

# Les 4 Vents



## Rapport d'activités 2014

Rue de Choraux 17  
1400 Nivelles



## **Introduction**

Depuis maintenant plusieurs années, l'environnement des maisons d'accueil subit de nombreux changements.

Des voix s'élèvent, souvent avec raison, contre les difficultés d'accès aux structures d'hébergement.

Nous pouvons, dans le cadre de l'activation de notre réseau, témoigner des décisions de refus de collaboration motivées par des normes ancestrales et complètement en décalage avec les besoins. Les problèmes portés par les personnes en demande d'hébergement sont de plus en plus complexes et multiples. Une lecture rigide d'un projet pédagogique créé fin des années 70 ou pendant les années 80 ne peut être en adéquation avec l'évolution des problématiques.

L'histoire de chaque maison est prégnante et, si les gestionnaires n'y prennent pas garde, renforce l'exclusion. Il est logique qu'une maison d'accueil pour femmes n'accueille pas des hommes. Et pourtant, cette logique ne devrait-elle pas être bousculée lorsque la capacité d'accueil d'hommes en Brabant Wallon montre un déficit par rapport à la programmation ? Comment se faire violence et, dans la mesure de la configuration du patrimoine immobilier, répondre à ce manque récurrent ?

Il est des plus choquant de s'entendre un refus de partenariat dans le devenir d'une famille monoparentale souhaitant réintégrer sa région d'origine en invoquant l'âge d'un enfant qui a eu le malheur de naître avec un sexe masculin et d'avoir 15 ans. Dans cette situation bien spécifique, la fin de non-recevoir fut prise tout en prenant conscience que la famille composée d'une mère et de 6 enfants dont le plus jeune avait 3 ans et le plus âgé 17 se retrouverait à la rue. La violence institutionnelle d'une maison restée sur des normes inadéquates au regard des besoins a provoqué un sinistre social dont les séquelles se font toujours sentir aujourd'hui. Combien d'intervenants ont dû être mobilisés pour réparer cette approche rigide de l'accueil ?

Une enquête menée par le Relais Social de Charleroi arrivait à la conclusion que les maisons d'accueil en l'état actuel de leurs moyens et de leurs modes de fonctionnement n'étaient pas en phase avec les besoins d'un public que l'on qualifiera dans notre rapport de « bas seuil ».

Un mouvement anglosaxon qui prône le « housing first » prend actuellement de l'ampleur et a une oreille plus qu'attentive tant des mécènes historiques de notre secteur que de nos Ministres de tutelle.

Cette pratique qui mêle captation de logement et placement de personnes de la rue directement dans ces logements n'est pas sans poser des questions sur l'accompagnement et l'encadrement fournis aux personnes mais aussi sur les politiques qui les sous-tendent.

Notre maison d'accueil a mis en place depuis maintenant plusieurs années une approche de

l'hébergement qui permet de répondre à des demandes d'hébergement de personnes « bas seuil » tout en assurant un cadre de vie communautaire.

Depuis 2011, nous n'avons eu de cesse, au regard de nos données statistiques, d'analyser les besoins de notre environnement et d'adapter nos pratiques d'accueil en conséquence. Ce rapport mettra donc en évidence les modifications apportées dans nos politiques d'accueil tout en conservant un outil d'accompagnement que l'on pourrait qualifier de « fort et souple » à la fois.



## **A. Les demandes d'accueil.**

En 2011, nous devons faire le constat d'une importante augmentation des demandes insatisfaites.

Les années 2012 et 2013 connurent quant à elles une diminution des sollicitations envers notre maison. Notre analyse de l'époque évoquait une influence plus que probable de la mise en place de dispositifs d'urgence sociale dans le Brabant Wallon (appel à projets) et dans les Provinces avoisinantes mais également un impact de plus en plus important des relais sociaux des grandes villes dont provenaient une grande partie des demandes d'hébergement (Charleroi, La Louvière, Mons).

L'analyse de nos demandes insatisfaites de 2014 montre une nouvelle fois une augmentation des demandes auxquelles nous n'avons pu apporter une réponse positive.

Le regard que nous pouvons poser sur l'actualité de l'année 2014 nous éclaire sur la paupérisation croissante de notre société. Elle semble se confirmer au vu de l'augmentation du nombre des demandes d'accueil qui peuvent s'expliquer par l'engorgement des dispositifs d'urgence sociale (capacité maximale des dispositifs locaux atteinte) et, même si les dispositifs n'étaient pas saturés, une forte progression du nombre de personnes qui rencontrent des difficultés à obtenir ou conserver leur logement.

