'autres services, des comportements éducatifs appropriés selon l'âge de l'enfant. Concrètement, nous participons au rendez-vous SAJ ou SPJ, nous avons des contacts avec des services accompagnants comme les SASE ou SOS enfants.

Capacity Building

Lors de la demande du subside Viva For Life 2023 nous avons également fait la demande pour intégrer le programme d'accompagnement pour l'auto-évaluation de notre projet, le Capacity building. Notre demande a été retenue. Cet accompagnement consiste en des rendez-vous au sein de notre institution ainsi que des rendez-vous avec d'autres associations bruxelloises également sélectionnées.

Depuis juin 2023, nous participons à des journées d'échanges et des entretiens afin d'évaluer le projet de soutien parentalité au sein de la maison d'accueil Escale. La première partie de l'accompagnement, de septembre à novembre consistait à lister tous les objectifs que nous poursuivons, ainsi que les actions que nous menons pour les poursuivre et enfin les contextes qui influencent nos actions. Cette méthodologie nous a permis de mettre en lumière que tous nos objectifs sont reliés à des actions que nous menons au sein de la maison. Cependant, nous avons remarqué que la fonction de soutien parentalité n'est pas toujours claire pour les résidents, nous travaillons donc à éclaircir cela et à inclure les objectifs de travail spécifiques « parentalité » dans le projet d'accompagnement individuel afin d'officialiser les choses car jusqu'à présent l'accompagnement était « à la carte » dans certaines situations.



Le processus d'auto-évaluation va déboucher sur la création ou la modification d'outils déjà existants afin de mieux communiquer notre fonction et ainsi mieux définir les objectifs avec les résidents. L'accompagnement pour le Capacity building est prévu jusqu'en décembre 2024.

6. Accompagnement spécifique des enfants

L'objectif de la maison d'accueil Escale est de garantir le bien-être des enfants en leur offrant un lieu d'hébergement sécurisant, en les valorisant en tant que personne ainsi qu'en valorisant leur place au sein de leur famille et de la communauté.

A son arrivée, l'enfant doit être accompagné et rassuré. Il doit être familiarisé avec le fonctionnement de la maison d'accueil. Pour ce faire, il doit connaître les lieux, les règles et rencontrer l'ensemble des travailleur-euses et des résident-es.

En 2023, nous avons renouvelé le carnet d'accueil des enfants qui permettait une visite virtuelle de la maison d'accueil. L'idée était aussi de permettre à l'enfant d'avoir son propre document, comme les adultes reçoivent leur ROI, les enfants reçoivent leur carnet d'accueil. Celui-ci leur est donné lors de leur arrivée dans la maison. Ça permet de prendre un temps d'accueil spécifique avec l'enfant. De lui présenter notre travail de soutien à la parentalité. En plus de la visite virtuelle de la maison avec les grandes règles essentielles à retenir pour l'enfant, ont été ajoutés des jeux en fin de carnet et une présentation de tout le personnel de la maison.

Durant son séjour, l'enfant est invité à exprimer son ressenti dans la maison (quelles sont ses difficultés, ses aspirations, les émotions qu'il ressent...). Il est primordial de permettre à l'enfant de vivre pleinement son enfance. À la demande, de façon informelle et/ou formelle nous prenons le temps avec les enfants de la maison afin de leur offrir un espace de parole.

En 2023, nous avons eu un groupe d'enfants assez clivés avec soit des tout petits âgés entre 0 et 3 ans soit des adolescents ou pré-adolescents âgé entre 10 ans et 17 ans. Avec le groupe des plus grands, nous avons mis en place en cours d'années des soirées ados. Les objectifs étaient de travailler l'entente au sein du groupe ainsi que des problématiques spécifiques à leurs âges comme la violence, le harcèlement, le racisme, etc. Nous organisons ces groupes de paroles, une fois par mois et nous en profitons pour créer un moment convivial où nous partageons un repas ou un apéro avec les jeunes.

De plus en 2023, nous avons également tester un atelier logement avec un enfant qui quittait la maison pour un logement avec sa maman. C'est un projet que nous avons développé depuis longtemps avec les adultes de la maison. Nous devons encore peaufiner les ateliers et les systématiser. Cependant, le test avec cet enfant a été concluant et il nous semblait important de pouvoir préparer les enfants aux changements de logement.

Crèche et scolarité

Dès l'âge d'entrer en primaire, **tous les enfants étaient scolarisés**. Toutefois, certains parents éprouvent des difficultés dans l'accompagnement de la scolarité de leurs enfants. Ceci s'explique, entre autres, par le fait que les parents, eux-mêmes ont souvent eu une scolarité défailante et peuvent se sentir totalement étrangers des institutions scolaires et ont du mal à les investir, même pour le bien-être de leurs enfants. Pour d'autres, leur situation difficile fragilise leur capacité à s'investir sereinement dans l'accompagnement de leur enfant à l'école. Le travail de la maison d'accueil consiste donc à rapprocher les parents de la scolarité de leur enfant, via des accompagnements à l'école (remise des bulletins, rencontre avec professeurs ou directeur) et à faire connaître les associations et services qui permettent aux enfants d'avoir des activités extra-scolaires à coûts réduits (mutuelles, Aide en Milieu Ouvert, etc.). De plus, une aide aux devoirs peut être organisée en fonction des besoins au sein de la maison par les travailleur-euses sociaux-ales.

Cette année, nous avons remarqué une augmentation du nombre d'enfants fréquentant l'enseignement néerlandophone (primaire et secondaire), cela concernait 3 familles.

Notons que deux jeunes hommes (18 et 19 ans) accompagnant leur maman avaient soit déjà décroché de leur scolarité ou ont décroché pendant leur séjour à Escale. La situation de vie chaotique et la nécessité de prendre une place « d'adulte » depuis plusieurs années afin de soutenir leur maman dans le parcours de sans-abrisme a un impact très fort sur la scolarité des jeunes. Dans la mesure du possible, nous essayons de les maintenir dans leur scolarité ou de trouver des solutions de formations plus adaptées.

Enfants et parents non-présents

De nombreuses familles connaissent un parcours de vie chaotique marqué par les ruptures familiales. Comme déjà évoqué, certains parents sont accueillis à la maison d'accueil sans leurs enfants. Les raisons sont variables : placement par décision de justice, hébergement chez le père ou la famille ou encore des enfants qui séjournent toujours au pays d'origine du parent. Cette absence génère souvent de la souffrance pour les parents. C'est pourquoi, même si les enfants ne sont pas présents dans la maison d'accueil, les travailleur·euses sociaux·ales seront disponibles pour évoquer cette situation avec les résidents·es.

Dans le même ordre d'idée, même s'il n'intervient pas forcément directement auprès de l'enfant, le parent absent a, par son statut, un rôle important dans la vie et l'évolution de celui-ci. Au regard de chaque situation, les référents veilleront à aborder la question des relations avec le parent absent afin notamment de gérer les droits de visite et/ou de garde des enfants. Des visites peuvent avoir lieu dans le salon de la maison d'accueil.

7. Accompagnement des femmes victimes de violences conjugales

Brisons le silence

En 2022, nous avons répondu à l'appel à projet « Égalité des chances 2022 » lancé par Equal.brussels. Nous avons obtenu un financement qui nous a permis d'augmenter le temps de travail de 0,3 ETP d'une travailleuse sociale. Ce projet a démarré le 1er septembre 2022 et s'est clôturé le 31 août 2023.

L'objectif de notre projet était de lutter contre les violences faites aux femmes. Nous avons choisi deux axes de travail : la prévention et la prise en charge. Pour la prévention, nous avons organisé des séances d'information à destination de tous les hébergées de la maison d'accueil sur différents thèmes. L'asbl « Garance » a assuré cette partie en animant des séances d'informations ainsi que des cours d'auto-défense féminines. Concernant la prise en charge, nous avons mis en place des groupes de parole afin de travailler cette problématique. Nous avons abordé plusieurs thèmes durant 5 séances avec un groupe de 5 personnes : le cycle de la violence, l'entourage et les conséquences pour les enfants victimes, le sentiment de sécurité, l'estime de soi, la reconstruction de soi et prendre du temps. Nous avons tenu 10 séances sur les 24 prévues en 2022-2023.

La constitution des groupes et le maintien de la disponibilité de chaque participante était le grand défi de ce projet. Ces deux facteurs expliquent le nombre de séances tenues. Concernant la composition des groupes, nous devons proposer ces activités aux personnes de la maison d'accueil ainsi qu'aux personnes suivies en post-hébergement pour créer les groupes. Nous avons rapidement ouvert les invitations aux publics des maisons d'accueils bruxelloises mais même en élargissant les invitations beaucoup de femmes étaient réticentes. Le public des maisons d'accueil étant déjà fragilisés, il n'était pas toujours prêt et disponible afin d'aborder ce sujet délicat.

Afin de garder tous les outils que nous avons créés afin de mener ces groupes et ces ateliers, nous avons compilé une majorité des exercices dans un fascicule que nous pourrions utiliser en interne, en

groupe ou individuellement afin de travailler le sujet des violences conjugales et ce particulièrement avec les femmes victimes de violences pour qui nous introduisons une dérogation art. 36.

8. Accès aux soins de santé

Plusieurs de nos résident·es ont connu un parcours et des conditions de vie difficiles. Parcours au sein duquel leur état de santé physique et mentale a souvent été relégué au second plan. Une fois les personnes « posées » et sécurisées, leur état de santé commence à nouveau à les interpeller.

La maison d'accueil n'étant pas un centre médicalisé, notre mission relève bien de l'accès aux soins de santé et non de l'offre de soins de santé. Les objectifs principaux sont de créer les conditions afin que les résident·es réinvestissent leur santé et celle de leurs enfants au cours de leur séjour, mais aussi d'apprendre à la personne à utiliser le réseau socio-sanitaire existant afin qu'elle puisse l'investir au-delà du séjour.

En 2023, la majorité des personnes accueillies étaient en ordre de mutuelle, 33 adultes sur 41 (80%). Pour les personnes qui ne l'étaient pas à leur entrée dans les lieux, il s'agissait d'une démarche prioritaire (12%). Dans certaines situations administratives complexes, certaines personnes n'ont pas droit à la mutuelle (7%).

Lors de leur entrée dans la maison, **34 % des résident·es adultes déclarent avoir des problèmes de santé physique**. Il s'agit principalement de problèmes articulaires, des conséquences de consommation, problèmes respiratoires, dermatologiques, diabète...

Près de 56 % des résident·es accueilli(e)s souffrent de problèmes de santé mentale ou de déficience mentale. La problématique principale concerne les épisodes dépressifs qui sont clairement liés aux parcours de vie. Plus précisément, en 2023, 3 adultes étaient atteints d'une déficience mentale, 1 adulte de paranoïa, 1 de psychose, 2 de schizophrénie et 4 de dépressions sévères. Pour 2 personnes, l'équipe a suspecté un trouble de santé mentale important non diagnostiqué et non pris en charge. Seuls 6 adultes avaient une prise en charge professionnelle de leur problèmes psychiques avant leur entrée en maison d'accueil ; pour 8 adultes, nous avons mis en place un suivi en cours de séjour. Selon nous, 5 adultes étaient dans le déni de leur difficultés mentales.

Par ailleurs, le public que nous accueillons est souvent sujet aux addictions. Comme pour la question de la santé mentale, si une addiction est décelée, elle sera discutée avec les référents de la personne afin de voir comment celle-ci peut être gérée et/ou prise en charge en collaboration avec un service spécialisé. **En 2023, 17 % des personnes avaient des addictions connues de l'équipe**. La majorité des personnes concernées consomment de l'alcool et/ou du cannabis, dans certains cas d'autres drogues plus dures. Une femme suivait un traitement de substitution avec de la méthadone pendant leur séjour.

Médication

Certains médicaments sont pris en présence d'un·e travailleur·euse social·e (psychotropes, traitements de substitution, antidépresseurs...). Le but n'est pas de distribuer son traitement à la personne, mais de l'accompagner lors de la prise de celui-ci afin de travailler avec elle son rapport aux soins et à sa santé. Nous sommes ainsi vigilants quant à la consommation des résident·es afin d'éviter d'éventuels mésusages et un respect des prescriptions médicales. Ce moment est également une opportunité pour l'équipe d'aborder le sujet de la santé (au sens large du terme) avec le·la résident·e. Ainsi nous pouvons échanger sur des thèmes comme la nutrition, le sommeil, les effets de certains médicaments, la somatisation, la prévention, etc.

Pour ce faire, nous utilisons une « Farde Médicale » dans laquelle se trouvent des fiches médicales nominatives. A chaque entrée, nous demandons aux résident·es de nous soumettre une posologie claire émanant du médecin de famille ou du médecin de référence d'Escale, si besoin. Une fois que la posologie nous a été donnée, nous élaborons une fiche médicale individuelle et nominative.

Les médicaments se trouvent uniquement dans le local d'accueil. Les résident·es doivent se présenter dans le bureau et demander sa médication à le/la travailleur·euse social·e présent·e. Celui-ci notifie, sur la fiche médicale nominative, la date et l'heure de la prise de médicaments. Pour toute autre demande de prise de médicaments, nous orientons le/la résident·e vers son médecin.

Il est aussi demandé aux résident·es, de se présenter chez un médecin, dans les 15 jours à partir de leur entrée à l'Escale. La raison de cette demande est, d'une part, de faire le point sur sa santé en général et d'autre part, de prévenir toute forme de contagion aux autres résident·es. Cette visite se fait chez le médecin traitant de leur choix. Dans le cas où elles n'en ont pas, elles sont orientées vers les maisons médicales de quartier ou auprès de notre médecin de référence. Le ticket modérateur de cette visite est pris en charge par la maison d'accueil.

Focus thématique : Situations de personnes ayant une médication lourde voire une sur-médication.

En 2023, plusieurs résident·es de la maison d'accueil se sont présenté·es avec une médication lourde. Cette prise importante de médicaments a pu engendrer des difficultés de santé ayant un impact dans leur vie personnelle ainsi que dans l'accompagnement avec les travailleurs·euses. Au sein de la maison, les médicaments sont rangés dans des boîtes prévues à cet effet dans le bureau d'accueil. Les personnes avec une posologie importante doivent se rendre au bureau pour prendre leur médicament. Les travailleurs·euses sociaux·ales gardent donc un œil sur la prise de médicament de chacune·e. Néanmoins, les travailleurs·euses sociaux·ales ne font pas partie du corps médical et ne sont pas habilités à gérer cette prise de médicaments. Ils sont donc en lien direct avec les médecins de chacune·e pour s'assurer du bon déroulement de la prise. Pourtant en 2023, nous avons remarqué une hausse de la prise de médicaments chez les résident·es. Nous avons fait face à plusieurs cas de médication très lourde, voire de surmédication, qui mettaient les résident·es dans une situation risquée et les travailleurs·euses sociaux·ales dans une situation délicate.

Nous avons souhaité illustrer dans ce rapport deux cas concrets.

