

# Les 4 Vents



## Rapport d'activités 2016

Rue de Choraus 17  
1400 Nivelles



## **Introduction**

L'ASBL a 40 ans cette année. Elle a été secouée par son environnement extérieur, stabilisée par des personnes ressources et poussée à se remettre en question dans son approche de la lutte contre le sans-abrisme, la pauvreté et le gaspillage alimentaire.

Le monde bancaire, celui des administrations publiques wallonnes, des cabinets ministériels auront eu des répercussions directes sur le fonctionnement quotidien de notre association.

La logique bancaire avec ses grilles d'analyse qui ne prennent en considération que des items financiers a été implacable envers nous. Retrait d'une confiance partagée depuis de nombreuses années malgré une capacité de remboursement certifiée par les chiffres. Amputation non négociable d'une ligne de crédit et refus d'une aide financière ont été les conséquences directes d'une lecture restrictive de notre situation financière. Ces décisions ont fait mal à notre trésorerie et nous ont amenés à devoir trouver des pistes de financement au cœur desquelles se retrouvait notre patrimoine immobilier. La grande saga d'une procédure d'échange de l'ensemble de nos pierres, dans un premier temps, suivie d'une décision de vente d'une partie de ces dernières, dans un second temps, vous sera racontée brièvement dans les lignes qui suivent. Pour les plus avertis de notre quotidienneté, nous profiterons également pour faire le point sur le dossier dit du « 2-4 de la rue Sainte-Anne ». Les aclots reconnaîtront dans ce passage les bâtiments étonnants de cette rue. Pour les plus curieux, « google earth » vous permettra de visualiser l'ampleur du sinistre.

L'année 2016, c'est également celle des relations parfois tendues avec nos administrations de tutelle. A croire que cette défiance du monde de la finance s'est associée à celle des administrations car 2016 a été marquée par une inspection plus que musclée du service APE. Face à de nouvelles inspectrices, l'approche pédagogique dans laquelle le salarié avait une place importante a été balayée du revers de la main. L'inspection a passé en revue une série de documents administratifs qui relèvent également du contrôle du service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale. Deux avertissements nous ont été délivrés sans que nous ne puissions vraiment mettre en avant une approche qualitative.

L'administration de l'action sociale et de la santé nous a fait vivre tantôt des moments de délivrance, tantôt des grands moments de stress. Nous devons bien avouer que nous avons été plus qu'harcelant envers cette administration. Loin de nous de remettre en question leurs difficultés mais ces dernières ont eu un impact démultiplié sur notre quotidien compte tenu de la tension existante dans notre trésorerie. Si des retards dans la liquidation des subsides étaient supportables auprès d'une association qui dispose d'un réseau de donateurs, pour nous, cette situation était inacceptable.

Il est clair que la réglementation nous donne un timing et qu'un grand effort de communication a été effectué par l'administration. Il n'empêche que la complexité des dispositifs de justification des dépenses mais aussi les arcanes de l'administration empêchent d'avoir un échéancier de perception

des subventions et donc une communication claire envers les membres du personnel ou nos fournisseurs.

Avant d'entrer dans une lecture comparative 2015-2016 de notre activité, nous voudrions attirer votre attention sur le fait que malgré les tempêtes que nous avons subies, nos activités d'accompagnement n'ont jamais été aussi importantes et porteuses de sens. Nous sommes restés volontairement sur une approche « bas seuil ». Une situation suivie depuis 2015 nous a confortés dans notre volonté d'apporter une modification fondamentale à notre projet d'accompagnement collectif. Ce dernier se verra prochainement amendé. L'analyse des parcours de vie déterminera nos stratégies d'accompagnement. Les « cloches » vivront dans un dispositif d'hébergement adapté le temps pour eux de trouver, ou pas, les repères minimum d'un savoir vivre ensemble. Les autres formes de séjour seront toujours analysées sous le regard d'une approche communautaire et individualisée.

Il nous paraît également important de conclure ce rapport en mettant en perspective le travail réalisé au niveau des projets « Avec toi(t) » et « Soli-dons ».



## **A. Le R.A.S.H. – nouvelle formule.**

En 2015, nous présentions le nouveau rapport d'activités simplifié harmonisé. En février 2017, date de la rédaction de ce rapport, nous venons d'apprendre que ce rapport demande une répartition des données en fonction des sexes.

Vous allez nous dire, où est le problème ?

Le problème est à deux niveaux : au niveau de la forme et au niveau du fonds.