La réforme de la psychiatrie via le projet «Psy 107 » qui visait à libérer les lits des hôpitaux psychiatriques pour accentuer l'accompagnement à domicile n'est également pas sans conséquence sur nos structures. Cette logique de rationalisation de la politique de santé a eu des répercussions immédiates tant au niveau du volume des demandes d'aide qu'au niveau de l'accompagnement de ces personnes, souvent lourdement médicalisées, dans des projets pas forcément adaptés à ce type d'accueil.

Nos refus d'hébergement se justifient majoritairement par un manque de place (plus ou moins 60%). Ce « manque de place » doit être nuancé. Dans une maison d'accueil pour tous qui héberge à la fois des isolés de sexe différent, des familles monoparentales, des familles et des familles recomposées, il est essentiel de maintenir la cohésion du dispositif d'hébergement. Des lits prévus pour des enfants en garde alternée ne peuvent être donnés à des tiers, d'autres lits présents dans des chambres

ne peuvent être utilisés afin de conserver l'intimité d'une unité familiale. L'accueil de congés pénitentiaires demande également une forme de « gel » d'un lit afin que nous puissions poursuivre ce type de travail, première pierre d'une longue période de réapprentissage de la vie dans la société.

Sur les +/- 40 % des demandes restantes,

- 15% de ces dernières s'expliquent par des demandes n'ayant pas abouti car la personne ne s'est pas présentée à l'entretien ou n'y a pas donné de suites. L'absence de collaboration de certains CPAS, les orientations vers des maisons plus spécialisées ou moins onéreuses ou tout simplement l'abandon de la procédure de demande justifient en grande partie ce pourcentage.
- 12% des demandes n'ont pas reçu de suites car étaient exprimées dans un message laissé sur répondeur téléphonique. Les messages nous permettent rarement, compte tenu de l'absence d'informations, de les retranscrire dans les items repris par la Région Wallonne.
- 11% des demandes ne sont pas en adéquation avec le projet pédagogique car les personnes sont en situation illégale, mineures ou en couple sans enfants.

Nous avons demandé aux concepteurs du logiciel Amawin de nous permettre d'affiner la lecture de nos demandes. Nous souhaiterions extraire de ces dernières trois données qui nous paraissent essentielles :

- L'origine « territoriale » de la personne.
- Les problèmes de compétence des CPAS. Plus particulièrement lorsqu'un CPAS secourant intervient dans la gestion d'une situation pour laquelle il n'est pas « domicile de secours ».
- La causalité de la perte de logement en rapport avec celle des droits.

Les échos qui nous reviennent de notre pratique quotidienne ou des reproches formulés par des tiers intervenants à l'encontre de notre secteur mettent en évidence les filtres qui sont instaurés lors de l'examen des demandes d'accueil.

Bien que notre maison ne pratique pas l'inconditionnalité, les conditions minimales de base posées lors de l'examen de la demande permettent d'intégrer dans notre projet un public qui ne trouverait pas sa place ailleurs. Aucun critère d'âge, aucune exclusion de personnes ayant souffert de dépendance, aucun refus de gérer le handicap ou la santé mentale, etc., un des critères essentiels de la lecture de la demande est la place disponible et la « dangerosité » éventuelle de la personne. Certes, la personne en état d'ébriété lors de la demande ne sera pas entendue car il n'est pas possible d'entrer en dialogue avec elle. La porte ne lui sera toutefois pas totalement close et elle pourra, lorsqu'elle aura retrouvé ses esprits, reprendre contact pour fixer un nouveau moment de rencontre. Il en sera de même pour les demandeurs en état de démence qui, une fois stabilisé par une médication, pourront réintroduire une demande d'accueil.

Moins la sélection est importante à l'accueil, plus la possibilité d'adhérer au dispositif proposé aura de la chance d'aboutir.

Cette pratique n'est pas sans poser des problèmes d'intendance et de gestion de chambres. En effet, lorsque nous accueillons des familles, ces dernières occupent parfois des chambres qui ne correspondent pas parfaitement à sa composition. Notre politique en la matière est d'héberger même si nous devons laisser des lits vides le temps que nous réorganisions, dans la mesure du possible, l'occupation des chambres.