Situation 1 :

Marguerite est une dame âgée d'une soixantaine d'années. Lors de son arrivée à la maison d'accueil, Madame était dépressive et nous partageait des pensées suicidaires. Madame était suivie par un psychiatre. Lors de son séjour à Escale, elle a été hospitalisée plusieurs fois. Sa prise de médicament a été revue régulièrement. Après sa troisième hospitalisation, nous avons suivi la posologie que l'hôpital nous avait fourni. Rapidement, l'équipe a pu constater des difficultés chez Marguerite. Son état de santé se dégradait à vue d'œil. Madame perdait du poids, se sentait très faible, ne mangeait plus... Avec l'intervention de nombreux professionnels différents, son médecin traitant s'est rendu compte que Marguerite souffrait d'une surdose médicamenteuse. Le « corps médical » ne s'était pas mis d'accord entre eux sur une posologie globale. Ainsi Madame prenait tellement de médicaments que ceux-ci n'étaient plus efficaces comme souhaités, ils empiraient même la situation dans son cas.

Situation 2 :

Asmae est une dame de soixante et un an. Elle est arrivée avec son fils de 18 ans au sein de la maison d'accueil. En arrivant, Madame prenait déjà une lourde médication (asthme, diabète, dépression, allergie au gluten...). Pour gérer la situation, nous avons acheté un pilulier pour Asmae car la médication était telle que Madame devait prendre plus d'une dizaine de comprimés à des heures

différentes de la journée. Cependant, Madame avait tendance à oublier les heures où elle devait venir prendre sa médication au bureau, elle abandonnait ses médicaments dans les communs où se trouvent des enfants... Cette situation nous mettait dans une position compliquée qui nous forçait à prendre la place d'un.e infirmier.e sans en avoir la formation. Madame s'est finalement faite hospitalisée pendant un temps. Le cocktail de médicaments s'est avéré avoir un effet sur ses pertes de mémoire. A son retour, sa posologie avait changé. Cependant, des piqûres d'insuline 4x par jour à des heures précises se sont ajoutées à sa posologie. Cela impliquait maintenant un danger potentiel si, une erreur dans le dosage était faite. Ainsi, travailleurs-euses sociaux-ales étaient d'autant plus concerné.es par la situation de santé et la posologie très lourde de madame. Nous devons penser à ses prises de médicaments quotidiennement ainsi qu'à bien espacer les prises d'insuline. Dès lors, nous avons fait appel à un service de soins à domicile afin qu'un.e infirmier-ère puisse superviser la prise de médicament au moins 2 fois par jour.

9. Ressources et frais d'hébergement

Sur les 41 adultes accueillis, **47 % sont bénéficiaires du revenu d'intégration au CPAS**. Les autres sources de revenus se partagent entre la mutuelle (5 %), les revenus du travail (12 %), les allocations de chômage (12 %), les allocations pour personnes porteuses d'un handicap (5%). Il est à noter que pour 8 personnes, elles sont arrivées à la maison d'accueil sans revenu (19%) et pour 7 d'entre elles ont ensuite ouvert le droit aux allocations du CPAS. 1 femme n'a pas de revenu propre et dépend de son compagnon. Notons encore que pour 29% des familles, leur droit aux allocations familiales a été ouvert pendant leur séjour à la maison d'accueil avec l'aide de leurs référents.

Outre les très faibles revenus des personnes, la problématique de l'**endettement** est particulièrement présente. Bien que certain-es résident-es déclarent ne pas avoir de dettes lors de l'entretien d'accueil, il s'avère que de nombreuses personnes en ont (37 %). Il s'agit principalement de dettes liées à des hospitalisations, des frais de télécommunication et des crédits à la consommation. 40% des dettes sont supérieures à 2.500€. En 2023, 3 personnes avaient un administrateur de biens et 2 personnes un administrateur de biens et de la personne.

Frais d'hébergement

Depuis mars 2023 le système de calcul des frais d'hébergement a changé pour les bénéficiaires de la maison d'accueil car une nouvelle réglementation a été adoptée pour toutes les maisons d'accueil qui sont agréées par la COCOM. Ce texte nous oblige à :

- Fixer un prix de jour par adulte et un prix de jour par enfant
- Ces prix ne peuvent pas dépasser certains plafonds
- Ce que comprend le prix doit être détaillé dans le ROI
- La participation financière du résident est limitée à 1/3 de ses revenus (hors allocation familiale)
- Si le montant de la facture est plus élevé que le tiers des revenus, alors Escale doit demander la prise en charge de la différence au CPAS compétent
- Si le revenu d'un résident est versé par le CPAS sur le compte de la maison d'accueil, nous devons avoir un accord écrit du résident
- Avec l'accord du résident, une épargne peut être faite sur le compte de la maison d'accueil
- Les prix peuvent être indexés en cours d'année, si c'est le cas, les résidents seront avertis par courrier individuel

Prix appliqués à la Maison d'accueil Escale à partir du 1 mars 2023.

Adultes : 11€/jour

Enfants : 5€/jour

Ce prix journalier comprend :

- Le gîte (chambre)
- La literie
- Un kit d'hygiène à l'entrée
- Un kit vaisselle à l'entrée
- La clé de la chambre (caution demandée en début de séjour)
- L'accès à internet et à un ordinateur (au rez-de-chaussée)
- La première visite médicale lors de l'entrée dans la maison d'accueil
- Le lessivage du linge de lit appartenant à la maison d'accueil une fois par semaine
- Les frais d'interprétariat pour le bon déroulement de l'accompagnement social
- Les activités collectives organisées au sein de la maison d'accueil

Les différents services d'accompagnement de l'équipe sont effectués à titre gratuit pour les résidents.

10. Recherche de logement

Notre objectif est de permettre aux résident-es de retrouver leur autonomie et de viser leur intégration sociale ainsi que celle de leurs enfants. La recherche, l'obtention et le maintien d'un logement sont des axes primordiaux de notre accompagnement.

Outre le fait que le logement soit un droit fondamental, il permet à chaque individu d'être reconnu comme habitant d'un quartier, d'une ville. Il redevient ainsi pleinement acteur de la société et exerce à nouveau sa citoyenneté et sa capacité à développer des relations sociales.

En fonction de la situation de chaque personne, nous les soutenons dans la recherche d'un nouveau « chez soi », d'une solution stable et durable. Dans la majorité des cas, les personnes sont à la recherche d'un logement. L'équipe aide les résident-es afin d'optimiser leur possibilité de relogement : inscription auprès des sociétés de logements sociaux, des agences immobilières sociales, régies foncières..., recherche via les sites d'annonces de locations. À la demande des personnes, les travailleur-euses peuvent également accompagner les résident-es lors d'une visite de logement afin de les conseiller mais aussi parfois de faciliter les contacts avec les propriétaires.

Face aux contraintes du marché locatif, l'accompagnement consiste également à développer les compétences de la personne. Ces outils comprennent plusieurs volets, à commencer par la **gestion budgétaire et l'évaluation adéquate des possibilités locatives** au regard des besoins de la famille.

Cependant, pour certaines personnes, d'autres orientations sont mises en place : hospitalisation, cure de désintoxication, appartement supervisé ou de transit, autres maisons d'accueil... Pour toutes ces pistes, un travail de collaboration est mis en place avec le réseau social et médical bruxellois.

1^{ER} ATELIER

Ma ligne du temps



Ateliers logement

Afin de renforcer l'axe « recherche logement », nous avons mis en place dès octobre 2018, les premiers « ateliers logement ». Ces animations thématiques ont pour objectif d'accompagner, de guider et de soutenir les résident-es dans leurs démarches de recherche de logement. Il s'agit de préparer au mieux leur sortie de la maison d'accueil vers leur propre logement.

Comme ligne conductrice de ces ateliers, l'équipe a fait le choix de s'appuyer sur les expériences individuelles des résident-es en matière de logement : leurs expériences passées ainsi que les événements marquants qui ont jalonné leur parcours.

Lors de ces rencontres, les participants sont invités à explorer les situations qui ont participé à la perte de leur ancien logement, en vue de les anticiper et de les éviter. A partir de différents outils, les résident-es sont également amené(e)s à identifier les ressources mobilisables et les compétences nécessaires à l'occupation durable de leur futur logement.

Durant l'année 2023, 17 résidents-es différents-es ont participé aux 28 ateliers qui se sont tenus.

11. Départs, durée des séjours et suivis

En 2023, sur les 37 séjours, 21 se sont clôturés au cours de cette même année, soit 57 %.

Motifs de départ :

Parmi les 21 départs, dans **62 % des cas, le départ s'est fait vers le logement**. Ces 13 situations regroupent différentes réalités : dans 7 situations, les personnes ont bénéficié d'un logement social : 5 dans le cadre de nos conventions « Article 36 » (voir ci-dessous), 1 via notre convention « Article 37 », 1 via une demande de dérogation « article 33 » qui concerne les situations.

Dans 4 situations, les personnes se sont installées dans un logement AIS. Une personne a intégré une maison de repos et de soins et une autre un logement dans un habitat solidaire pour personne âgée. Cela représente 11 femmes, 7 enfants et 2 hommes.

Pour les 8 « départs » restants, 5 se sont faits suite au non-respect du règlement d'ordre intérieur. Dans 1 cas, notre structure n'était pas adaptée aux problématiques de santé physique et mentale de la personne, une dame a décidé de retourner dans son pays d'origine (République Démocratique du Congo) et une dame a pris la décision de quitter notre centre sans donner d'explication.

La durée d'hébergement varie de 17 jours à plus de 2 ans. La durée d'hébergement moyenne pour l'année 2023 est de 9 mois, soit une **augmentation de durée de séjour de 3 mois** par rapport à 2022. Cette année, la durée d'hébergement moyenne hors résident-es encore présents au 31/12/2022 (donc

pour lesquels la durée d'hébergement va s'allonger) est de **8 mois et 15 jours**, soit 2 mois de plus qu'en 2022.

Répartition des 37 séjours selon la durée d'hébergement :

	< 6 semaines	6 semaines à 6 mois	6 mois à 1 an	1 an à 2 ans	+ de 2 ans
Nb de séjours	4	12	12	7	2
%	11 %	32,5 %	32,5 %	18,5 %	5,5 %

Lorsqu'un départ est annoncé, les référents réalisent avec le-la résident-e un entretien de fin d'hébergement durant lequel sont abordés ses éventuelles craintes ou doutes relatifs au fait de vivre dans son propre logement. En fonction des éléments qui ressortent de cet entretien, un suivi post-hébergement peut être mis en place. **Parmi les 13 situations de familles parties en logement, 12 ont été accompagnées en suivi post-hébergement, soit dans 92 % des cas.** Seule la dame partie en maison de repos et de soins n'a pas été suivie en post-hébergement.

Article 36 : convention d'attributions prioritaires de logements sociaux

Dans ce cadre de nos conventions de partenariats avec **Lojega, Habitation Moderne, Comensia et ABC**, les résident-es qui répondent aux critères peuvent bénéficier plus rapidement d'un logement social. Les conditions sont :

- Être dans les critères pour bénéficier d'un logement social (revenu et statut de séjour)
- Être victime de violence entre partenaires ou de violence intrafamiliale
- Avoir séjourné minimum 3 mois en maison d'accueil
- Être dans une situation où l'installation en logement social est un élément favorable à l'évolution de la situation.

Afin de mettre en place un partenariat de qualité avec les SISP, nous avons décidé que les personnes qui quitteront la maison d'accueil pour un logement social dans le cadre des conventions devront obligatoirement avoir un suivi post-hébergement de 3 mois (renouvelable maximum une fois).

En 2023, **5 résidentes et 3 enfants ont quitté la maison d'accueil pour un logement social** dans le cadre de ces conventions.

Notre convention avec le Foyer Anderlechtois a été transformée en convention « Article 37 » qui permet un partenariat pour un public plus diversifié (pas uniquement les victimes de violences conjugales et intrafamiliales). En 2023, 1 résident a intégré un logement via cette convention.

12. L'accompagnement post-hébergement

Depuis juin 2016, la maison d'accueil Escale a mis sur pied un accompagnement post-hébergement. Pour mener à bien cette mission, un-e travailleur-euse social-e y travaille à temps plein. La recherche d'un logement est pour beaucoup de personnes et de familles accueillies un objectif à atteindre. Dans les faits, le manque de logements de qualité à prix abordable rend cette recherche complexe et bien souvent décourageante pour les résidents-es. Les référents ainsi que le travailleur « post-hébergement » les soutiennent dans les différentes démarches. Une fois le logement trouvé, une nouvelle série de démarches sont à effectuer.

L'accompagnement post-hébergement permet la **continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour** au sein de la maison d'accueil Escale. Ce travail s'effectue, généralement, hors des murs de la maison 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.

Cet accompagnement s'adresse à **toute personne ayant trouvé un logement à la suite d'un séjour au sein de la maison d'accueil Escale et qui en fait la demande**. Cet accompagnement fait l'objet d'une convention écrite signée par les parties pour une durée limitée de trois mois, renouvelable une fois.

L'accompagnement post-hébergement peut prendre différentes formes :

- Permanence physique et téléphonique à la Maison d'accueil Escale
- Visites à domicile
- Accompagnements physiques pour diverses démarches sociales et administratives
- Suivi et mise en place d'un réseau de soutien et d'intervenants dans divers domaines (santé physique et mentale, gestion administrative, recherche d'emploi, soutien à la parentalité, suivi enfants/scolarité/activités extra-scolaires..., activités socio-culturelles...)

L'objectif d'un service comme celui-là est celui porté par l'asbl de manière générale, c'est-à-dire, « (...) *elle se donne l'objectif de permettre aux résident(e)s de retrouver leur autonomie et vise leur intégration sociale ainsi que celle de leurs enfants.* »

Concrètement, les premières étapes sont donc :

Au niveau administratif

- Inscription à la commune et au CPAS de résidence
- Transmission de la nouvelle adresse aux administrations et institutions concernées
- Demande allocation de relogement (ou prime installation) et allocation loyer
- Changement d'institution locale (maison médicale, école, activités extra-scolaires, ...)

Au niveau du logement

- Aide au déménagement
- Garantie locative sur un compte bloqué en commun avec le propriétaire
- Domiciliation pour paiement du loyer
- Obtention d'une assurance de logement
- Ouverture/transfert des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité ; définir le montant et le mode de paiement pour ces fournisseurs

Au niveau budgétaire

- Calcul mensuel des revenus et des dépenses
- Création d'un tableau de budget
- Suivi des plans d'apurement avec les éventuels créanciers etc...

La gestion budgétaire mise en place au cours du séjour au sein de la maison d'accueil Escale pourra être poursuivie en l'adaptant à la nouvelle réalité de la personne.

Projet « L'Envol »

Depuis mars 2022, « Viva For Life » nous soutient financièrement pour la mise en place de notre projet « L'Envol ».

L'objectif du projet est de renforcer l'équipe du post-hébergement et de mettre un accent spécifique sur l'accompagnement à la parentalité une fois que les familles quittent la maison d'accueil pour intégrer un nouveau logement.