Il est clair que nous demander de passer en revue les 541 demandes d'accueil afin de déterminer le sexe des demandeurs principaux et accompagnants est complètement irréalisable. Les formulaires de récolte de données n'ont pas été adaptés et, de plus, nous nous voyons mal commencer à demander aux 392 demandes refusées par manque de place, le sexe des enfants qui accompagnent l'adulte.

Au niveau de la forme, tant pour les demandes d'accueil non satisfaites que pour les données statistiques nos programmes de gestion des séjours ne sont pas adaptés. Nous avons tenté d'extraire un maximum d'information mais le temps que nous avons déjà passé à ce travail mais aussi que nous devrions passer au détriment de celui à consacrer aux personnes est disproportionné.

Au niveau du fonds, même si nous pouvons entendre qu'il s'agisse d'une exigence de l'Europe, la question du genre dans les données statistiques nous interpelle. Un enfant de moins d'un an est avant tout un enfant, peu importe qu'il soit une fille ou un garçon.

Vous trouverez sous ces quelques commentaires le RASH tel que nous le présenterons à l'administration de la région wallonne.

NNE	415827023		
Dénomination du pouvoir organisateur	Les quatre vents		
Secteur (public ou privé)	Privé		
Adresse du siège social	rue des Choraux	17	
	1400	Nivelles	
Adresse du siège d'activités	rue des Choraux	17	
	1400	Nivelles	
Mail	les-quatrevents@hotmail.com		
Téléphone	3267217004		
Fax	+3267217200		
Personne de contact	Didier GRUSELIN		
Fédération	AMA		
<b>Personnel</b>			
Nombre d'ETP affectés aux missions liées à l'agrément	Hommes	7	
	Femmes	8	
	Total	15	
Moyens en personnel (Montant des frais globaux de personnel affecté à l'ensemble des missions liées à l'agrément/secteur concerné, en ce compris pour le personnel hors cadre)	€ 714.008,08		
<b>Activités</b>			
		<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
Nombre de demandes non rencontrées	manque de place	392	
	inadéquation avec le projet pédagogique du centre	75	
	séjour antérieur	1	
	autres	73	

		Total	541	
Nombre de nuitées	adultes		4640	2573
	enfants		3561	2013
	Total		8201	4586
Nombre de nuitées agréées (y compris les nuitées sous dérogations)			12787	
Nombre de nuitées pendant les périodes de dérogations			546	
Taux d'occupation journalière (sur les nuitées agréées)			83,2	
			<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
Durée moyenne des séjours terminés dans l'année en cours	adultes		48	73
	enfants		112	
<b>Accueil des personnes victimes de violence (*)</b>				
Nombre de personnes	adultes		16	
	enfants			
Nombre de nuitées (adultes)				
<b>Accompagnement post-hébergement (*)</b>				
Nombre de ménages				
<b>Accueil en urgence (*)</b>				
Nombre de personnes			110	
<b>Accueil des enfants (*)</b>				
Nombre d'enfants			0	
<b>Accueil des personnes hébergées</b>				
			<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
Nombre de personnes hébergées	adultes		74	43
	enfants		37	30
	Total		184	
Répartition des personnes hébergées selon l'âge (*)	Moins de 1 an		1	
	De 1 an à 3 ans		15	
	De 4 à 6 ans		10	
	De 7 à 9 ans		9	
	De 10 ans à 12 ans		14	
	De 12 à moins de 18 ans		18	

	De 18 à 24 ans	10	10
	De 25 à 29 ans	9	4
	De 30 à 39 ans	28	13
	De 40 à 49 ans	42	9
	De 50 à 59 ans	14	4
	De 60 à plus	6	5
	inconnu	0	
	Total	221	
Composition des familles	Hommes isolés	94	
	Femmes isolées	20	
	Couples	1	
	Couples avec enfants	22	
	Familles monoparentales - père et enfant(s)	4	
	Familles monoparentales - mère et enfant(s)	13	
	Autres	0	
	Total	154	
		<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
Répartition des adultes hébergés selon la nationalité	Belge	79	41
	Europe UE	7	2
	Europe Hors UE	14	1
	Autre	6	1
	Inconnue	3	
	Total	154	
		<b>Homme</b>	<b>Femme</b>
Répartition des adultes (dont l'hébergement a débuté durant l'année de référence) selon leur provenance	Logement autonome	17	31
	institution	44	4
	Famille	7	4
	Aucun endroit fixe	28	10
	Inconnu	2	
	Total	137	
		<b>Homme</b>	<b>Femme</b>