La période dite de la « phase d'accueil » est limitée à 15 jours. Elle est cruciale pour la poursuite de l'hébergement. Le public « bas seuil » se retrouve confronté à des règles relatives au « vivre ensemble ». C'est souvent pour eux un test important dans lequel le groupe a un rôle à jouer, tantôt

intégrant et soutenant, tantôt excluant et discriminant. L'attention que les éducateurs porteront à cette phase est essentielle dans le parcours qui devrait amener les intéressés à préparer leur projet d'accompagnement individualisé.

Cette phase demande une lecture de plusieurs critères et repères que nous retrouvons dans la société. La règle dénommée des trois R balise cette « épreuve initiatique ».



## **B. L'hébergement**

Derrière la question des séjours se pose également avec acuité la question de l'identité des personnes qui entrent dans une logique d'hébergement mais aussi et surtout leur destination et la manière dont elles vont mettre en œuvre leurs ressources pour y parvenir.



### **1. Qui ?**

Nous constatons que les nuitées femmes et enfants restent stables entre 2013 et 2014.

Malgré l'impossibilité aujourd'hui d'avoir des données séparées pour l'analyse de la présence des hommes seuls, il est plus qu'évident que ce public représente une grosse partie de nos statistiques hommes. Ce constat est renforcé par le fait que nous sommes aujourd'hui la seule maison d'accueil en Brabant Wallon à avoir adapté notre projet pédagogique et notre patrimoine à l'accueil des hommes seuls. L'accueil des personnes en congé pénitentiaire en provenance des prisons d'Ittre et de Nivelles ainsi que notre capacité à accueillir en urgence augmentent également nos statistiques des personnes isolées et plus particulièrement celles des hommes.

Dans la gestion de la communauté de vie, malgré la présence d'un public lourdement précarisé (bas seuil) les enfants représentent environ 40% de la population présente.

La mixité enfants-adultes est une de nos préoccupations majeures car il y a lieu d'offrir aux enfants des lieux d'épanouissement.

La création en 2015 d'un espace enfant qui sera séparé de la vie communautaire et des lieux

d'hébergement rentre clairement dans cet objectif.

Au total, en 2014, 158 personnes ont transité par notre maison pour 178 séjours.

La différence entre le nombre de séjours et de personnes ayant transité au sein de la maison d'accueil s'explique en grande partie par les congés pénitentiaires (1 personne = plusieurs séjours), les courts séjours (errance, vagabondage, transit entre deux grandes villes) et l'application du droit des familles (garde/visite, internat, etc.).

Dans un fonctionnement standard hyper normatif, le nombre de personnes hébergées devrait être égal au nombre de séjours. En d'autres termes, dans ce cas de figure, il n'y a pas de lits réservés pour les enfants, pas de possibilités d'accueil d'urgence, une chambre = une composition familiale sans prise de risque par rapport aux lits éventuellement vides, aucun projet lié aux congés pénitentiaires qui demandent également le gel d'un lit. Plus le fonctionnement sera normatif, plus il sera excluant à l'analyse de la demande.

Il faut noter que lorsque nous hébergeons des familles, nous mettons tout en œuvre pour nous adapter à ses réalités. Les enfants qui viennent en garde alternée sont considérés comme hébergés durant le séjour et font partie intégrante de l'entité familiale.

L'analyse de nos statistiques nous montre également que les femmes feraient de plus longs séjours et franchirait plus aisément la phase d'accueil. Il est plus que probable que la stabilité relative des mères accompagnées des enfants soit d'autant plus présente lorsque les enfants accompagnent leur mère ou sont susceptibles de la rejoindre durant le séjour.

La longueur plus importante des séjours illustre aussi la difficulté plus grande que les mères rencontrent à trouver un logement adapté à leur composition de famille. Cet allongement peut s'expliquer par le fait que le peu de repères ou de ressources de certaines familles ne les mette pas en position de force pour négocier avec les propriétaires. Leur seul espoir d'obtenir un logement est suspendu à la prise de décision d'une Agence Immobilière Sociale ou d'une société de logement de service public ce qui demande, hélas, énormément de temps.

En 2013, pour rappel, nous avons décidé de réorganiser notre politique d'accueil afin de répondre de manière plus adaptée aux nombreuses sollicitations d'hommes seuls.