Une travailleuse sociale déjà en place a augmenté son temps de travail de 30% pour ce projet. En renfort aux deux travailleur-euses sociaux-ales post-hébergement, elle s'intéresse particulièrement à l'accompagnement de l'enfant sur différents points :

- Préparation au déménagement. Prévenir l'enfant de son départ de la MA, travailler ses peurs, ses questions par rapport au prochain logement.
- Confectionner un petit kit de départ pour l'enfant adapté à son âge, qui lui sera offert lors de sa fête de départ. Celui-ci comprend un jeu, un livre et des petits matériels spécifiques pour l'enfant (petit pot, couvert, bavoirs, couverture...) que nous avons reçus via des dons.
- Veiller, lors de visite à domicile que, dans le lieu de vie, un espace soit réfléchi pour l'enfant et adapté à son bien-être.
- Continuer l'accompagnement à la parentalité initié pendant le séjour.
- Inscription de l'enfant dans une autre école/crèche si cela est la demande du parent.

Le suivi d'accompagnement à la parentalité en post-hébergement est proposé mais pas obligatoire et s'adapte à chaque famille en fonction des besoins de celle-ci.

En 2023, le projet « L'Envol » a pu se poursuivre. Le volet soutien à la parentalité a ainsi pu être pérennisé et le lien être maintenu entre les enfants et la maison d'accueil Escale. Le passage d'un lieu de vie à un autre est une étape importante, la passation peut donc se faire de manière adaptée aux besoins de l'enfants et ceux-ci sont donc amenés à nous rejoindre pour certaines activités spécifiques (Saint-Nicolas, sorties culturelles, stage de vacances, ...)

Post-hébergement : Quelques données chiffrées pour 2023

En 2023, Il y a eu 26 accompagnements, 13 pour des femmes seules, 13 pour des femmes accompagnées d'enfant(s). Une convention d'accompagnement a été signée entre les anciens-nes résident-es et la maison d'accueil pour une durée de 3 mois (renouvelable une fois). Parmi ces 26 suivis, 19 ont été clôturés en 2023.

Certains accompagnements se sont poursuivis au-delà de 6 mois : soit car la complexité de la situation a nécessité une telle prolongation, soit cette durée a été contractualisée avec le bailleur (le plus souvent une AIS).

Parmi les 19 dossiers clôturés en 2023, **10** suivis ont été repris par le service de guidance à domicile DOMINO. Il s'agit principalement de personnes qui nous suivions depuis plus de 9 mois pour lesquels peu d'orientations étaient possibles.

Répartition des 19 dossiers clôturés selon la durée du suivi post-hébergement :

	3 mois	3 mois à 6 mois	6 mois à 9 mois	+ de 9 mois
Nb de dossiers	3	2	2	12
%	16%	10,5%	10,5%	63%

Les difficultés rencontrées par ces personnes sont variées :

- Aide au déménagement
- Difficultés financières et administratives
- Ruptures familiales et violences
- Dans une moindre mesure : problème de solitude, de santé, d'emploi, juridique et endettement, accompagnement à la parentalité ...

L'une des principales difficultés rencontrées par les personnes et les travailleurs concerne l'inscription au nouveau CPAS de la commune où la résidente s'installe. En général, la réponse à la demande d'aide soumise par le bénéficiaire dépasse le délai légalement prévu. Cela entraîne rapidement des problèmes financiers, notamment des retards considérables dans le paiement du RIS, ce qui crée d'autres difficultés, notamment en cas de problème de santé ou pour le paiement du loyer.

Les demandes plus spécifiques, telles que les rendez-vous à la médiation dettes, au service de réinsertion professionnelle ou les demandes spécifiques pour l'enfant, sont mises en suspens pendant un certain temps. Tout ce retard génère du stress pendant l'installation de la personne. Le travailleur social se trouve dans la nécessité de solliciter régulièrement les travailleurs du CPAS pour obtenir des réponses, tout en apportant un soutien moral au bénéficiaire et en explorant d'autres solutions pour répondre aux demandes de l'ancien-ne résident-e.

Au 31/12/2023, à notre connaissance, **100 % des personnes accompagnées pendant l'année sont toujours dans leur logement.**

Soutien à la constitution de la garantie locative

Suite à un appel à projets du Fonds Céline Ramos, géré par la Fondation Roi Baudouin, nous avons obtenu en 2017 un financement nous permettant de constituer un « fonds garantie locative ». Notre projet intitulé « Pour un logement durable après un séjour en maison d'accueil », nous permet d'avancer la garantie locative des résident-es qui quittent notre institution pour un logement. Cette somme est transmise sous forme de prêt avec un plan de paiement de mensualités adaptée à la situation de chaque personne. Ce système de prêt « immédiat » est une réelle plus-value pour les personnes, car même si d'autres formes d'aides financières existent via les CPAS ou le Fonds du logement, les délais sont souvent trop longs et les réticences des propriétaires nombreuses. En 2023, 1 garantie locative a pu être octroyée via ce dispositif.



« Well comme Home : coup de pouce à l'installation »

En septembre 2022, nous avons soumis à la Fondation Roi Baudouin une demande de prolongation de notre projet intitulé « coup de pouce à l'installation » (mis en place en 2017). Grâce à la générosité de « Germaine Gehuchten », nous avons pu fournir des aides matérielles et financières aux personnes quittant notre institution, facilitant ainsi leur installation et leur appropriation durable de leur nouveau lieu de vie.

Dans la continuité du partenariat entre l'AMA et IKEA en 2020, IKEA a renouvelé son partenariat avec l'AMA en 2023. Dans ce cadre, Escale ont pu bénéficier d'un montant financier pour aider les familles monoparentales à s'installer dans leur nouveau logement.

Lorsqu'une femme seule ou des familles quittent notre maison d'accueil pour s'installer dans un nouveau logement, ils doivent faire face à de nombreuses dépenses. Bien que des aides existent pour couvrir une partie de frais via les CPAS ou les ADIL de la Région de Bruxelles- Capitale, nous avons constaté que les délais d'obtention étaient souvent trop longs pour être bénéfiques pendant cette période cruciale.

Le subside nous permet d'aider directement nos résident·es lors de l'installation dans un logement. En fonction de leur situation, ils peuvent bénéficier d'une ou plusieurs aides suivantes :

- "Kit déménagement" : aide au transport, location camionnette et/ou lift
- "Kit d'installation" : bons d'achat pour meubles et équipements intérieurs de première nécessité
- "Aide temporaire aux loyers" : aide financière directe, remboursable, qui permet le paiement du/des premiers loyers
- "Kit assurance" : souscription aux assurances habitation et/ou familial obligatoire pour une année

En 2023, 18 familles ont pu bénéficier des « coups de pouce à l'installation » : 14 familles pour la maison d'accueil et 4 pour la guidance à domicile.

13. Infrastructure

Notre ASBL est propriétaire du bâtiment de la maison d'accueil. Cette opportunité représente également de nombreuses responsabilités. Pour l'ouverture de la maison d'accueil en 2014, une rénovation importante des lieux a été effectuée. Grâce à la présence d'un ouvrier polyvalent au sein de l'équipe, nous pouvons réaliser de nombreux travaux de rafraîchissement aussi bien dans les chambres que dans les pièces communes. En 2022, des travaux importants ont dû être réalisés par des firmes spécialisées pour mettre notre centrale de détection incendie en conformité (travaux d'électricité dans tout le bâtiment, détecteurs dans chaque pièce, augmentation du nombre de boutons poussoirs...).

À la suite de 2 audits énergétiques réalisés en 2018 (CAFA et BRUXEO), plusieurs conseils d'amélioration avaient été formulés comme :

- Relever les index tous les mois
- Installer des vannes thermostatiques aux radiateurs qui n'en ont pas
- Isoler le sol du grenier
- Installer de panneaux photovoltaïques

En 2023, nous avons décidé de placer des panneaux photovoltaïques et d'isoler le sol du grenier.

Plusieurs devis ont été pris pour les deux chantiers et les travaux ont été réalisés en août pour les travaux d'isolation et en octobre pour la pose de 40 panneaux solaires. Pour donner suite à de nombreux problèmes d'eau chaude, de boiler et de tuyauteries entartrées, nous avons également décidé d'installer un adoucisseur d'eau. Celui-ci a été placé début août, et après un comparatif des différents systèmes, le choix s'est porté sur un adoucisseur d'eau au CO2 car il y a beaucoup plus d'avantages qu'un système au sel.

Depuis septembre 2023, une architecte bénévole donne des coups de main à la responsable logistique pour le relevé et la planification des travaux et des entretiens à réaliser dans la maison d'accueil. Son aide est également précieuse pour la gestion des urgences (morceau de plafond qui tombe, fuite...).

PARTIE 2 :

DOMINO

Guidance à domicile



Contexte de la création du service

En juin 2022, la Cocom a lancé un appel à projet visant à renforcer la capacité d'accompagnement des services de guidance à domicile subventionnés par la Cocom et à subventionner deux nouveaux services de guidance à domicile (SGD).

Sous l'impulsion de la direction et de l'équipe de la maison d'accueil, le conseil d'administration réuni le 25 juillet 2022 prend la décision de poser une candidature afin de créer un nouveau service de guidance à domicile.

Fort de la connaissance du public sans-abri et de l'expérience d'accompagnement généraliste réalisé par la maison d'accueil lors de l'hébergement et en suivi post-hébergement, un dossier est constitué.

Le 5 octobre 2022, l'administration de la Cocom informe Escale de la sélection de la candidature. Dans un premier temps, une subvention facultative couvrant la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 pour une capacité de 60 dossiers est octroyée.

Mi-janvier 2023, le nouveau service de guidance à domicile, **DOMINO** voit le jour.

A l'instar du jeu en bois où chacun pose sa pièce, l'un après l'autre, pour construire ensemble un nouveau chemin, notre service de guidance à domicile souhaite accompagner au mieux chaque personne, étape par étape, dans son trajet vers plus d'autonomie et de bien-être.

Mise en place du service

L'expérience de l'accompagnement post-hébergement, mis en place en 2016 à la maison d'accueil, nous a servi de base afin d'élaborer les outils nécessaires à ce nouveau projet.

Dans un premier temps, nous avons rencontré plusieurs services de guidance à domicile afin de connaître leurs manières de travailler, la spécificité de leurs publics, les difficultés qu'ils rencontrent...

Parallèlement, nous avons porté notre réflexion sur les différentes étapes de l'accompagnement. Nous avons élaboré une procédure partant de la demande jusqu'à la clôture d'un suivi. Nous avons identifié les moments clés dans ce processus :

- La réception de la demande
- La première rencontre
- La décision d'équipe quant à l'accompagnement
- La demande d'un rapport de passation à l'organisme envoyeur
- La signature d'une première convention d'accompagnement et la définition du projet d'accompagnement
- A la fin de la 1^{ère} convention, concertation avec la personne/famille, le référent DOMINO et, le cas échéant, le service envoyeur.
- Signature d'une deuxième convention de 6 mois, renouvelable.

Pour chacune de ces étapes, des documents ont été élaborés :

- Canevas d'anamnèse
- Modèle de rapport de passation
- Convention d'accompagnement de 2 mois et de 6 mois.
- Les fichiers Excell nécessaires au traitement des demandes et à la récolte des données statistiques.

Dans le cadre du développement de DOMINO, différentes démarches ont été réalisées :

- Contacter tous les services de guidance à domicile afin de faire connaître le service et voir si des demandes non satisfaites (liste d'attente) pourraient être réorientées chez nous
- Contacter toutes les maisons d'accueil Cocof et Cocom afin de faire connaître le service et le cas échéant, formaliser des partenariats d'orientation
- Contacter tous les CPAS bruxellois afin de faire connaître notre service et les inciter à nous contacter dès que des personnes sont en risque de perte de logement ou en besoin de guidance à domicile complémentirement à ce que le CPAS propose déjà.
- Contacter toutes les AIS bruxelloises afin de faire connaître notre service et voir si des partenariats peuvent être développés dans le cadre de projets de relogement (ex : PUL).
- Nous faire connaître auprès de tous les acteurs du secteur sans-abri et des secteurs connexes.

La première convention d'accompagnement a été signée le 15 février 2023.

Missions, objectifs, méthodologie et moyens

Notre but est d'accroître l'autonomie et l'intégration sociale des personnes - adultes et enfants - dans la société afin qu'elles puissent y participer de façon active. L'appropriation, le maintien en logement et la prévention de la perte du logement sont nos objectifs prioritaires.

Missions :

- Offrir nos services à des personnes seules, des couples ou des familles
- Offrir un accompagnement psychosocial afin d'aider la personne en besoin de guidance à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles
- Offrir un accompagnement budgétaire afin d'aider la personne en besoin de guidance à gérer son budget, le cas échéant en coopérant avec des institutions agréées pratiquant la médiation de dettes
- Offrir un accompagnement administratif afin d'aider la personne en besoin de guidance à recouvrer ses droits sociaux, à garder ou à rechercher un logement.

Objectifs opérationnels avec les usagers :

- Soutenir l'installation dans le nouveau logement et/ou l'appropriation de celui-ci afin que la personne s'y sente bien et l'investisse ;
- Soutenir la personne/famille dans tous les domaines qui touchent la vie quotidienne afin d'assurer le maintien dans le logement ;
- Soutenir la personne/famille dans la réalisation des démarches psychosociales, budgétaires et administratives selon les demandes et les besoins ;
- Soutenir la personne/famille dans la réalisation d'objectifs qui permettent d'accroître leur autonomie et leur bien-être ;
- Soutenir la personne/famille afin de développer la connaissance de son environnement et d'avoir recours aux ressources que propose celui-ci.

Les méthodologies et moyens utilisés sont :

- Une équipe professionnelle : les travailleurs veillent à se former, à échanger et à penser leurs pratiques d'interventions aussi bien en équipe (réunion hebdomadaire) qu'avec les travailleurs du secteur (via les fédérations notamment) ;
- Un suivi des demandes de guidance : toute demande d'accompagnement adressée directement par un personne/famille ou par un service sera traitée et une réponse y sera apportée dans les meilleurs délais ;

- Une écoute active : par différents canaux (entretiens à domicile, entretiens aux bureaux du service, par téléphone, par mail, lors d'échanges moins formels...);
- Une analyse approfondie de la situation : anamnèse, évaluation du réseau de la personne, évaluation des difficultés, des ressources et des demandes/besoins de la personne ;
- Un projet d'accompagnement sur mesure comprenant différents volets : psychosocial, budgétaire et administratif. Ce projet est rédigé par le travailleur référent et la personne/famille en besoin de guidance. Il définit les moyens et les actions à mettre en œuvre en vue de sa réalisation ;
- Une flexibilité des « lieux » d'intervention : à domicile, en accompagnement vers des services, au bureau du service de guidance, par téléphone... toujours en privilégiant le moyen le plus adapté à la personne et à la démarche à réaliser ;
- Une évaluation continue de l'évolution de la situation : établir des objectifs avec la personne et identifier les moyens à mettre en place pour les atteindre ;
- Une adaptation du rythme d'accompagnement : en fonction des besoins, assurer un accompagnement intensif (min. 1x/semaine) ou de soutien (min. 1x/mois) ;
- Une approche préventive : l'équipe sera particulièrement attentive aux personnes qui semblent « en décrochage » de l'accompagnement afin de maintenir un lien de confiance auquel la personne peut se « raccrocher » à tout moment (proactivité) ;
- Une formalisation des engagements : signature d'une convention dans laquelle sont décrits la nature et les modalités de la guidance, les droits et obligations réciproques de notre service et de la personne/famille ;
- Une transition et une cohérence dans les actions : prendre le temps du relais (avec les services post-hébergement par exemple) et la coordination avec les autres acteurs présents pour soutenir la personne/famille (ex : SAJ, Centre de santé mentale, CPAS...);
- Une communication transparente tout en respectant le secret professionnel : s'accorder avec la personne sur les informations qu'elle accepte de partager avec les autres acteurs de terrain. Faire les démarches avec la personne. Communiquer à la personne nos éventuelles inquiétudes ou les éléments qui nous semblent être à améliorer ;
- Une connaissance forte du réseau bruxellois : se faire connaître et connaître les opérateurs publics et privés qui peuvent faire appel à nos services ou avec qui nous pouvons collaborer, en ce compris les acteurs du logement (SISP, AIS, Régies foncières...);
- Des outils de gestion permettant un encodage efficace des interventions réalisées ;
- Accessibilité : GSM, horaire flexible en fonction des besoins des personnes, personne de référence.