Répartition des adultes selon leur destination après le séjour	Logement autonome	23	19
	institution	44	4
	Famille	1	1
	Aucun endroit fixe	9	10
	Inconnu	16	2
	Total	129	

--	--

Nombre global d'heures de formation continue	0,00
--	------

Nombre global d'heures de formation (hors formation continue)	69,6
---	------

--	--

Points forts/Difficultés/Opportunités : L'année 2016 a été marquée par l'augmentation de nos capacités à répondre aux différents types de sollicitation. S'inspirant du projet du service "Les trois portes", nous avons décidé d'inscrire certains hébergements dans un parcours de cloche. Cette lecture différente de l'accompagnement permet d'adapter l'application de notre ROI et de générer moins d'exclusion. Les séjours classiques restent dans notre ligne du temps. La signature d'un contrat de bail pour une maison sécurisée et d'un autre contrat pour un immeuble à appartements nous a permis de diversifier le type d'hébergement. En effet, ces deux structures permettent aux personnes d'élaborer leurs repas. Le dossier de demande d'agrément simple est en cours d'élaboration (+ 18 places). Il est également important de noter que notre projet Solidons a fortement contribué à la stabilisation de plusieurs familles installées. Il est en plein développement et est de plus en plus sollicité par les partenaires locaux.



## B. **Les demandes non satisfaites**

Les demandes non satisfaites restent sensiblement identiques d'une année à l'autre.

Une récolte exhaustive des données en la matière est impossible. Trois « acteurs » sont présents : les assistantes sociales, les éducateurs et « le répondeur ».

En journée, les assistantes sociales encodent directement les informations dans notre logiciel AMAWIN. Cette démarche immédiate permet, en fonction des circonstances de l'appel, d'avoir des données fiables.

Le soir, les éducateurs sont chargés à la fois de l'accompagnement des personnes, de la gestion du groupe et de la téléphonie. Les informations relatives aux demandes d'accueil transitent donc par un formulaire papier qui est parfois, en fonction des impératifs de la gestion du groupe ou des personnes, complété ultérieurement. L'altération des informations est donc logique.

Le répondeur n'est enclenché qu'à de rares moments. La réaction des appelants est très aléatoire et les renseignements laissés difficilement exploitables pour les statistiques.

De 66,1 % en 2015, le critère « capacité maximale atteinte » passe à 72,5 % soit 392 demandes sur les 541 enregistrées. Ce chiffre doit être mis en parallèle avec notre taux d'occupation des lits agréés (42) qui atteint 83,2 % en 2016.

Un gros travail de sensibilisation a été réalisé auprès du personnel afin que ce dernier prenne note, sans intrusion inutile dans l'intimité des demandeurs, d'informations qui nous permettraient de mieux appréhender l'origine, la composition de ménage et les circonstances de la demande.

La rubrique « inconnu » est passée de 9,8% à 0,7%. Les 4 demandes qui n'ont pu être affectées viennent de l'analyse des demandes laissées sur notre répondeur.

Il est à noter que nous avons 61 demandes non rencontrées car jugées inadéquates au regard de notre projet pédagogique. Les couples sans enfant, les illégaux, les personnes en demande de cure, en recherche d'une adresse, d'un abri de nuit et les mineurs d'âge composent majoritairement cet item.



## **C.L'inspection**

Alors que 2015 s'inscrivait sous le regard de l'inspection de la direction de l'action sociale et de la santé, l'année 2016 a, quant à elle, connu une inspection de la direction de l'économie et de l'emploi.

Depuis de nombreuses années, nous recevions sans crainte notre inspectrice. Cette dernière nous avait fait part des modifications apportées à son département et à son rôle mais nous n'en avions pas vraiment pris la mesure. En effet, bien qu'inscrite dans un rôle, elle n'en demeurait pas moins bienveillante et conseillère dans la gestion de notre personnel. Le bien-être de ces derniers était au cœur de ses préoccupations.

Ayant pris sa pension, cette dame a été remplacée par une collègue qui n'avait pas du tout le même regard sur la manière dont l'inspection devait se dérouler. Nous avons donc été pris au dépourvu lorsque l'intéressée a non seulement exigé les documents sociaux qui administrent le personnel mais aussi les documents inhérents à la légitimité de notre action d'hébergement.

Cette inspection s'est terminée par une audition en bonne et due forme du personnel sous statut APE.

Ce qu'il y a de très surprenant dans cette inspection c'est que même s'il était clair que la question de notre endettement envers l'ONSS allait faire l'objet d'une notification, pour le reste, rien d'autre n'avait été mis en évidence comme « manquement ».