En 2014, Nous constatons que plus de la moitié des personnes accueillies sont des hommes isolés (57%) face à seulement 10% de femmes seules.

La modification de l'affectation de notre patrimoine a donc eu les effets escomptés.

Il est aussi important de noter que la question des pères avec enfants est présente dans notre maison d'accueil. Le minimum de critère fixé au moment de l'accueil nous permet d'héberger ce genre de famille monoparentale. Ce nouveau type d'hébergement, signe de l'évolution du droit familial qui avait tendance à ne donner la garde des enfants qu'à la mère, montre à souhait qu'il est indispensable d'avoir un projet pédagogique souple qui puisse s'adapter à l'évolution de notre société.



## **2. Quand ?**

Oser aborder le bas seuil, c'est également ouvrir ses portes en dehors des heures de bureau. L'accueil de nuit et de week-end ont de particulier qu'il n'y a pas de professionnel pour entendre la personne. La seule exigence est d'être correct le temps nécessaire à l'organisation d'une première rencontre avec le service social. Cette « correction » tient en deux mots, pas de violence et pas de consommations problématiques.

En 2014, 13% d'accueils ont été réalisés la nuit ou pendant la soirée.

Même si les variations ne sont pas flagrantes, il est à noter que les mois d'hiver (janvier-février-décembre) voient une augmentation du passage d'adultes hommes qui, plus que probablement, sont dans une phase d'errance plus importante que la majeure partie du reste de notre population.



## **3. Combien de temps ?**

### **1. La phase d'accueil : 15 jours**

33% des séjours sont inférieurs à 3 jours. Ces données sont à mettre en corrélation avec notre politique d'accueil d'urgence, notre collaboration avec le service d'aide aux justiciables la Touline (20 CP) et le peu d'exigence que nous mettons au moment de l'analyse de la demande.

Au risque de nous répéter, la vie dans une communauté impose aux personnes de répondre à des critères minimaux de « vivre ensemble ».

Quelle est ma capacité à vivre dans un cadre de vie communautaire, dans une population intergénérationnelle ?

Qu'elle est ma volonté et ma capacité à m'inscrire dans un projet ?

Afin de bien expliciter les contours de ce dernier, nous travaillons via l'organisation d'ateliers.

Les ateliers sont des outils nous permettant de donner des informations aux personnes hébergées. Ils sont organisés tout au long du séjour et en fonction des besoins. Certains sont collectifs tels les ateliers de bases. D'autres sont individuels afin de vérifier la compréhension de chacun mais aussi d'adapter la présentation à la réalité des personnes concernées.

Lors de la « phase d'accueil » sont organisés les ateliers présentant la maison d'accueil et son

fonctionnement (ateliers de base).

Lorsque la personne entre dans une dynamique d'hébergement et de construction de son projet d'accompagnement individualisé, les ateliers sont plus ciblés et fonction des difficultés décelées ou des demandes des personnes. Exemples : l'atelier logement, budget, état des lieux, etc.

Des ateliers peuvent être créés sur mesure lorsque des problématiques sont récurrentes dans un groupe tel que les "droits parentaux", ou encore "être parents aux 4 vents".

La présence éducative n'est pas requise 24h sur 24h pour le bon fonctionnement de notre projet. Les veilleurs assurent une présence physique de 23h à 6h du matin. Le veilleur est un des acteurs clé de l'accueil et de la gestion d'un public « bas seuil ». Il est le premier concerné pour gérer les accueils d'urgence et permet, par sa présence, de rassurer les personnes fragiles.

Sur 115 personnes ayant séjourné en 2014, 27,3% ont moins de 31 ans. Les plus de 31 ans représentent donc plus de 70% des présents. Plus on monte en âge et plus les stigmates laissés par la vie et les coups durs sont difficiles à travailler. Nos équipes ne travaillent pas majoritairement avec des jeunes mais bien avec des personnes qui se sont construites autour de repères et de modes de fonctionnement plus ou moins en adéquation avec celles d'une communauté de vie.

Plus la personne aura vécu des situations atypiques (rue, séjours santé mentales, violence conjugale...), plus il sera compliqué de l'amener à adhérer à des règles communes.

17 % des personnes qui ont séjournées au sein de la maison d'accueil ne disposait pas d'une carte d'identité en ordre. Pour certaines maisons, cette absence d'identité claire est directement synonyme d'un refus d'hébergement. L'absence de document d'identité n'est pas, dans notre politique d'accueil « bas seuil », un frein à l'hébergement.