Equipe

Dans le cadre des moyens financiers octroyés par la Cocom, le cadre du personnel est prévu comme suit :

- 0,5 ETP Coordination
- 0,5 ETP Administratif
- 3 ETP Travailleurs sociaux
- 0,3 ETP Logistique

Pour la création de DOMINO, le recrutement du personnel s'est réalisé en plusieurs étapes :

Dans le cadre de la mutualisation de moyens avec la maison d'accueil Escale, la coordination et le travail administratif ont été réparties entre la directrice générale de l'asbl, la responsable administrative, financière et logistique ainsi que l'employée administrative.

Deux travailleurs sociaux de la maison d'accueil ont postulé pour changer de fonction et ont quitté la maison d'accueil pour intégrer DOMINO en janvier et février. Une travailleuse sociale a été engagée en janvier 2023 et une quatrième en août 2023.

L'équipe d'accompagnement est composée afin de respecter la norme de 20 dossiers suivis par un équivalent temps plein. 3 des 4 travailleurs sont à temps partiels.

Sous l'impulsion d'un soutien financier octroyé par la Fondation Francotte à notre asbl, nous avons pu engager une travailleuse sociale à mi-temps en novembre 2023.

Accompagnement

Demandes - Entretiens d'admission et nombres de dossiers

Pour faire une **nouvelle demande** au service de guidance à domicile, il est possible de contacter le service par mail (domino@maescale.org) ou par téléphone (02/616.06.35). La personne/famille demandeuse peut soit nous contacter directement, soit avec l'aide d'un service social envoyeur.

Les travailleurs sociaux de DOMINO fixeront une première rencontre avec la personne/famille demandeuse et le service social envoyeur le cas échéant. Le but de cette première rencontre est de créer un lien avec la personne/famille, d'entendre ses difficultés et ses demandes/besoins. Une décision d'équipe sera prise en fonction de la cohérence de la prise en charge de la personne. Si la décision est positive, un deuxième rendez-vous sera fixé pour signer la **première convention d'une durée de deux mois**. Un **rapport de passation** sera également demandé au service envoyeur. Au cours de ce délai, le projet d'accompagnement sera défini avec la personne. Les rencontres peuvent avoir lieu à domicile, en accompagnement physique auprès de services divers, au bureau du service de guidance et/ou par téléphone. Le moyen le plus adapté à la personne et à la démarche à réaliser sera choisi.

Suite à ces deux premiers mois, un rendez-vous sera fait avec la personne/famille et le référent de DOMINO afin de faire le point. Si les deux parties (personne/famille en guidance à domicile et le service DOMINO) sont d'accord de poursuivre le travail ensemble, une **convention de six mois** sera signée afin de mettre en place les actions définies dans le projet d'accompagnement. Tous les six mois, une nouvelle convention sera signée. Ce sera l'occasion de faire le point sur les objectifs fixés précédemment, d'évaluer l'accompagnement, d'établir s'il y a d'autres demandes/besoins et de définir des actions à mettre en place.

Dans la mesure où la personne n'a plus de demande/besoin, qu'elle pense pouvoir faire face seule aux différents aspects de son quotidien, il sera temps de clôturer le dossier avec la personne. La personne/famille peut mettre un terme à l'accompagnement, après discussion avec l'équipe du service DOMINO. L'équipe s'autorise à mettre un terme en cas de tout acte agressif intenté par la personne accompagnée et/ou si la sécurité du travailleur est mise en péril.

Pendant l'année 2023, **93 demandes d'accompagnements** ont été formulées par un service envoyeur ou directement par les personnes.

Répartition des 93 demandes selon l'organisme envoyeur :

	Maisons d'accueil	CPAS	Travail de rue	Centre de jour	CCL + GAD	Enfance	Logement	Urgence	Social	Santé	CAW	Proche
	31	9	3	6	9	7	3	3	8	3	8	3
%	33%	9,5%	3,5%	6,5%	9,5%	7%	3,5%	3,5%	8,5%	3,5%	8,5%	3,5%

24 de ces demandes n'ont pas été suivies d'un rendez-vous d'admission, soit 25% des demandes. Dans la majorité des cas, le service envoyeur n'arrive plus à contacter la personne ou ne nous répond plus malgré plusieurs relances. Dans certains cas, la personne a trouvé une autre solution d'accompagnement ou d'aide.

69 entretiens d'admission ont été réalisés. Parmi ceux-ci 51 ont abouti à un accompagnement, soit 74%. Les raisons de non accompagnement sont :

- Les demandes ne correspondent pas à nos missions : pas de logement ou expulsion imminente, personne âgée sans possibilité d'autonomisation, la personne n'est pas en demande (contact pris par un tiers), cherche un service d'aide à la vie quotidienne...
- La personne a trouvé un autre service d'accompagnement à la suite de la rencontre ou refuse l'accompagnement.

En 2023, première année de fonctionnement, se sont déjà plus de 119 personnes qui ont été accompagnées par DOMINO : 65 adultes et 54 enfants. Cela représente **51 dossiers** d'accompagnements.

Répartition des 51 dossiers selon la date du début de l'accompagnement :

	Nb de dossiers	%
1 ^{er} trimestre 2023	10	20 %
2 ^{ème} trimestre 2023	19	37 %
3 ^{ème} trimestre 2023	7	14 %
4 ^{ème} trimestre 2023	15	29 %
TOTAL	51	100 %

Parmi les 51 dossiers, 10 ont été orientés par la maison d'accueil Escale, soit près de 20%.

Répartition des 119 personnes selon le type de famille :

	Femmes	Hommes	Enfants < ou = 3 ans	Enfants > 3 ans	TOTAL	%
Femmes seules	13				13	11 %
Hommes seuls		9			9	7,5 %
Parents seuls avec enfant(s)	15	1	4	27	47	39,5 %
Couple avec enfant(s)	10	10	6	15	41	34,5 %
Couple sans enfants ou cohabitants	3	2			5	4 %
Autres	2			2	4	3,5 %
TOTAL	43	22	10	44	119	
%	36 %	19 %	8 %	37 %		

Répartition selon la taille des 27 fratries :

	1 enfant	2 enfants	3 enfants	4 enfants
Fratries	9	10	7	1
%	33 %	37 %	26 %	4 %

Dossiers clôturés

En 2023, 7 dossiers ont été clôturés. Les raisons sont :

- A la demande de la personne : 4 dossiers
- Perte de contact : 2 dossiers
- Autonomie atteinte : 1 dossier

Durée de l'accompagnement des dossiers clôturés :

	Moins d'un mois	De 1 à 2 mois	De 2 à 6 mois	Plus de 6 mois
Dossiers	1	2	3	1
%	14%	28%	44%	14%

Public cible

L'accompagnement de DOMINO est accessible à toute personne en besoin de guidance, quel que soit son genre, sa composition familiale, son lieu de domicile à Bruxelles ou ses problématiques. Le logement de la personne/famille accompagnée doit se situer dans une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le profil des personnes en besoin de guidance est très varié et rencontre de nombreuses difficultés liées à la précarité :

- **L'âge** : enfants de 0 à 18 ans et adultes de 18 à pas de limite.

Répartition des 65 adultes par genre et par âge :

	18 à 25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56-65 ans	+65 ans
Femmes	2	12	17	7	3	2
Hommes	2	0	7	8	4	1
TOTAL	4	12	24	15	7	3
%	6 %	18 %	37 %	23%	11 %	5 %

Répartition des 54 enfants par genre et par âge :

	0 à 3 ans	4 à 8 ans	9 à 13 ans	14 à 18 ans
Filles	3	6	9	6
Garçons	6	11	10	3
TOTAL	9	17	19	9
%	17 %	31 %	35 %	17 %

L'âge moyen des enfants est de 8 ans et 6 mois.

- **Le sans-abrisme** : la majorité des personnes ont connu un parcours les ayant amenés à séjourner dans des centres d'hébergement d'urgence (Samu social, Ariane, Ilot 160), à fréquenter des centres d'accueil de jour ou encore, pour certains, à connaître un épisode de vie en rue (plus ou moins long).

Parmi les 65 adultes, 35 avaient un passé de « sans-abri » avant d'être en logement, soit 54%.

- **La nationalité** : un public majoritairement de nationalité belge mais aussi de multiples nationalités venant de tous les continents (Afrique et Union européenne en plus grand nombre).

Répartition des 65 adultes selon leur nationalité :

	Belge	UE	Europe non UE	Afrique	Asie	Ne sait pas
Nationalité	25	7	8	17	5	3
%	38%	11%	12%	26%	8%	5%

- **La langue** : francophone, néerlandophone, arabophone, anglophone et de nombreuses autres langues parlées par le public.

Parmi les 65 adultes accompagnés 53 adultes parlent le français, 2 le néerlandais, 5 l'anglais et pour 5 adultes l'accompagnement se fait via les services d'un interprète ou avec les outils de traduction en ligne.

- **Les statuts de séjour** : de la carte d'identité belge aux nombreux titres de séjour définitifs ou provisoires ou personnes en cours de régularisation.

Parmi les 65 adultes, 23 avaient une carte d'identité belge, 11 une carte F, 4 une carte F+, 4 une carte A, 5 une carte B, 3 une carte C/K, 5 une carte E/UE, 1 personne un VISA, 1 personne n'a pas de titre de séjour et pour 8 adultes nous n'avons pas l'information.

- **Les problématiques.** Il s'agit généralement d'une multitude de problématiques diverses qui aboutissent à une situation de vie complexe : ruptures, conflits ou violences conjugales et/ou familiales, perte répétitive de logements, risque d'expulsion de logement, logement inadéquat, sortie de prison, perte de revenus, endettement, perte de documents d'identité, instabilité dues à des problèmes de santé (physique, mentale, assuétudes), perte d'autonomie...

Parmi les 51 dossiers ouverts, la première demande concernait dans 53% des cas des difficultés de gestion administrative, 16% de gestion financière, 16% de logement, 11,5% de santé et 3,5% de violences conjugales.

- **Les revenus** : la majorité des personnes bénéficie d'un revenu d'intégration sociale du CPAS. D'autres types de revenus sont aussi représentés : travail, chômage, mutuelle, pension, allocations pour personnes handicapées. De nombreuses personnes sont surendettées.

Parmi les 65 adultes, 28% bénéficie du revenu d'intégration social (CPAS), 18,5% n'ont pas de revenu personnel, 15% ont un revenu de remplacement du chômage (dont 3 personnes ont un complément du CPAS), 15% ont un revenu du travail, 14% ont une allocation de remplacement de la mutuelle, 5% une allocation de remplacement de revenu pour personne avec un handicap, pour 3% une pension et pour 1,5% nous n'avons pas l'information.

Notons également que pour 11 personnes, une perte de revenu temporaire a été subie. Voir ci-dessous « quelques constats après une année de fonctionnement ».

Parmi les 26 familles, 19 bénéficient des allocations familiales (73%) et pour 2 familles, elles ont pu les obtenir grâce aux démarches réalisées avec DOMINO.

- **L'insertion socio-professionnelle.** Accès au travail complexe : peu de qualification, non maîtrise d'une langue nationale, discrimination.

Parmi les 65 adultes, seul 10 (6 femmes et 4 hommes) ont un emploi rémunéré, soit 15%.

- **Logement.** DOMINO accompagne des personnes habitant dans une des 19 communes bruxelloises.

Parmi les 51 dossiers, 14 logements se situent à Anderlecht, 1 à Berchem Saint Agathe, 10 à Bruxelles Ville, Haren, Neder-Over-Heembeek, Laken, 5 à Etterbeek, 3 à Forest, 3 à Ixelles, 2 à Jette, 2 à Koekelberg, 7 à Molenbeek, 2 à Saint-Gilles, 5 à Saint-Josse-Ten-Noode, 2 à Schaerbeek, 5 à Uccle et 2 à Woluwe-Saint-Lambert.

Axes d'accompagnement et problématiques

A la différence des services spécialisés (médiation de dettes, service d'aide de la jeunesse, hôpitaux ou autre), travailler dans un service de guidance à domicile permet d'avoir une vision large et globale sur la situation des personnes accompagnées.

En effet, les travailleurs sociaux peuvent autant travailler sur l'aspect financier et budgétaire, sur le soutien à la parentalité (scolarité des enfants, activités extra-scolaire, handicap ...), l'appropriation du logement ou encore la solitude ressentie par la personne. Tous ces aspects sont très souvent liés entre eux d'une manière ou d'une autre.

Le travail d'accompagnement va consister à détricoter les différents aspects et prioriser, avec la personne, en fonction de ses besoins et des urgences. En effet, il est difficile de travailler la mise en place d'une activité quand la personne n'a pas ses besoins de base assouvis, par exemple lorsque son revenu est interrompu. Cette vision globale nous permet de faire un accompagnement de qualité en prenant en compte les différents aspects de la vie de la personne suivie en guidance à domicile chez DOMINO.

L'accompagnement prend de nombreuses formes qui varient et s'adaptent à chaque situation mais qui peuvent se résumer comme suit :

- **Bien chez soi :** aide au déménagement et à l'installation aussi bien d'un point de vue administratif (Commune, CPAS, garantie locative, prime d'installation, domiciliation pour paiement loyer, contact avec le propriétaire...), d'un point de vue logistique (organisation du déménagement, ameublement, ouverture de compteur, assurance...), d'un point de vue budgétaire (poursuite du travail réalisé par le service envoyeur en tenant compte de la nouvelle situation de logement de la personne/famille) et enfin d'un point de vue relationnel (appropriation du nouveau lieu de vie et de son environnement, mise en contact, création d'un nouveau réseau de proximité).

En 2023, 4 personnes/familles ont pu bénéficier d'une aide financière à l'installation. Notre ouvrier est également intervenu à 8 reprises en logement pour des aides logistiques (montage de meubles, luminaires, rideaux, petits travaux de plomberie).