Le 12 février 2016, nous recevions une première notification dont voici la teneur :

« A la suite de la visite de contrôle du 9 février 2016, il apparaît que vous ne vous conformez pas aux conditions prévues par le décret du 25 avril 2002. Le manquement constaté en matière de réglementation APE est le suivant ;

Existence de dette vis-à-vis d'un pouvoir public sans plan d'apurement (art.3, §2, 5°).

Je vous invite à fournir la(les) preuve(s) établissant que vous avez régularisé votre situation/pris les mesures nécessaires afin de régulariser votre situation à l'adresse suivante : Centre d'inspection 158 Rue d'Enhaive 5100 Jambes.

A défaut de recevoir pareille(s) preuve(s) pour le 15 mars 2016, je tiens à vous avertir que je proposerai à la Direction fonctionnelle de saisir la commission interministérielle chargée de proposer au Ministre de prendre à votre encontre une des sanctions prévues par la réglementation ».

L'avertissement oral « bon enfant » donné le jour de l'inspection prenait donc une allure plus qu'inquiétante. Une réponse circonstanciée a été adressée au Centre d'inspection. Compte tenu des menaces clairement annoncées dans cette notification, un contact a été pris avec le Cabinet de Madame la Ministre de l'Emploi et de la Formation. Ce dernier a directement réagi en nous assurant que ce type de notification était logique mais excessive dans sa forme et que l'argumentation présentée dans notre correspondance serait suffisante pour y mettre fin.

Trois jours après la réception de la première notification, nous en recevons une seconde. En résumé, car la lettre est structurée de la même manière que la première notification, les manquements suivants nous étaient reprochés :

« - les activités des APE occupés ne correspondent pas à celles renseignées dans la demande ou dans la décision ministérielle.

- Non respect des fonctions précisées dans la demande ou dans la décision ministérielle.

Les fonctions actuellement exercées par les effectifs APE étant les suivantes :

-1ETP éducateur.

-1ETP personnel administratif (1/2 chargé du marketing et 1/2 comptable).

-1ETP ouvrier polyvalent.

-1ETP veilleur de nuit.

-1ETP un chargé de la maintenance/banque alimentaire.

OR les décisions ministérielles mentionnent les fonctions suivantes :

APE NM 826/00 : 1ETP personnel d'entretien

2,5ETP éducateur

0,5 assistant social ou auxiliaire ou conseiller

APE NM 826/01 : 0,5 ETP éducateur(trice) ou assistant(e) social(e).

Cela implique par voie de conséquence le non respect des activités.

Cette notification a été plus que surprenante car elle n'était pas annoncée lors de l'inspection et n'était accompagnée d'aucune forme de recommandation pour répondre aux problèmes soulevés.

Nous avons donc pris conseil auprès du Cabinet de Madame la Ministre. Ce dernier était plus qu'embarrassé et a décidé de transmettre notre dossier à son administration afin que cette dernière intervienne auprès du service d'inspection.

Notre correspondance au Centre d'inspection datée du 9 mars 2016 tentait de remettre en perspective cette notification, elle rappelait que :

« la décision initiale a été prise en 2003 et qu'elle ne faisait que reprendre les postes, fonctions et activités du projet « Prime » de notre association qui datait quant à lui de bien avant cette date. Depuis de nombreuses années, et plus particulièrement depuis la mise en ligne du rapport d'activités, nous n'avons pas manqué de présenter à vos services les activités et fonctions de nos salariés. Les « manquements » que nous traduirions plutôt par « l'adaptation des fonctions et activités à l'évolution de la société » n'ont jamais été cachés.

En parfaite concertation avec Monsieur Guy Cailleau du Forem de Nivelles, nous avons traduit les fonctions définies en 2003 dans le vocable sectoriel et d'usage aujourd'hui. En effet, à titre d'exemple, il nous était impossible de retrouver dans la réglementation qui nous est imposée en matière de barème et de fonction (SCP 319,02), celle de conseiller, d'assistant ou d'auxiliaire. »

Le 10 mars 2016, nous enregistrons en ligne une demande de modification de fonction. Un accusé de réception fut délivré le 18 novembre 2016 après une série d'échanges de mail entre l'administration et notre association.

Les litiges ont été définitivement clôturés le 30 novembre 2016 par la réception de la décision de Madame la Ministre. Un combat de 9 mois a donc été nécessaire pour nous conformer « à la lettre » de la réglementation APE.