## 2. Le Projet d'Accompagnement Individualisé : 30 jours

Au bout de 15 jours, si la période d'accueil est concluante pour les deux parties, la personne hébergée participe à l'élaboration d'un Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI). Celui-ci est préparé en collaboration avec le service éducatif. Il est définitif lorsque le service social est également intervenu dans l'écriture de ce projet. On y retrouve les démarches financières, administratives et sociales à réaliser, les attentes et le soutien demandé à l'équipe. Il est le fil conducteur pendant l'hébergement et nous permet de baliser les pistes de travail.

Le PAI est un document unique car chaque personne a ses propres problématiques. Grâce à lui, la personne peut se rendre compte où elle en est et ce qu'elle doit mettre en place pour atteindre son ou ses objectifs. Différents outils de travail sont utilisés en interne. Citons, à titre d'exemples, les évaluations et les ateliers. Pour plusieurs problèmes, des partenariats sont indispensables avec d'autres acteurs sociaux, le monde de la justice ou de la médiation. Tant les outils internes que les

ressources externes sont nécessaires pour permettre aux personnes de mener à bien leur projet.

Le PAI tient compte des capacités intellectuelles, de la santé et du niveau d'éducation de la personne.

Il arrive régulièrement de nous rendre compte que nous avons fixé, dans le cadre de l'éducation des enfants, des démarches à réaliser, de la compréhension des règles, la barre trop haute. Les rencontres et évaluations nous permettent de fixer de nouvelles pistes de travail plus adaptées à leurs capacités. A titre d'exemples, si le diagnostic que nous posons montre que la personne ne pourra dans un avenir proche être capable de vivre de manière autonome car elle a besoin d'une présence physique et de conseils permanents, nous la rencontrons et lui suggérons de rechercher une structure plus adaptée à ses problèmes. Ces dernières pourraient être, dans ce cas de figure, une maison de vie communautaire ou un logement supervisé.

Le principe de réalité ne peut être occulté et laisser la place à un projet utopiste qui ne sera pas réalisable dans le délai temps qui nous est imparti.

Nous constatons que le service éducatif est de plus en plus sollicité pour « faire avec » la personne. La présence d'un public « bas seuil » augmente ce type de sollicitation. La gestion simultanée d'un groupe dans lequel, comme nous l'avons expliqué précédemment, l'intégration de la personne est essentielle et de personnes avec qui il faut constamment réaliser les démarches ou les tâches est un des plus importants challenges que nous devons relever au quotidien. La gestion de personnes « bas seuil » exige que nous utilisions tous les leviers possibles pour assurer leur insertion sociale que ce levier s'appuie sur le groupe ou l'accompagnement individuel.

### 3. Les bilans : 3 et 6 mois.

Les bilans sont l'occasion de faire le point sur le PAI et de fixer de nouveaux objectifs. C'est aussi un moment de paroles pour la personne.

Ils sont préparés pour le 3<sup>ème</sup> et le 6<sup>ème</sup> mois. Ils font l'objet d'une rencontre avec un éducateur et l'assistante sociale. Ils suivent la même procédure que celle mise en œuvre pour le PAI.

L'évaluation ne part pas de rien, elle se travaille au départ du PAI. Il est important lors des bilans de rappeler le ou les fils conducteurs de l'hébergement. C'est également le moment de modifier les objectifs initialement fixés ou d'en refixer de nouveaux en fonction des changements survenus en cours de séjour.

### 4. Évaluations – rencontres – recadrages.

Des évaluations ponctuelles sont aussi organisées en cours de séjour en dehors des bilans. Elles servent à clarifier certains événements avec la personne ou à vérifier le suivi des démarches en cours.

Elles sont décidées, en fonction du besoin, lors de la réunion d'équipe hebdomadaire.



#### 4. Où je vais et comment j'y vais ?

La première grosse difficulté que nous rencontrons dans notre politique d'accueil est d'apporter une réponse à la question suivante :

*Quelle est la capacité de la personne à s'inscrire dans un projet « institutionnel » si elle n'en a pas la capacité mentale, éducative, psychologique ? »*

Cette question dépasse de loin nos contenus d'accompagnement que nous évoquons dans nos rapports d'activités de 2011 et de 2012. Elle demande que nous, équipe éducative, sociale et direction, nous adaptions dans le travail à fournir tant en individuel qu'en communautaire.