- **Mise en ordre administrative et ouverture des droits sociaux :** obtention ou renouvellement de carte d'identité ou de titre de séjour, de revenus, de mutuelles, d'allocations familiales, de domicile, d'adresse de référence, allocations spécifiques...

Parmi les 65 adultes, 83% était en ordre de mutuelle dès le début de l'accompagnement, 5% n'y a pas droit, pour 3% les démarches ont été réalisées lors de l'accompagnement, 3% les démarches n'ont pas (encore) abouties et pour 6% nous n'avons pas cette information.

- **Gestion budgétaire** : analyse de la situation financière, gestion des dettes et mise en place de plan de paiement (en collaboration avec des services de médiations de dettes ou règlement collectif de dettes), demande d'administrateurs de biens...

Parmi les 65 adultes, 31 ont des dettes, soit près de 48%. Pour 55% d'entre elles, les dettes s'élèvent à plus de 2.500€. 4 de ces personnes sont en règlement collectif de dettes. Pour 17% des adultes nous n'avons pas cette information.

Seul 1 adulte a un administrateur de biens et un autre, un administrateur de biens et de la personne.

- **Sensibilisation et accès aux soins de santé** : physique, psychique généraliste et/ou spécialisé

Parmi les 65 adultes, 23 déclarent avoir des problèmes de santé physique, soit 35%. Cela regroupe différents types de difficultés : douleurs chroniques, lésions multiples suites à des accidents et/ou agressions, diabète, maladies cardio-vasculaires...

Concernant la santé mentale, parmi les 65 adultes, 13 personnes ont un diagnostic de « troubles » de santé mentale (dépression, schizophrénie, psychose, paranoïa) et 1 personne, une déficience mentale soit un total de 21% d'adultes accompagnés. Notons que pour la majorité des adultes, l'équipe remarque une fragilité psychologique importante.

Parmi les 14 adultes présentant de difficultés psychologiques avérées, 65% ont une prise en charge adaptée (44% avant l'accompagnement et 56% mis en place avec l'accompagnement de DOMINO), 21% sont dans le déni de leurs difficultés et pour 14% il n'y a pas de prise en charge. Pour les personnes non diagnostiquées, seules 2 ont un suivi psychologique.

Parmi les 65 adultes, 9 ont des addictions connues de l'équipe (alcool, cannabis, multiples produits, médicaments) et 1 personne consomme et prend un traitement de substitution méthadone.

- **Aide à la recherche d'emploi ou de formation** : démarches auprès d'Actiris, annonces, CV...
- **Soutien à la réalisation de démarches juridiques** : plaintes suite à des violences, divorces, garde d'enfants, droit de séjour, suivi de maisons de justice...
- **Recherche logement** (si souhait ou nécessité d'en changer) : inscription dans les sociétés de logement publique, AIS, recherche dans le privé, préparation et accompagnement de visite de logements...

En décembre 2023, nous avons pu dénombrer 14 situations dans lesquelles, la personne/famille souhaite changer de logement. Les raisons sont multiples : loyer trop élevé, risque d'expulsion, quartier problématique, logement insalubre et/ou trop petit, bail de transit. Voir ci-dessous « quelques constats après une année de fonctionnement ».

- **Soutien à la parentalité** : valorisation du rôle parental, réflexion et apprentissage sur les besoins des enfants selon l'âge, suivi et aide dans les contacts avec le SAJ et/ou SPJ, orientation vers des services spécialisés (ex : espace de rencontre) ...

- **Accompagnement des enfants** : recherche crèche, école, suivi scolaire, recherche d'activités de loisirs, orientation pour problématiques spécifiques (ex : retard de développement) ...

En 2023, parmi les 26 familles accompagnées, 4 d'entre elles avaient un suivi avec la SAJ et 5 d'entre elles avec le SPJ. Nous accompagnons également plusieurs familles dont les enfants sont placés en institution.

Plusieurs enfants présentent également différents troubles ou handicaps (autisme, retard mental, troubles de l'apprentissage, dépression...).

Quelques constats après une année de fonctionnement

- **Mal logement**

Au cours des accompagnements, l'équipe a pu constater qu'un grand nombre des personnes ou familles accompagnées étaient en situation de mal logement. Cette situation s'exprime de différentes manières :

- Risque d'expulsion
- Logement privé avec un loyer trop élevé pour les revenus perçus par la personne/famille
- Surpopulation (logement pas adapté en fonction de la composition de ménage de la famille)
- Insalubrité (humidité, nuisibles, ...)
- Occupation temporaire (logement de transit)

Ces situations ne s'appliquent pas uniquement pour le marché privé, cela peut également concerner des logements gérés par des AIS ou des SISF. La situation de logement à Bruxelles étant celle qu'elle est actuellement, il est très difficile de trouver d'autres solutions de logement pour ces personnes ou ces familles.

Les travailleurs sociaux remarquent une multitude de précarités liées à la situation de mal-logement. Celui-ci a des impacts sur la santé physique et mentale de la personne. Cela accentue également fortement le risque de précarité financière et professionnelle. Cela a également des impacts sur le développement de l'enfant et la disponibilité parentale.

- **Précarité financière : Perte revenu - endettement**

Parmi les personnes accompagnées, un grand nombre d'entre elles présentent une forme de précarité financière ou un surendettement.

- Personnes en médiation de dettes
- Personnes en règlement collectif de dettes
- Personnes avec des dettes

Les personnes ont régulièrement des dettes liées à la difficulté de gestion de leurs dépenses avec un revenu très limité. Ces dettes s'accumulent et l'engrenage commence. Il est dès lors relativement complexe de sortir de cette situation d'endettement d'autant plus quand les taux d'intérêt ne cessent de s'accroître.

Dans plusieurs suivis, les personnes ont rencontré une interruption de revenu pour des raisons diverses. Pour l'équipe, il était souvent compliqué d'avoir une raison claire de cette interruption et la marche à suivre pour régulariser le problème. Souvent cette situation était liée à des problèmes administratifs (changement de CPAS lié au déménagement, transfert de dossier mutuelle entre régions, changement de la composition de ménage ou du statut de séjour...). Cela engendre pour les

personnes des conséquences graves en termes de stabilité et de bien-être (impossibilité de payer le loyer, dettes auprès de connaissances ou de l'école, stress, nécessité de colis alimentaire...). L'absence de réactivité/ disponibilité des services peut complexifier la régularisation de la situation. Dans plusieurs cas, cette interruption a, malheureusement, duré plusieurs mois.

Un autre constat assez frappant et visible concerne la fracture numérique. Les travailleurs sociaux ont pu remarquer que les personnes plus précarisées, qui ne maîtrisent pas forcément la langue (français, néerlandais ou encore anglais) se heurtent à davantage de difficultés pour régler leur situation. Cela relève d'un obstacle supplémentaire pour faire valoir leurs droits.

Plus généralement, les personnes ayant peu de moyens se retrouvent régulièrement avec des fins de mois compliquées, il n'est pas rare que nos suivis nous disent qu'ils n'ont rien à manger pour les derniers jours du mois. Il faut alors trouver des solutions telles que les colis alimentaires ou les restaurants sociaux mais il est rare que ces services soient totalement gratuits.

- **Langue**

L'équipe rencontre souvent des personnes qui ne parlent ni français, ni néerlandais ni anglais ou du moins, très peu. Cela complexifie l'accompagnement car elles rencontrent plusieurs difficultés à suivre ou comprendre les démarches à faire. La personne accompagnée est alors très dépendante du travailleur social et celui-ci porte une charge mentale importante. Nous faisons régulièrement appel à des interprètes ou avons recours à des outils comme Google translate afin de faciliter la compréhension de la situation d'une part pour la personne accompagnée et d'autre part pour le travailleur social. Par ailleurs, quand cela est possible pour elle, nous encourageons la personne à suivre des cours de langue.

Notons encore le fait que nous avons été témoins de plusieurs cas d'arnaques dont les personnes ont été victimes. Elles se « font avoir » et arnaquer par des personnes malveillantes. Elles signent des documents qu'elles ne comprennent pas et cela peut entraîner des conséquences très lourdes (ex : être associé dans une société). C'est pourquoi, nous les sensibilisons un maximum sur le fait de ne pas signer des documents qu'elles ne comprennent pas.

Limites d'intervention

Le service de guidance à domicile DOMINO est mis en place pour maintenir la personne en logement et l'accompagner à son rythme dans ses demandes et ses besoins. Au vu de des missions citées ci-dessus, il est important de noter que l'équipe n'est pas spécialisée pour une série d'interventions :

- DOMINO n'est pas un service relevant du secteur de l'aide à la jeunesse, en cas de nécessité, nous réorienterons vers les services adéquats.
- L'équipe est composée par des travailleurs sociaux, elle n'a pas de corps médical et si l'intervention d'un médecin, d'un psychiatre ou autre intervenant médical s'avère nécessaire, une réorientation sera mise en place.
- L'équipe ne réalise pas d'accompagnement psychologique, en cas de nécessité, une réorientation sera mise en place.
- DOMINO n'est pas une équipe Housing first. Si la personne remplit les conditions pour le Housing first, une réorientation sera mise en place vers le service adéquat.
- Pour une série de services spécifiques (médiation de dettes, aide juridique, espace rencontre parent-enfants...), le travail du service de guidance à domicile est d'informer la personne que ces services existent, de l'accompagner dans les démarches pour rencontrer le service adéquat et d'éventuellement accompagner la personne pour un premier entretien pour ensuite passer la main quant à la problématique spécifique travaillée par le service en question.

- Pour que le travail soit possible entre le service de guidance DOMINO et la personne/famille, il est nécessaire que les deux parties adaptent un comportement adéquat, respectueux et dans un but de collaboration. Dans le cas où cela n'est pas respecté ou dans le cas de comportements agressifs ou violents, l'équipe DOMINO mettra un terme au suivi.
- Dans le cas où nous sommes inquiets pour la personne et que nous considérons qu'elle est un danger pour elle ou les autres, le service de guidance DOMINO prendra les mesures qu'il lui semble adéquates en fonction de la situation de la personne et après concertation en équipe.
- Le service de guidance à domicile DOMINO est un service mis en place pour soutenir la personne et aider au maintien en logement. DOMINO peut aider à faire le lien entre le locataire et le propriétaire dans le but du maintien en logement en conseillant le locataire pour l'entretien et la gestion de son logement. Néanmoins, il ne s'agit pas d'un service contrôlant, aucun contrat existant entre DOMINO et le propriétaire, l'objectif étant de soutenir le locataire dans ses demandes/besoins.

Comptage selon les normes Vivalis (anciennement Cocom)

Dans le cadre des normes établies par Vivalis, l'arrêté prévoit que les services de guidances à domicile distinguent deux types d'accompagnements :

Art. 90. § 2. Le calcul du nombre minimum d'usagers se fait sur la base de la comptabilisation de points, un point étant équivalent à un usager.

L'offre de services à des personnes ou familles faisant l'objet d'une guidance de soutien, telle que visée à l'article 92, est assimilés à **un demi-point**.

L'offre de services à des personnes ou familles faisant l'objet d'une guidance intensive, telle que visée à l'article 92, est assimilés à **un et demi-point**.

L'offre de services à une famille ou à des personnes en couple comptabilise autant de point que l'offre de service à des personnes isolées.

Le centre tient un relevé annuel du nombre total d'usagers signataires de la convention d'accompagnement visée à l'article 93 et du nombre moyen d'usagers par mois.

Ce relevé reprend la distinction entre les suivis intensifs et de soutien.

Art. 92. Le centre assure une guidance intensive ou de soutien.

La guidance intensive comporte, en moyenne, un entretien hebdomadaire avec chaque personne ou famille accompagnée. Elle vise à éviter le retour en institution ou la perte de logement autonome.

La guidance de soutien comporte, en moyenne, un entretien mensuel. Elle vise à garantir les acquis et la stabilité de l'usager.

Dans tous les cas, moins de la moitié des entretiens se dérouleront au centre.

En tant que nouveau service de guidance à domicile, DOMINO a dû se familiariser avec ces modes de calcul. Nous avons pour ce faire utilisé le fichier Excel établi par la Fédération Bico. Malgré cela, nous nous sommes confrontés à de nombreuses questions sur l'interprétation des règles de comptage. Selon nous cette complexité s'explique notamment par la confrontation de deux logiques très différentes : une logique de contrôle administratif et une logique de travail social.

Effectivement, derrière les « dossiers », les « usagers », il y a des personnes, des familles avec des problématiques complexes et des réalités de vie assez instables. L'intensité de l'accompagnement est très fluctuante dans le temps et peut varier selon de nombreux paramètres : la disponibilité des personnes, leurs besoins, leurs priorités, leur état psychique ou de détresse mais aussi selon la

disponibilité/réactivité des services sociaux, de santé et/ou des administrations. Enfin, les travailleurs sociaux ont eux aussi des réalités fluctuantes (formation, maladie, congés...).

De plus, une pondération maximum est établie à 1,5 pour un dossier intensif. Cela veut dire qu'aucune distinction n'est faite entre un accompagnement où 4 ou 10 démarches ont été réalisées sur le mois.

Enfin, une pression réelle est ressentie par l'équipe pour « être dans les clous » quant au nombre de suivi avec le risque de clôturer des dossiers pour des usagers qui expriment à un moment de l'accompagnement peu de demandes ou sont peu disponibles mais qui quelques temps plus tard reviennent vers nous avec une situation encore davantage dégradée.

Notons que le comptage prévoit que seul une partie du travail réalisé par un travailleur social soit comptabilisé. Cela veut dire que tout le travail de réseautage (faire connaître notre service, participer à des moments d'échanges sectoriel...), de formations, supervisions, de réunions d'équipe, de création/adaptation de procédures, d'évaluation des pratiques (politique de qualité)... n'est pas valorisé.

Nous pensons qu'il est important de pouvoir relayer ces difficultés à notre pouvoir de tutelle car nous estimons que le nombre d'accompagnement que doit réaliser un travailleur social est trop important pour pouvoir effectuer un travail de qualité avec des personnes cumulant de nombreuses difficultés afin d'éviter une (nouvelle) perte de logement.

En plus de la distinction à opérer entre les suivis « intensif » et de « soutien », le type de démarche est également à encoder. Le voici résumé en tableau (réalisé par Fami-Home) :

Code	Abréviation de	Type de démarche
Di	Déplacement individuel	Rencontre avec l'utilisateur en déplacement
Dr	Déplacement réseau	Rencontre avec un ou des tiers, avec ou sans l'utilisateur et en déplacement
Bi	Bureau individuel	Rencontre ou appel téléphonique, démarches administratives avec l'utilisateur au bureau
Br	Bureau réseau	Rencontre ou appel téléphonique ou e-mail avec un ou des tiers au bureau en présence ou non de l'utilisateur

Total des démarches* réalisées en 2023

Type de démarches	Nombre de démarches	Pourcentage
Di	390	30%
Dr	374	28%
Bi	192	15%
Br	366	27%
Total démarches	1.322	100%
Total démarches hors bureau	764	58%
Total démarches au bureau	558	42%

* Par « démarche », il faut entendre 1h de travail réalisé dans l'accompagnement.