## **D. Le patrimoine immobilier**



### **1. Il était une fois notre patrimoine**

Comme annoncé en introduction, le Conseil d'Administration avait pris la décision de se séparer de l'ensemble de son patrimoine afin de rétablir un équilibre financier dans notre trésorerie mais aussi et surtout repartir dans des bâtiments plus fonctionnels.

Pour rappel, nos bâtiments sont utilisés depuis :

- 1976 – 2-4 rue Sainte-Anne,
- 1985 – 15 rue Sainte-Anne,
- 1989 – 17 rue des Choraux,
- 1990 – 13 rue des Choraux,
- 1993 – 15 rue des Choraux,
- 1993 – rue des Prêtres.

25 ans d'activités pour les plus récents usent énormément. Les dégradations occasionnées par nos activités ne sont plus aussi facilement réparables et ce d'autant plus que nous n'avons aucun temps d'arrêt dans le cadre de notre mission d'accueil et d'hébergement.

Le conseil d'administration a également pris la décision de mandater Maître Thierry Moreau dans le cadre du dossier juridico-administratif de nos bâtiments situés au 2-4 de la rue Sainte-Anne à Nivelles.

### **2. Les procédures de mise en vente**

En avril 2016, nous avons contacté plusieurs entrepreneurs susceptibles d'être intéressés par notre parc. Les firmes Zest-Red, In-Red, Sotraba, Thomas et Piron ainsi que Matexi ont répondu à notre appel.



In-Red a rapidement décliné l'offre car le projet ne rentrait pas dans ses projets.

Sotraba, après plusieurs visites, n'a pas souhaité poursuivre compte tenu d'impératifs urbanistiques. Zest-Red nous a remis une offre qui, tant en terme de timing, qu'au niveau du dégagement d'une marge financière, ne pouvait rencontrer notre assentiment.

Thomas et Piron a également évoqué un problème de gestion du site et de potentiel d'investissement.

Matexi a longtemps hésité avant également de renoncer en invoquant un risque de délais trop importants au niveau de la rentabilité du projet.

En août, conscient du potentiel de notre patrimoine, le Conseil d'Administration a opté pour la vente du 15 de la rue Sainte-Anne et de ses dépendances. Après 32 années d'usage en bureau et lieu d'hébergement, il était nécessaire de s'en séparer.



Plusieurs agences immobilières, loi sur les marché oblige, furent donc soumissionnées. Les agences Immoroman, Beaufile, ImmoParis ont remis diverses propositions de transaction de vente. Après débat en Conseil d'Administration, l'agence Immoroman a été choisie.

La valse des acheteurs n'a pas cessé entre octobre 2016 et janvier 2017. Nous vous livrerons les résultats de cette dernière dans notre rapport d'activités 2017.

### **3. La saga du 2-4 rue Sainte-Anne**

Depuis 2011, les bâtiments situés au 2-4 de la rue Sainte-Anne, bâtiments qui furent les premiers à être utilisés pour l'hébergement des familles en difficulté, font l'objet d'un arrêté d'insalubrité nous empêchant d'en avoir la jouissance.

En 2012, la Ville de Nivelles, de sa propre initiative, présente au Plan d'Ancrage Communal un projet de rénovation du site afin d'y créer des logements sociaux. La région wallonne donne son accord et lui alloue une subvention. La société de logement social « Roman Païs » est désignée comme opérateur de la rénovation.

Depuis cette date, nous pourrions résumer le dossier avec l'image suivante :



k10023571 fotosearch.com ©

A la lecture de la synthèse des actes administratifs pris dans ce dernier, vous comprendrez aisément que le recours à un avocat devenait indispensable :