Bien plus loin dans notre réflexion, il est également nécessaire de se projeter dans le futur. La question suivante ne tarde donc pas à nous tarauder :

*Comment permettre l'accès au logement lorsque nous travaillons avec une population « bas-seuil » ?*

Pour plusieurs situations, un apprentissage de l'autonomie, une mise en contexte seront nécessaires afin d'évaluer leurs capacités à aller vers un logement autonome et le conserver ou aller vers une structure adaptée qui les accompagnera le temps nécessaire à l'acquisition des bases minimales de cette « autonomie ». Pour beaucoup, cette « autonomie » restera un leurre et devra être nuancée en mobilisant autour d'eux des acteurs spécialisés qui les accompagneront après le séjour.

Pour illustrer nos interventions, voici 2 exemples :

**Monsieur A** : Monsieur a la cinquantaine et souffre de dépression depuis plusieurs années. Au fur et à mesure de son séjour, nous observons chez Monsieur A des problèmes d'hygiène de plus en plus importants malgré notre accompagnement quotidien (changement des draps, vérification de la toilette...).

En accord avec Monsieur A et son médecin traitant, une infirmière passera tous les jours afin de l'aider à faire sa toilette et apporter les soins nécessaires.

Au 6<sup>ème</sup> mois d'hébergement, à l'occasion d'une rencontre en vue du bilan, Monsieur A parvient à exprimer sa crainte de vivre seul. Victime de plusieurs agressions à mains armées dans le cadre de sa vie professionnelle, il n'est plus capable de se projeter comment vivant et gérant seul un logement. L'assistante sociale a donc élaboré avec lui un nouvel axe de travail qui met la priorité à la recherche d'une structure d'hébergement médicalisée pour des personnes souffrant d'une problématique de santé mentale.

**Monsieur T** : Monsieur est médecin et arrive au sein de notre maison suite à la perte de son logement. Compte tenu du statut de Monsieur T, il est décidé de directement mettre entre parenthèse

son activité professionnelle qui n'est pas compatible avec son séjour. Au-delà du titre et de la fonction, nous nous rendons rapidement compte, au travers de la « quotidienneté » (nettoyage, préparation des repas) qu'il avait d'importantes lacunes.

Notre accompagnement a dû prendre en considération cette réalité et s'est donc focalisé sur des apprentissages dits « de base » : comment confectionner un repas, comment préparer des légumes, comment nettoyer le sol, etc.

Monsieur n'a pas souhaité travailler son problème d'addiction.

Lorsqu'il nous a quittés pour un logement privé, bien que son addiction soit un frein au maintien de son logement sur le long terme, il était capable de se débrouiller pour vivre seul.

*Quelle est notre capacité à garantir le minimum de sécurité aux enfants en conservant aux parents leur rôle ?*

Bien souvent, face à cette problématique, nous veillons à garantir aux enfants le minimum (besoins primaires) et tentons de travailler le plus rapidement possible avec des partenaires extérieurs (SAJ, CPAS, écoles, ONE...). Il est à noter que les professionnels de l'enfance sont très lents à agir et que l'hébergement au sein de notre maison d'accueil est considéré par eux comme un facteur de sécurité ne demandant pas l'activation rapide de décisions qui viseraient à apporter une aide aux enfants et aux parents.

**Madame L.** En 2014, nous hébergeons en urgence une maman accompagnée de 6 enfants. La famille est arrivée chez nous suite à une demande d'accueil spontanée. La perte du logement serait justifiée par des loyers impayés.

Durant le séjour, bien que Madame soit très discrète sur les services qui se sont occupés d'elle, nous nous apercevons que différents acteurs sociaux (aide à la jeunesse, CPAS) avaient été alertés de la situation et que le compagnon de Madame était toujours présent pour elle et les enfants. Madame manifestait son intention de repartir dans sa région d'origine. Les contacts avec les maisons présentes dans cette dernière furent tous négatifs (voir introduction).

La situation est devenue critique lorsque Madame L n'a plus voulu prendre en charge sa participation aux frais. Très rapidement, nous nous sommes rendus compte que le rôle du compagnon n'était pas sans incidence négative dans la gestion des ressources de Madame. Cette dernière était visiblement coincée entre le père, notre maison et les enfants. Madame bénéficiait d'un revenu de remplacement pour les personnes handicapées. Aucune guidance n'était donc envisageable.