Répartition mensuelle des dossiers par nombre d'usagers signataires de la convention, par nombre d'usagers par dossier et par type de dossiers de soutiens et intensifs par mois, en nombre et en pourcentage

Mois	Nb usager signataire	Nb d'usagers	Nb dossiers soutien	% Soutien	Nb dossiers intensif	% Intensif	Nb total pondéré
Janvier	2	4	2	100%	0	0%	1
Février	5	8	2	40%	3	60%	5,5
Mars	14	28	6	43%	8	57%	15
Avril	23	55	11	43%	12	57%	23,5
Mai	28	66	16	57%	12	43%	26
Juin	27	70	10	37%	17	63%	30,5
Juillet	25	74	13	52%	12	48%	24,5
Août	31	79	19	61%	12	39%	27,5
Septembre	31	86	14	45%	17	55%	32,5
Octobre	41	98	19	46%	22	54%	42,5
Novembre	40	104	15	37,5%	25	62,5%	45
Décembre	42	107	24	57%	18	33%	39

Etant donné que DOMINO est dans une première année de fonctionnement, il n'est pas pertinent de calculer une moyenne annuelle.

Conclusion

Comme vous avez pu le constater à la lecture de ce rapport d'activités, l'année 2023 a été à la fois « riche » et « mouvementée ». Nous avons pu relever de nombreux défis.

Un nouveau tournant pour l'histoire de l'asbl a été pris avec la création d'un nouveau service de guidance à domicile, DOMINO. Cela a impliqué une nouvelle organisation aussi bien au niveau de la structuration de l'asbl (nouvel organigramme) que des projets pédagogiques de chaque service.

La direction s'est vu confier la responsabilité des 2 services avec la création d'une nouvelle fonction de responsable pour tout le volet financier, administratif et financier de l'asbl. Dès lors, pour 3 travailleurs-euses, le fonctionnement des relations et des procédures de travail a été adapté.

Deux travailleurs sociaux de la maison d'accueil ont fait le choix de rejoindre « l'aventure » de la guidance à domicile et ont dès lors, changé de fonction. De nouveaux travailleurs ont donc été recrutés aussi bien pour la maison d'accueil que pour DOMINO. En 2023, ce sont plus de 9 travailleurs qui ont été recrutés au sein de l'asbl. Malgré les longues procédures de recrutement dans un secteur en « quasi-pénurie », nous avons eu la chance de trouver des personnes avec des profils, des expériences et des compétences variées et intéressantes pour nos deux services.

Toutefois, le temps nécessaire à l'inclusion et la formation de nouveaux travailleurs ainsi qu'à la création d'une nouvelle dynamique d'équipe (soudée et cohérente) a manqué au vu de la charge de travail nécessaire pour faire fonctionner une maison d'accueil en saturation permanente et à la création d'un nouveau service. Des tensions interpersonnelles, 2 démissions et des maladies de longues durées ont également teinté cette année 2023.

Pour compléter ce tableau, notons également, qu'en début d'année 2023, l'équipe de la maison d'accueil a dû faire face à des situations d'accompagnement très complexes où les difficultés de communication et de gestion de comportements agressifs pendant plusieurs semaines étaient assez fréquentes. Ces « dossiers difficiles » ont bien évidemment un impact important sur le bien-être des travailleurs et demandent beaucoup de résilience et de motivation. Une fois de plus, le soutien entre collègues, avec la direction et notre superviseur, ont pu aider l'équipe à surmonter ces moments difficiles.

Notre volonté de trouver un juste équilibre entre les besoins individuels des personnes et les intérêts et la sécurité de la collectivité est toujours présente dans les réflexions de l'équipe afin de nous positionner le plus adéquatement possible. Dès lors, des fins d'hébergement ont dû être signifiées à plusieurs reprises en 2023.

Ce rapport met en évidence le travail social de qualité réalisé par nos équipes.

Pour la maison d'accueil, en 2023, nous avons accueilli 61 personnes (37 séjours). Ce sont 41 adultes et 20 enfants qui ont pu se poser, souffler et surtout reprendre des forces et se reconstruire pour poursuivre leur chemin.

Pour 12 femmes, 2 hommes et 7 enfants, l'accompagnement a donné lieu à une installation en logement. Pour 85% d'entre eux, un suivi post-hébergement a été mis en place. Ce soutien est précieux car même si l'installation en logement est vécue positivement, cette nouvelle étape mobilise beaucoup d'énergie et suscite beaucoup de questions et d'inquiétudes : la perspective de la solitude après avoir vécu en collectivité est ressentie avec beaucoup de craintes par de nombreuses personnes.

Pointons le fait qu'en 2023, nous retrouvons des données comparables à celles connues avant « les années Covid » : nombre de nuitées en augmentation et allongement important de la durée moyenne de séjour qui ont pour conséquence un nombre de séjours inférieur à celui de 2022. Nous restons préoccupés par les difficultés d'accès au logement, surtout privé (0 sortie en logement privé en 2023).

Pour DOMINO, en une année de fonctionnement à peine, ce sont déjà plus de 119 personnes (65 adultes et 54 enfants) qui ont été accompagnées, réparties en 51 dossiers. L'année 2024, devra consolider les bases établies afin de nous permettre d'atteindre les exigences quantitatives de Vivalis.

Nous profitons de ces quelques lignes pour remercier et féliciter tous les membres du personnel pour leur investissement dans leur travail et leur volonté de contribuer au mieux à la réalisation de notre mission d'accompagnement des personnes et familles afin qu'elles retrouvent ou se stabilisent dans « un chez soi » durable.

En 2024, à l'occasion de nos 10 ans, nous souhaitons poursuivre les différents changements initiés au sein de l'asbl pour, notamment, renforcer la dynamique positive de travail et de développement de nos actions au sein du secteur afin de contribuer, ensemble, aux objectifs de « fin du sans-abrisme » via plus de prévention, d'accompagnement et d'accès au logement.

Deborah Oddie
Directrice

Composition des équipes :



Direction

ODDIE Deborah

Responsable financière, administrative et logistique

FUKS Geneviève

Accompagnement psycho-social et éducatif pour la Maison d'accueil Escale

Travailleur-euses sociaux-ales :

CEYSSENS Morgane, COLLIN Baptiste (à partir de novembre), DEVOS Emma, HUBIN Harald, KONEN David (à partir d'août), VAN RAAN Richard, VOGEL Josepha (jusque mai), WEYKAMP Amandine (jusque septembre).

Éducateurs (nuit) :

DESCHEEMAEKER Thomas et SIBILLE Gaëtan

Post-hébergement :

DERROUAZ Lila et COMMANS Audrey

Soutien à la parentalité :

RENSON Marine et DUPUIS Antoinette

Accompagnement psycho-social et éducatif pour DOMINO

Travailleur-euses sociaux-ales :

CHATELAIN Lola, CHARLIER Milena (à partir de novembre), GUILLEMART Gwénaëlle (à partir d'août), KEMP Fiona et MAGERAT Michaël

Fonctions complémentaires

Aide logistique :

MOTAOUAKIL Hassana et SITTIE Placide

Aide administrative :

DECLERCQ Muriel

Stagiaires et étudiants

DE CANNIERE Shannon : stagiaire assistante sociale (2022-2023)

MACROWIAK Izabela : stagiaire éducatrice (2022-2023)

EKILA Rita : stagiaire assistante sociale (2022-2023)

AL BADAOUI Farah : stagiaire éducatrice (2022-2023)

BENHALIMA Yousra : stagiaire assistante sociale (2023-2024)

CHARGELEGUE Mathilde : stagiaire éducatrice (2023-2024)

VANDERFELT Charlotte : étudiante remplacement nuits

BENLAHCENE Laïla : étudiante remplacement nuits

EL KADIRI Adil : étudiant remplacement nuits

EL GHALBZOURI Ibtissam : étudiante remplacement nuits

LIVYNS Camille : étudiante remplacement nuits

Réunions d'équipe

Une fois par semaine l'équipe se réunit pendant 2h30. Une fois par mois cette réunion concerne tous les travailleur-euses, les autres réunions rassemblent uniquement les travailleur-euses sociaux-ales, travailleurs de nuit et la direction. Les réunions sont divisées en 3 axes : 1) informations et retours sur les activités et ateliers passés, 2) accompagnement et 3) organisation.

Plusieurs fois par an, nous organisons également une réunion « pour aller plus loin » qui nous permet d'approfondir un suivi, une réflexion sur notre fonctionnement ou la création d'un nouveau projet.

Formations suivies collectivement pour la maison d'accueil

- Secourisme industriel : recyclage (10 travailleurs-euses)
- Supervision (équipe d'accompagnement) avec Manu Gonçalves
- Travail avec E. Nicolas sur 4 thématiques : accueil et admission, accompagnement, collectivité et non-respect du ROI
- Rencontres individuelles avec chaque travailleur-euse social-e, E. Nicolas et la direction pour faire le point sur la dynamique d'équipe (11 rencontres)



Formations suivies individuellement

- Module de base « le cycle des violences conjugales et intrafamiliales » (5 travailleurs-euses)
- Sensibilisation à la thématique des violences conjugales et intrafamiliales pour le personnel administratif et logistiques (3 travailleurs-euses)
- Formation pour les directions : prendre en considération des violences conjugales et intrafamiliales en tant que service (1 travailleuse)
- Gérer le burn-out et l'absence au sein de l'équipe (1 travailleuse)
- Termes néerlandophones dans le secteur du sans-abrisme (3 travailleurs-euses)
- Quand la souffrance de l'autre devient contagieuse (2 travailleurs-euses)
- Comment mieux prévenir ou gérer l'agressivité verbale des usagers ou bénéficiaires (1 travailleuse)
- Tour d'horizon du secteur bruxellois d'aide aux personnes sans abri (3 travailleurs-euses)
- Pouvoir situer mon travail dans un secteur (1 travailleuse)
- L'accueil et le suivi des usagers de drogues et d'alcool (1 travailleuse)
- Gespreksvoering-technieken om patiënten te motiveren (1 travailleur)
- Je peux lire correctement les comptes annuels (1 travailleuse)
- La gestion des asbl (1 travailleuse)
- BOB - comptabilité générale (1 travailleuse)
- L'administration des biens et de la personne et la psychiatrie (1 travailleur)
- Gérer un projet immobilier au sein de mon asbl (1 travailleuse)

Colloques, rencontres et échanges

- Fédé BICO : Groupe d'échanges de pratiques pour les travailleurs-euses sociaux-ales
- Fédé BICO : Groupe d'échanges de pratiques pour la direction
- Fédé BICO : assemblées générales et conseils d'administration
- AMA'tinée : « Sois autonome et tais-toi » (1 travailleuse), « bracelet électronique et hébergement, trop galère ? » (1 travailleuse), « On ne nait pas parents, on le devient » (1 travailleuse)
- AMA : assemblées générales, conseils d'administration et réunions plénières des membres bruxellois
- AMA : Groupe de travail sur la parentalité
- AMA : Groupe de travail « Questions patronales » et actualisation de la réglementation sectorielle
- Bruss'help : réunions du comité d'insertion et de l'urgence
- BITUME : réunions mensuelles
- SMES : Assemblée générale
- SMES : Comité d'accompagnement et animation de la table d'échanges « Du psy dans le social ? Pour qui ? Pourquoi ? Comment ? »
- CCL : participation aux comités de pilotage et échanges de pratiques
- Semaine du secteur de l'aide aux sans-abri : ouverture des portes de la maison d'accueil et de DOMINO
- Visites des équipes dans le cadre la semaine du secteur de l'aide aux sans-abri
- BRUXEO : Profiter de l'énergie solaire en plaçant des panneaux (1 travailleuse)
- Plateforme rézone midi #VIF sur les violences intrafamiliales (1 travailleuse)
- L'accompagnement en logement : Les clefs de la réussite ? (3 travailleurs-euses)
- Participation à la première journée d'étude du Master plan (1 travailleur)

- Au seuil des Services de Santé Mentale (1 travailleuse)
- Journée de réflexion sur la Monoparentalité (1 travailleuse)

Composition du pouvoir organisateur

Administrateurs

BLEECKX Max, Président
FRANCKX Christine, Vice-Présidente
RUDOLPH Tinaïg, Administratrice
MAHIEU Françoise, Administratrice
DARRAS Elisabeth, Administratrice
LADRIERE François, Membre

Membres de l'Assemblée générale

Les administrateurs ainsi que
MASSION Jacques, Membre
HUBINON Myriam, Membre
FRISQUE Etienne, Membre

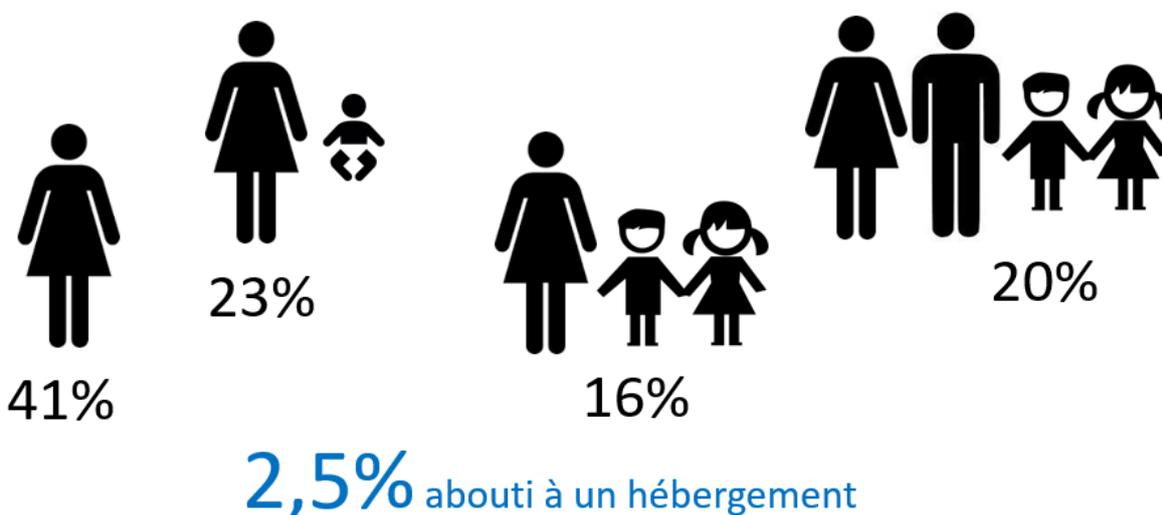
En 2023, le Conseil d'administration s'est tenu à 3 reprises. L'assemblée générale s'est tenue le 19 avril ainsi qu'une assemblée générale extraordinaire le 11 décembre 2023.