- Le 8 novembre 2011, Monsieur le Bourgmestre nous informait qu'il allait prendre des mesures techniques nécessaires et adéquates afin de sécuriser la voie publique. Les frais, indépendamment d'une quelconque responsabilité, seraient portés en compte du propriétaire. Il s'engageait également à mettre tout en œuvre pour faire avancer au plus vite ce dossier.
- **PLAN D'ANCRAGE : Le 11 décembre 2012**, lors de la réunion de concertation sur le plan d'ancrage communal, le Roman Païs rappelait que le projet retenu par le SPW concernait la création de 2 logements sociaux 2 chambres sis Rue Sainte-Anne 2/4. Nous rappelions que nous n'avions introduit aucun dossier.
- Le 12 décembre 2012, Monsieur le Bourgmestre nous informait de l'ouverture d'un dossier auprès de sa société d'assurance Ethias.
- Le 18 décembre 2012, le Collège communal en sa séance du 4 décembre 2012 suspendait une invitation à payer relative aux travaux de pose d'étayage dans l'attente des conclusions d'une expertise judiciaire qui devait trancher sur les responsabilités de l'effondrement des bâtiments.
- Le 13 mai 2013, nous obtenions une copie d'une correspondance du Bureau de l'enregistrement adressée à la S.C.R.L. « Roman Païs » qui estimait la valeur des bâtiments sis au 2-4.
- **PLAN D'ANCRAGE : le 23 septembre 2013**, nous pouvions lire, pour dresser l'état d'avancement du plan d'ancrage 2011-2012 que la S.C.R.L. Roman Païs était, dans le phase de démolition/construction du 2-4 Rue Sainte-Anne dans l'étape de la désignation de l'auteur du projet. Il restait à négocier le rachat du bâtiment.
- Le 27 mars 2014, un exemplaire des plans des maisons était envoyé à la S.C.R.L. Roman Païs.
- Le 23 avril 2014, une réunion se tenait à l'initiative de la Ville afin d'accélérer les procédures.
- Le 24 avril 2014, la ville demandait par mail aux 4 vents de bien vouloir communiquer le « manque à gagner en terme de loyers » et la « moins-value des bâtiments ».
- Le 27 mai 2014, un courrier était adressé à la Ville de Nivelles. Il reprenait les informations demandées dans le mail.
- Le 3 juillet 2014, notre Conseil d'Administration n'ayant reçu aucun suite à sa correspondance du 27 mai 2014 décidait de relancer la Ville et l'informait que sans nouvelle de sa part pour la fin du mois d'août 2014, notre conseil, Maître Moreau, introduirait des actions en justice pour couvrir les dégâts subis.
- **PLAN D'ANCRAGE : le 20 octobre 2014**, la S.C.R.L. Roman Païs signale qu'un auteur de projet a été désigné pour les travaux mais que ces derniers sont retardés par les travaux effectués dans la voirie. La Ville évoque un litige entre elle et les 4 vents en continuant

d'insister sur l'absence de responsabilité dans les dégâts survenus aux bâtiments. La S.C.R.L. rappelle que le subsidie court depuis 2013. Alain Laire annonce clairement que les 4 vents n'iront pas en justice.

- Le 21 octobre 2014, le Collège répondait au courrier du 27 mai et 3 juillet 2014 qu'il ne pouvait statuer sur les demandes tant que l'expertise judiciaire était en cours et qu'aucune indemnisation ne pouvait être envisagée.
- Le 30 octobre 2014, extrait du journal « Le Soir ». Lors d'une interview, la Ville estime à 200.000 euros au moins, la démolition du bâtiment. Un litige en justice initié par notre association est évoqué alors qu'il n'en est rien.
- Un droit de réponse est posté sur notre page facebook. Nous y rappelons qu'il n'y a aucune action en justice et que nous sommes toujours ouverts au dialogue.
- Le 19 novembre 2014, la Ville de Nivelles mettait en demeure les 4 vents d'introduire une demande de permis d'urbanisme afin de démolir au plus tôt les bâtiments. A nos frais, bien sûr.
- Le 3 décembre 2014, article de presse dans la Dernière Heure, parlant des bâtiments, la Ville précisait qu'ils seront rasés. La Ville rappelait qu'elle ne voulait pas que notre association soit lésée et qu'elle tenterait de trouver un arrangement.
- **PLAN D'ANCRAGE** : Le 28 octobre 2015, notre association profite de la réunion pour relancer le dossier qui est au point mort. Le bourgmestre s'engage à réunir les parties.
- Le 19 novembre 2015, notre avocat prenait contact avec celui de la Ville afin de lui signifier notre intention de « faire intervention volontaire dans le litige » qui opposait cette dernière à la Brasserie Alken-Maes et au gestionnaire du Resto-Fondue.
- Le 19 janvier 2016, notre avocat demande à l'expert la transmission des rapports d'expertise déjà établis.
- Le 19 février 2016, les conseils respectifs s'entendent pour finalement ne pas poursuivre dans le cadre d'une intervention volontaire dans le litige et optent pour un règlement amiable.
- Le 26 mai 2016, à l'initiative de la Ville, une réunion est tenue au sein des locaux. Après débat, il apparaît que les subventions obtenues ne seraient pas suffisantes pour acquérir, démolir et reconstruire. L'avocat de la Ville ayant proposé un échange de patrimoine, le Bourgmestre reprend cette proposition à son compte et signale qu'il demandera l'aval du Collège avant d'aller plus loin.
- le 15 juin 2016, à la demande de l'Echevine du patrimoine, qui a repris la gestion du dossier, nous sommes invités à visiter un logement situé rue Wichet à Nivelles. La visite n'est pas concluante car le logement n'est pas adapté à nos missions.
- Le 4 juillet 2016, toujours à la demande de l'Echevine, un logement situé chaussée de Braine le Comte est proposé dans le cadre d'un échange. La visite est concluante. Notre conseil en est averti.