Avant d'arriver à une fin de séjour (pour non paiement PAF et absence de collaboration) et compte tenu surtout de la présence des enfants, nous avons décidé de travailler avec plusieurs acteurs sociaux pour unir nos forces pour lutter contre l'autodestruction de Madame.

Des réunions regroupant différents intervenants (CPAS, SAJ, 4 VENTS) se sont tenues afin de faire le point sur la situation : non-retour des démarches, absences injustifiées à l'école, création d'une situation d'endettement envers les 4 Vents....

Malgré ces différentes rencontres, et le réseau formé, il est rapidement apparu que nous ne pouvions plus travailler avec Madame L. Cette dernière a préféré prendre la fuite plutôt que d'exposer ses difficultés et a traîné derrière elle des enfants hautement perturbés par cette nouvelle errance.

Aux dernières nouvelles, Madame L était logée avec les 6 enfants dans un studio après une courte période de rue.



## **5. Comment j'arrive et vers où je pars ?**

L'absence de Relais Sociaux sur le territoire de la Province du Brabant Wallon explique l'origine des demandes et la filière d'accès.

Il est intéressant de noter qu'aucune demande n'émane directement d'un Dispositif d'Urgence Sociale alors que plusieurs d'entre eux ont vu le jour dans des communes limitrophes.

Un exposé réalisé par les organisateurs desdits dispositifs a montré que la Police avait un rôle central et filtrait les situations. Les demandes émanant de la Police pourrait donc être en lien avec les DUS version BW.

Nos statistiques montrent aussi que, sans surprise, les CPAS et les autres services sociaux sont les principaux envoyeurs des personnes en difficultés de logement. Nous sommes donc bien identifiés par ces organismes comme étant une réponse adaptée aux difficultés que les personnes expriment au sein de leurs permanences.

Le « bas seuil » fait directement référence à l'existence plus ou moins prononcée de services ou d'institutions.

Une personne sur quatre introduit une demande d'hébergement au départ d'une institution.

Signe de la difficulté que nous rencontrons, dans un délai de 9 mois, à poser les pistes d'une insertion sociale pour un public lourdement précarisé, une personne sur trois repart vers une institution après un séjour au sein de notre maison.

Signe, à contrario, de la capacité de notre public à acquérir les bases minimales de la vie en société en passant par notre projet, trois personnes sur dix partent vers un logement autonome.

Il n'y a pas que notre secteur qui est mis en difficulté par la complexification des situations. Les partenaires nous paraissent déficients. Il n'est pas faux de dire que le public qui introduit des demandes d'accueil dans notre maison est aussi l'expression des défaillances d'autres secteurs. Nous sommes, par notre côté généraliste, le réceptacle des dysfonctionnements de la santé, de la santé mentale, du handicap, de l'aide à la jeunesse, de l'éducation permanente, de l'enseignement et parfois même de l'aide aux personnes.

La difficulté de s'appuyer sur un tiers extérieur peut avoir deux répercussions immédiates et contradictoires :

- soit écourter la durée du séjour car il y a une trop grande distorsion entre le minimum requis et les capacités de la personne à les assumer seule.

- soit augmenter considérablement la durée du séjour, dans l'attente de l'ouverture d'une place d'hébergement ou d'un logement adapté aux difficultés de la personne.

Le départ vers l'inconnu, 10%, rencontre la 1ère hypothèse.

Le départ vers d'autres institutions renforce quant à lui la 2ème lecture (34% des personnes).

Pour conclure ce chapitre, on peut sans trop se tromper dire que plus les conditions de vie ont été difficiles, plus la santé a souffert.

Nous constatons ces derniers temps que les frais médicaux et pharmaceutiques sont tellement importants qu'ils deviennent un frein supplémentaire à la recherche d'un logement.



## **C. Le post-hébergement :**

La naissance des initiatives d'accompagnement post-hébergement ou d'insertion par le logement montre que le travail entamé durant le séjour doit se poursuivre après lui si la famille veut garder l'espoir de se maintenir dans un logement.

### **1. Les partenariats :**

Fort de nos expériences négatives en matière de perte de logement, nous avons mis en place plusieurs partenariats que nous activons en fonction du profil des personnes.

#### **- Le Bric :**

La maison d'accueil est née au départ de cette entreprise par le travail. Les liens sont restés forts. Cette association possède un bâtiment permettant la mise en location de plusieurs appartements. A l'heure actuelle, un étage nous est « réservé ».