Escale 2023 en quelques chiffres

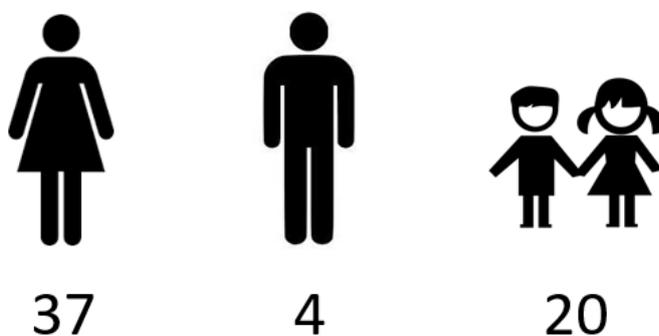


MAISON D'ACCUEIL

LISTE D'ATTENTE : inscription de **829** demandes

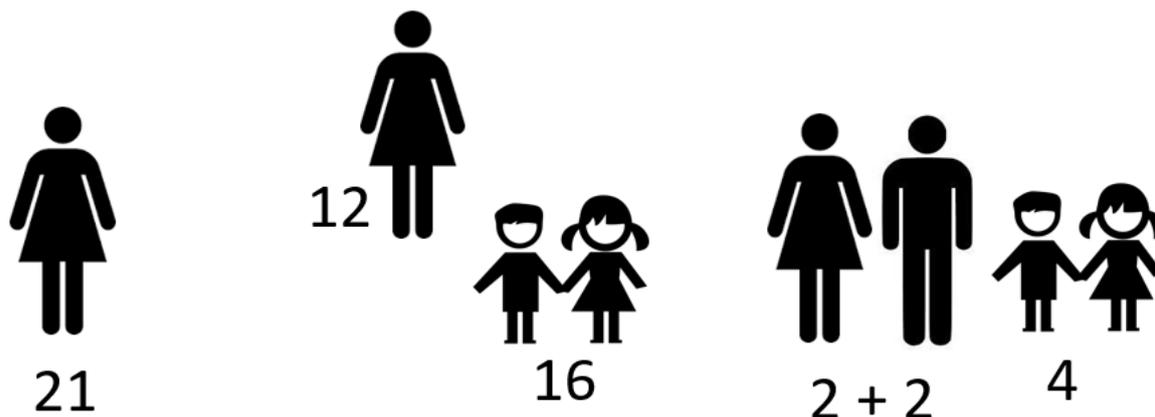


En 2023, **61** personnes ont été hébergées dans notre maison d'accueil



Répartis en **37** « séjours »

ACCUEIL : répartition des 61 personnes accueillies



+ « Autres » : 2 femmes et 2 hommes (enfants adultes)

Répartis en **37** « séjours »

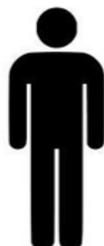
Caractéristiques principales



- Age moyen : 43 ans



- Age moyen : 8 ans



- Age moyen : 29 ans

Caractéristiques principales



- 56,5% envoyés par un service du secteur sans-abri
- 56% ont la nationalité belge
- 9% sont des ressortissants de l'UE et 30% d'un pays du continent africain
- 30% perte de logement liée à une situation de violences conjugales
- 34% problèmes de santé physique
- 56% problèmes de santé mentale ou déficience mentale
- 17% addictions connues de l'équipe
- 47% revenus d'intégration CPAS, 5% mutuelle, 12% travail, 12% chômage, 5% allocations handicap...
- Durée moyenne du séjour = 8 mois et 15 jours

Dans **13** « séjours », les personnes ont quitté la maison d'accueil pour 1 logement



Logement privé

0



Logement social

7

5 via Convention
Article 36



Logement AIS

4



Logement pers. âgées

2

En 2023, **21** personnes ont réintégré un logement :

- 11 femmes
- 7 enfants
- 2 hommes

26 dossiers d'accompagnement post-hébergement étaient actifs en 2023



DOMINO

En 2023, **119** personnes ont été accompagnées par DOMINO



43



22



54

Répartis en **51** « dossiers »

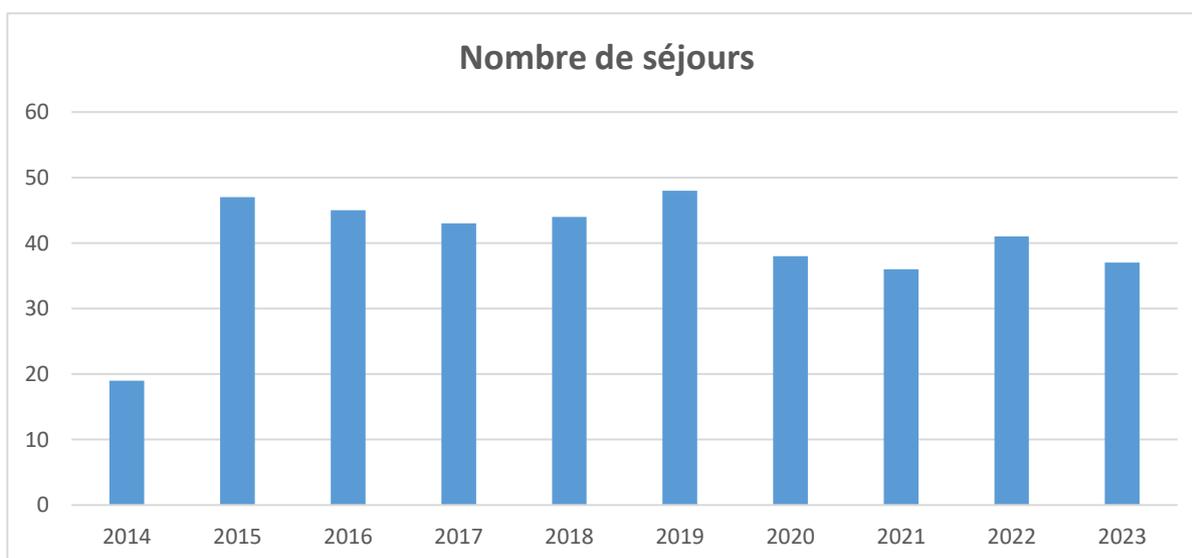
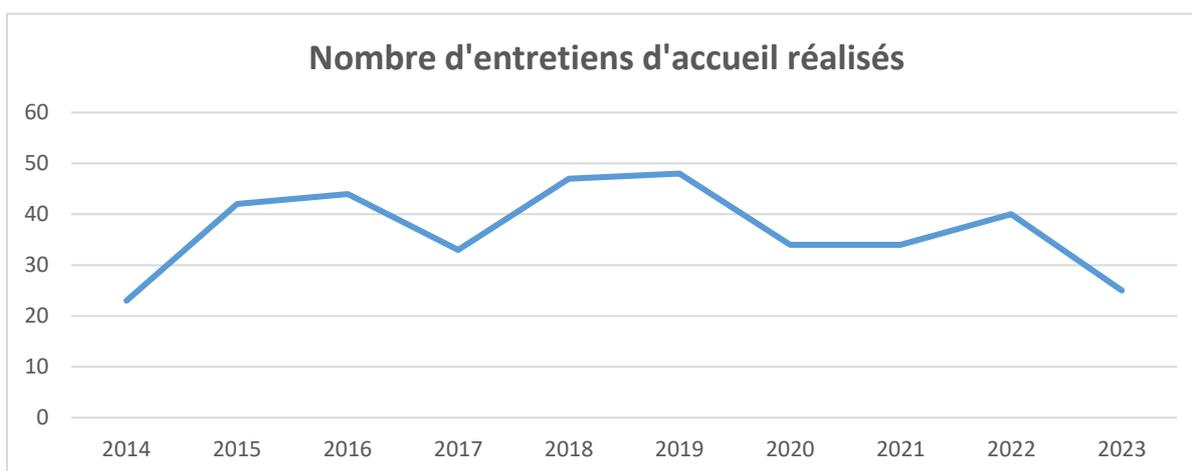
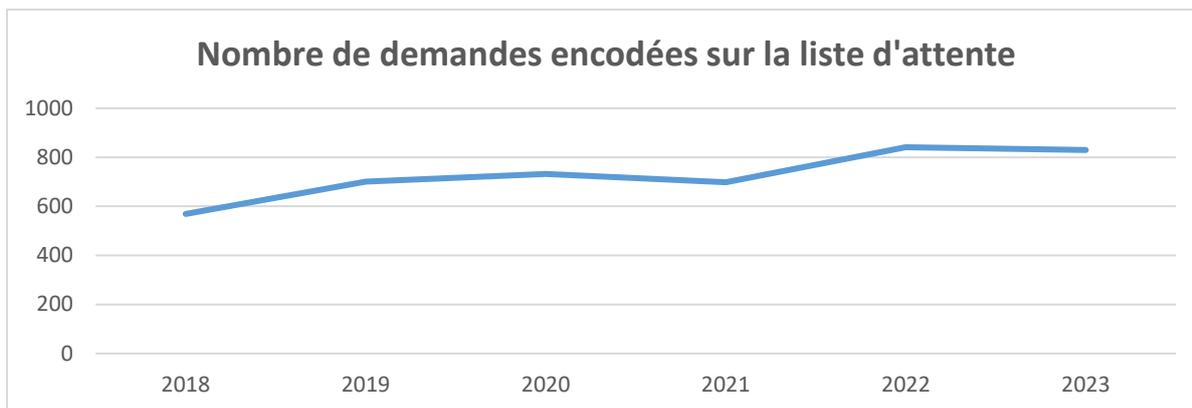
Caractéristiques principales

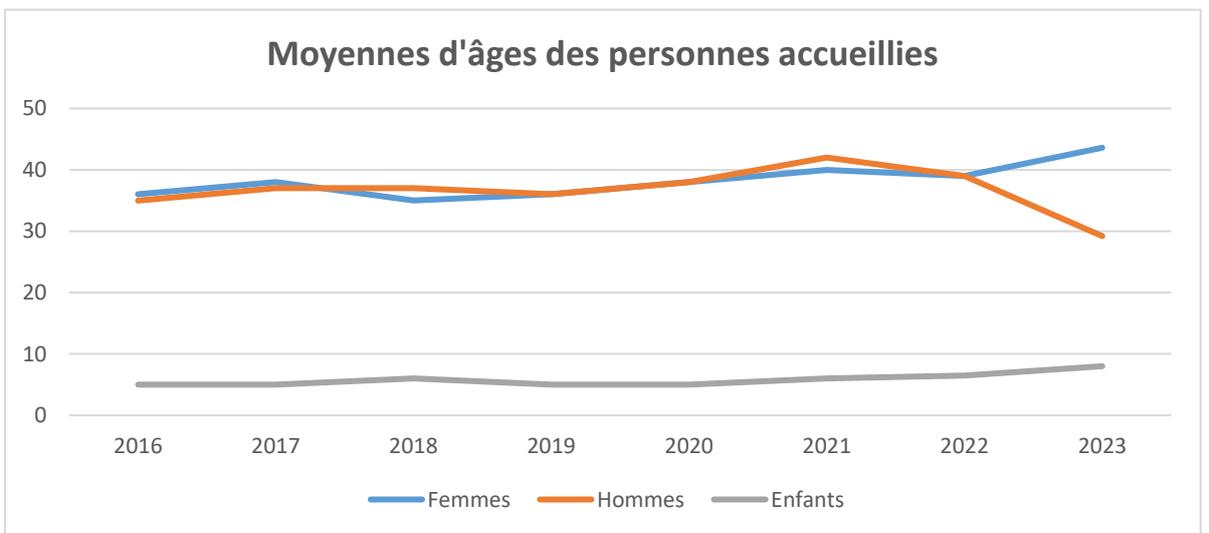
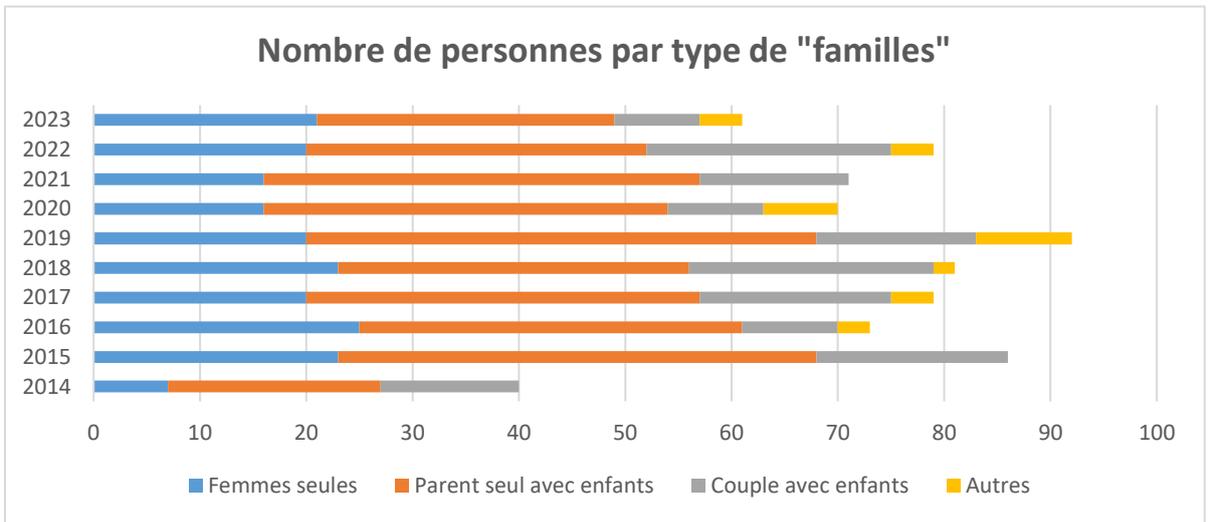
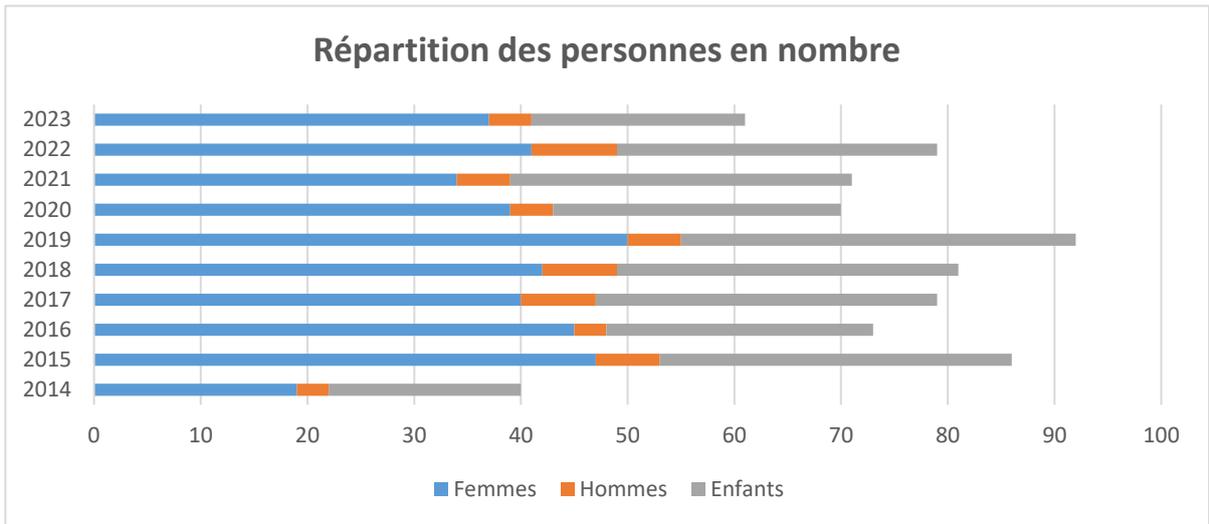