- **PLAN D'ANCRAGE** : le 15 novembre 2016, le point était remis à l'ordre du jour et nous demandions, compte tenu des accords intervenus, que le dossier avance et soit concrétisé. Le bourgmestre s'engageait à demander à l'Echevine d'organiser une réunion avec tous les acteurs. Le responsable financier de « Roman País » signalait quant à lui que les subventions pour ce projet seraient réinjectées dans d'autres car il risquait de les perdre.

La période de novembre 2016 à ce jour relève du surréalisme à la Belge. Projet d'échange mis en stand-by par la Ville et réflexion ouverte avec notre avocat sur l'introduction d'une action en justice.

## E. L'hébergement

### 1. Analyse des demandes – l'urgence

Bien que les chiffres ne laissent pas clairement transparaître ce phénomène, l'année 2016 a été marquée par une diminution du nombre de demandes d'hébergement pour les familles.

Le coût de l'hébergement de ces dernières pousse plus que probablement les CPAS à développer des politiques d'accueil et d'hébergement alternatives. Si nous ajoutons à cette lecture l'influence de la politique de sanction à l'encontre des villes qui ne développent pas des projets de logement à caractère social (logement de transit, d'insertion ou social), nous avons deux pressions sur l'environnement direct de notre maison qui ont une incidence non négligeable sur les demandes d'accueil.

Devions-nous rester avec des chambres familles vides alors que les demandes pour les personnes isolées n'ont jamais été aussi importantes ?

Nous avons répondu à cette question en mobilisant les chambres pour des accueils d'urgence ou de transit.

Alors que le nombre de femmes seules accueillies reste stable par rapport à 2015, celui des hommes seuls passe de 68 à 94. La souplesse amenée dans la gestion de nos chambres explique cette augmentation plus que significative de ce type de séjour.

Cette dernière est aussi l'expression d'une pénurie de réponse pour ce public en Brabant Wallon. Rappelons ici que nous sommes officiellement susceptibles d'héberger 6 hommes seuls.

Les séjours de moins de 3 jours représentent environ 40% des situations.

Toutefois, il est clair que ces chiffres sont faussés car notre politique d'accueil des congés pénitentiaires gonflent nos statistiques. Nous devrions créer une rubrique spécifique afin d'identifier les véritables accueils d'urgence (moins de trois jours).

Par contre, la lecture croisée de cet item avec celui de la répartition des adultes selon l'horaire d'arrivée nous donne une idée supplémentaire de l'importance de notre capacité d'accueil après les heures d'ouverture de bureau.

Les statistiques 2015 et 2016 sont identiques en la matière. 12% des personnes entrent dans la maison entre 20h et 8h du matin en semaine. Cela représente 20 adultes en 2016 au lieu de 15 en 2015.

Les chiffres sont quasi identiques pour les accueils en WE (du vendredi 16h au lundi 8h). 19 personnes ont été accueillies en 2016 au lieu de 17 en 2015.

La question de ce type d'accueil met clairement en évidence l'absence d'abri de nuit sur le territoire du Brabant Wallon.

Dans les faits, les autorités policières nous ont identifiés comme un acteur susceptible de dépanner dans l'urgence lorsque les situations ne requièrent pas une hospitalisation, une protection ou une incarcération. Nous ne posons aucune question et ne réclamons aucune prise en charge pour ce type d'aide.

Il en va de même pour des personnes qui se présentent spontanément à notre porte.

Le couvert et le gîte sont offerts aux personnes accueillies en urgence jusqu'au lendemain ou jusqu'au premier jour ouvrable. Les personnes sont ensuite réorientées vers le CPAS compétent pour accorder les secours ou repris par les autorités policières.

L'appel à projet de 2014 du précédent Ministre de l'Action Sociale et de la Santé qui visait à mettre en œuvre des dispositifs d'urgence sociale (D.U.S.) n'a pas reçu un écho favorable au niveau des autorités locales. Ceci est regrettable car la mise en œuvre d'une coordination locale de la gestion de l'urgence sociale aurait permis de mettre en place des protocoles d'intervention souple et de développer des structures d'accueil adaptées aux véritables besoins de notre commune et de celles à proximité.