Chacun a son rôle. Le propriétaire agit en cette qualité et veille au respect du Règlement d'Ordre Intérieur. Il s'agit plus qu'un simple règlement car l'hygiène et la consommation sont des points mis en avant dans la poursuite d'une collaboration.

Le paiement du loyer est assuré par nos soins. Nous sommes l'interface entre le locataire et le propriétaire pour travailler la pédagogie de l'habiter et le respect du ROI.

#### **- Propriétaire privé :**

Un important propriétaire privé a souhaité s'assurer une rentrée régulière des loyers tout en offrant des logements à des personnes sortant de notre maison. Un partenariat « tacite » est né entre ce dernier et nous. Lorsqu'un logement se libère, nous sommes les premiers informés.

L'accès à ces logements n'est pas ouvert à tous.

La personne doit avoir les moyens financiers d'assurer le paiement de la garantie locative et du premier loyer. Condition sine qua non et préalable à la signature d'un contrat de bail, le locataire doit rester, le temps de sa location, en guidance avec notre maison.

Ce partenariat n'est pas parfait.

Des décisions de mettre fin au contrat de bail des personnes accompagnées peuvent être prises de manière unilatérale par les concierges-gestionnaires du patrimoine de ce propriétaire. Il n'est pas rare que les garanties déposées en cash ne soient pas remboursées à la fin du contrat de bail sans que pour autant nous soyons en possession d'un relevé des dégâts locatifs.

Bien qu'il ne soit pas parfait, ce type de partenariat répond à la demande de personnes souhaitant s'assurer une phase transitoire durant laquelle elles maintiendront leurs acquis en terme de besoins vitaux. Ce logement n'est donc qu'une nouvelle phase transitoire avant une structure ou un logement plus adapté.

- Prévention Jeunesse :

Dernier projet en cours, nous venons de conclure un partenariat avec une association qui gère le patrimoine d'une association d'aide en milieu ouvert pour les jeunes.

Ce partenariat se décline en deux axes.

La location d'une maison permettant la mise en place d'une maison de vie communautaire pour 4 personnes au maximum (3 chambres). Les démarches afin de faire reconnaître cette maison dans le cadre du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé sont en cours. La création de cette maison entre clairement dans la gestion des personnes « bas seuils ». Outre les personnes qui doivent attendre un temps certain avant d'obtenir un logement via les AIS ou les SLSP, le type d'hébergement proposé est clairement adapté à des personnes qui ne peuvent, pour des raisons diverses et variées, vivre seules.

La mise à disposition d'un bâtiment comprenant 3 logements. Cette mise à disposition s'apparente à une forme de win-win. Nous disposons de ressources humaines capables de rafraîchir les logements. Nous pouvons également assurer au propriétaire la perception régulière des loyers. Nous sommes également à même, sous le contrôle de ce dernier, de sous-traiter ses obligations.

Un logement libéré devrait être prochainement proposé à plusieurs familles.

## 2. Une contractualisation de l'accompagnement :

Le post hébergement est proposé aux personnes dès que nous avons estimé, durant les évaluations, rencontres et bilans, que des lacunes étaient encore trop importantes et représenteraient un risque pour le futur.

Ne s'agissant pas à proprement parlé du contrat, nous avons formalisé le post-hébergement dans un « protocole ».

Il sera un repère pour le suivi de la situation et peu évoluer aux différents bilans.

Il veille à la gestion du logement en "bon père de famille" et poursuit le travail d'acquisition d'un minimum d'autonomie pour la personne ou la famille.

Ce travail de collaboration prend en considération 7 axes de travail :

- La situation administrative.
- La situation familiale.
- La situation financière.
- La santé.
- Le suivi scolaire des enfants.
- La gestion du logement.
- La fréquence des passages au sein de la maison d'accueil.

La durée de celui-ci est fixée à minimum 1 an. Différents passages au domicile et bilans (3, 6, 9 et 12 mois) permettent de maintenir une stabilité de la situation générale.

La guidance financière est incontournable et se travaillera sous forme d'un budget avec la ou les personne(s). Celui-ci est adaptable en fonction de l'évolution de la situation et des besoins.

Afin d'offrir un meilleur suivi aux personnes, 2 membres du personnel de la maison d'accueil seront référents.