- 62% des demandes envoyées par le secteur sans-abri
- 38% ont la nationalité belge
- 23% sont des ressortissants de l'UE et 26% d'un pays du continent africain
- 53% difficultés de gestion administrative, 16% financière, 16% de logement, 11,5% de santé comme 1^{ère} demande (pour beaucoup = cumul de problématiques)
- 28% revenus d'intégration CPAS, 14% mutuelle, 15% travail, 15% chômage, 5% allocations handicap...
- 41 ans : âge moyen des femmes, 47 ans : âge moyen des hommes et 8,5 ans : âge moyen des enfants
- 27% sont mal logés (coût, taille, insalubrité...)
- 54% ont un passé de « sans-abri »

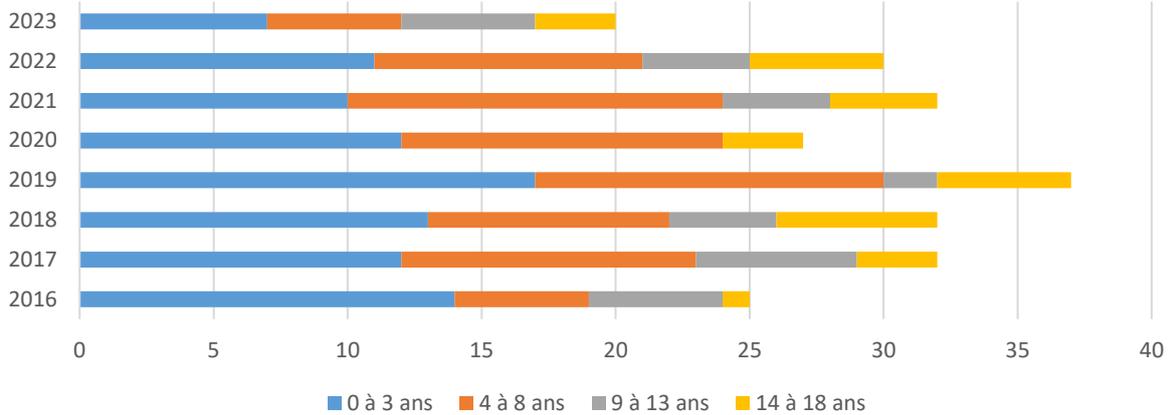
Evolution des données chiffrées pour la maison d'accueil (2014-2023)

Nous vous présentons dans les pages qui suivent l'évolution des données chiffrées depuis la création de la maison d'accueil en octobre 2014. Certaines données ne concernent pas toutes les années car elles étaient soit incomplètes, soit non récoltées les premières années de la maison d'accueil.

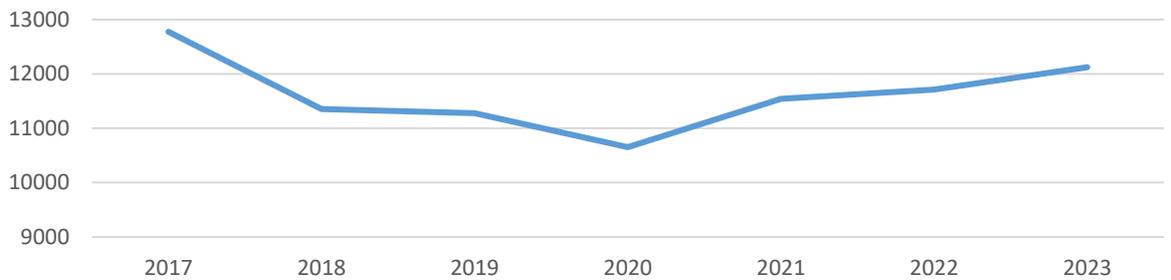




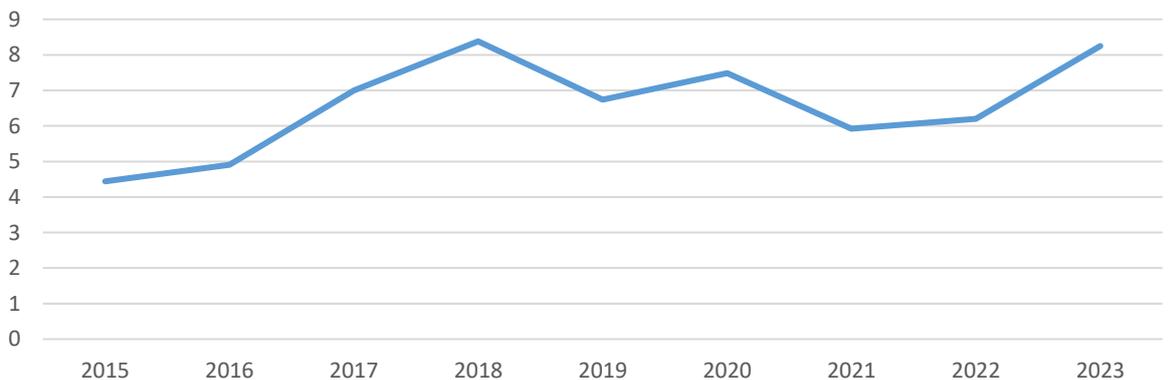
Nombre d'enfants accueillis par âge

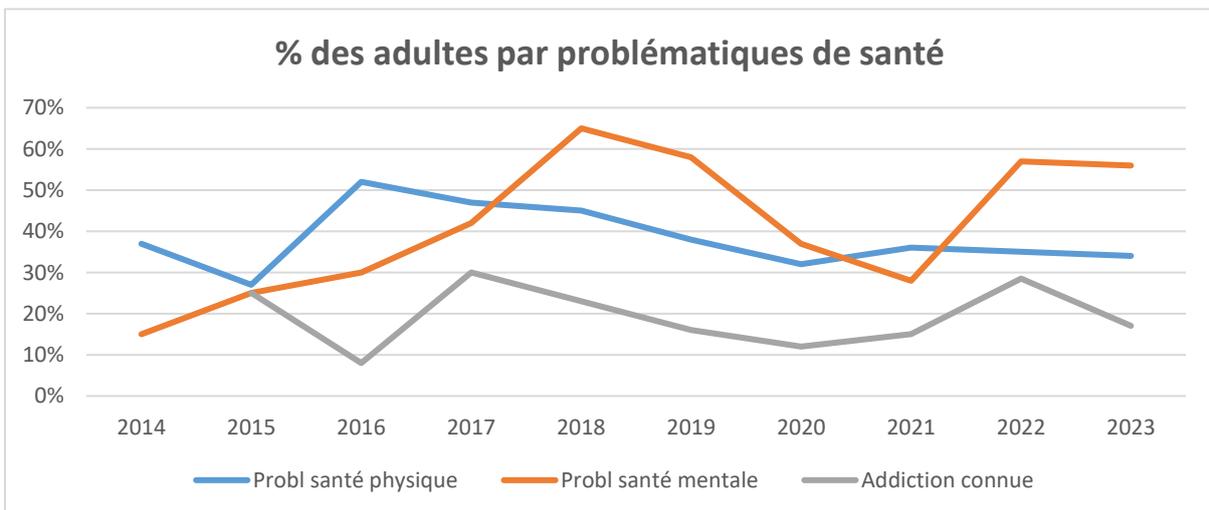
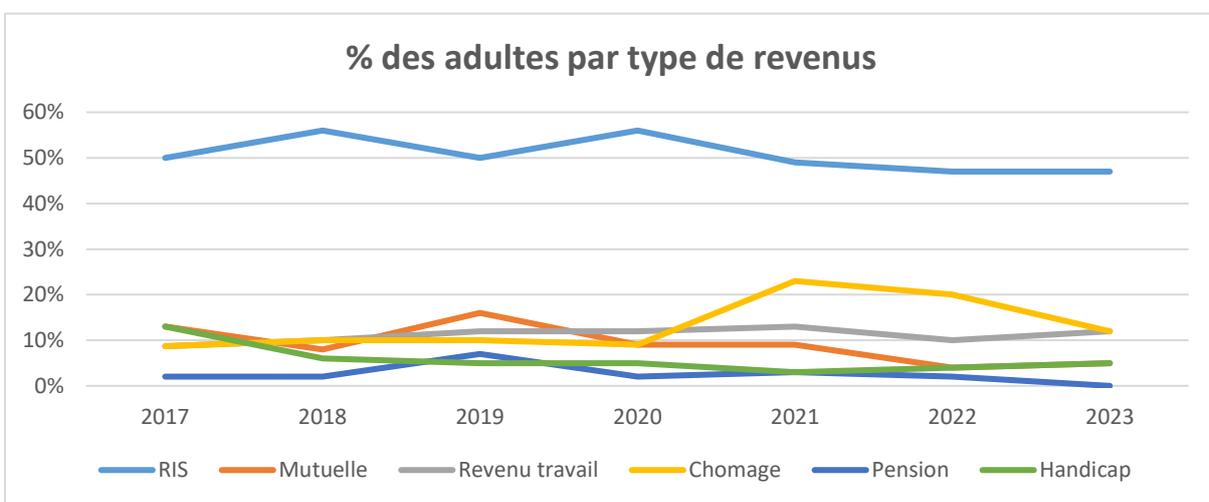
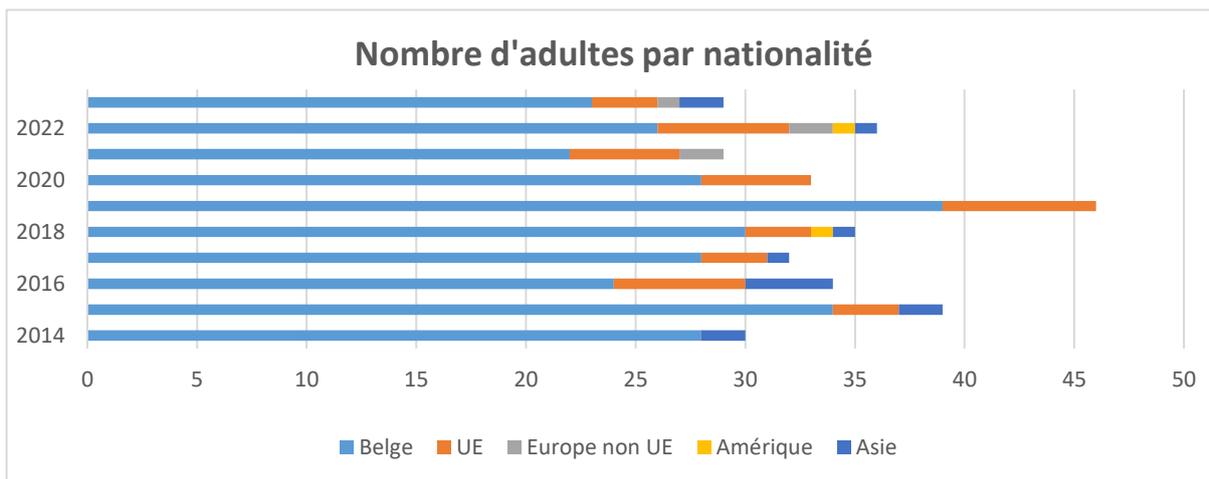


Nombre de nuitées

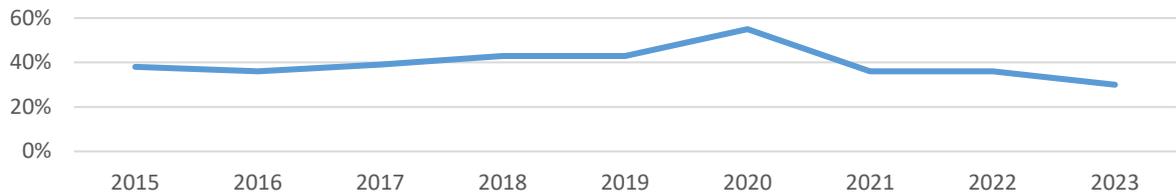


Moyenne durée séjour en mois

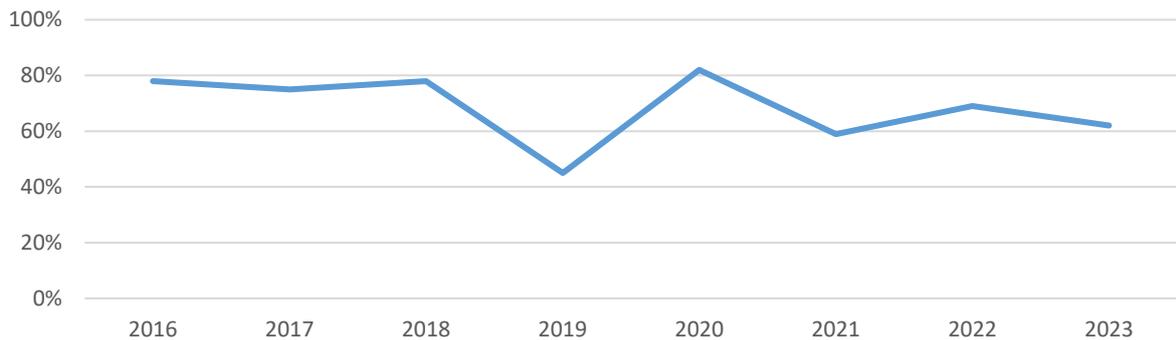




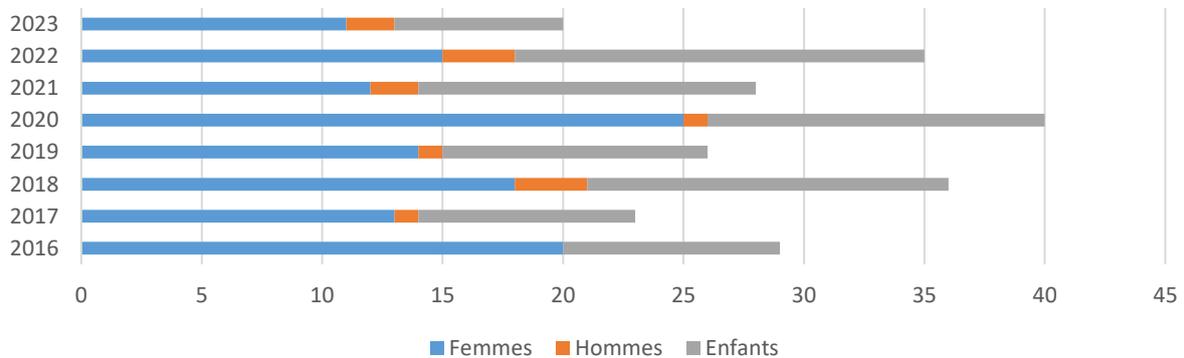
% d'adultes accueillis pour faits de violences conjugales/intrafamiliales



% des départs vers un logement



Nombre de personnes entrées en logement



Nombre de logements par type