La réforme du secteur des maisons d'accueil et plus particulièrement la volonté manifeste du Ministre de l'Action Sociale et de la Santé de soutenir le développement et le financement d'abri de nuit en région wallonne a créé une dynamique nouvelle au niveau de la Province du Brabant Wallon. Bien que n'ayant pas été invité aux discussions sur le sujet, nous avons été informés par divers acteurs, dont notre fédération, que des réunions préparatoires étaient organisées et pilotées par plusieurs députés.

Les autorités politiques ont véritablement commencé à s'intéresser à cette matière fin 2016, début 2017.

Nous passerons les diverses sorties médiatiques des uns et des autres pour simplement signaler que Monsieur le Ministre de l'Action Sociale et de la Santé a souhaité nous rencontrer pour savoir si nous serions un partenaire potentiel dans le développement d'un abri de nuit. Nous avons répondu par l'affirmative tout en insistant sur le fait que nous étions à sa disposition mais que nous ne prendrions pas l'initiative d'en créer un sans qu'il ne nous le demande.

Pour une bonne lecture de ce dossier, il est clair que nous pourrions sans trop de difficulté affecter une partie de nos bâtiments à la gestion d'un abri de nuit. La question de la modulation des exigences posées par la réglementation actuelle et du support éventuel d'acteurs publics autres que la région wallonne ne pourra pas être éludée si la Province veut se doter de ce type d'outil.

En l'état actuel, nous pourrions ouvrir un abri de nuit d'une capacité de 6 lits pour des adultes isolés. Compte tenu de l'analyse de nos données en matière d'accueil d'urgence, nous pourrions également mettre à disposition une chambre famille de 4 lits qui pourrait accueillir des femmes seules ou des familles selon les circonstances.

La question de la gestion de l'urgence ne peut se concevoir sans une approche des processus de gestion de cette dernière et surtout sur l'après crise. Un abri de nuit ne peut se concevoir sans la

création d'un lieu d'accueil de jour. Trop souvent, les autorités s'imaginent que le danger n'est vécu que la nuit alors que l'errance est tout aussi problématique en journée. Où trouver un local chauffé ? Où se restaurer ? Où s'adresser pour être réorienté adéquatement vers des structures d'hébergement plus stables ? Etc.

L'analyse de nos statistiques montre également qu'il faut sortir de la vision réductrice : urgence = hiver.

Si les demandes d'accueil pour hommes semblent effectivement un peu plus intenses entre septembre et janvier, le phénomène s'inverse pour les femmes qui sont plus en demande entre mars et juillet. Afin d'expliquer la différence de comportement entre les deux sexes, il semblerait que les hommes seuls trouvent plus facilement des solutions d'hébergement précaire en été (tentes, squats, amis, etc.). Les femmes quant à elles seraient, pendant les périodes de congés scolaires et de vacances annuelles, soumises à des tensions et violences intrafamiliales qui provoqueraient leur départ de leur lieu de vie.

## **2. La durée du séjour**



Le nombre de nuitées réalisées est quasi similaire à celui de l'année dernière. 12787 au lieu de 12717.

Pour rappel, le 14b de la Rue Sainte-Anne (convention d'occupation), le 22 rue du Cura (location) et le 34 chaussée de Braine le Comte (prise en gestion avec location individualisée des logements disponibles) sont aujourd'hui de nouveaux outils mis à notre disposition.

Le 14b de la Rue Sainte-Anne ainsi que le 22 rue du Cura permettront, car nous avons l'intention de demander un agrément pour ces bâtiments en 2017, d'augmenter de 18 places notre capacité d'hébergement.

Cette dernière a été clairement impactée par la prise en gestion de ces trois nouvelles structures.

Des profils de personnalité supportant mal la vie en communauté ont ainsi pu trouver un équilibre dans les logements de la rue du Cura. Des entités familiales ou des petits groupes d'hébergés ont trouvé une forme de sérénité dans la nouvelle maison de la rue Sainte-Anne. Cette dernière offre un cadre sécurisé par un portail. Un vaste jardin est également mis à leur disposition.

Le développement de ces nouvelles formes de réponse aux difficultés de personnes a également eu un impact sur le nombre de nuitées sous dérogation. Ces dernières passent de 702 nuits à 546.

Depuis plusieurs années, la crise du logement augmente la durée des séjours au sein de la maison d'accueil et plus que probablement au niveau du secteur. La décision de Monsieur le Ministre de l'Action Sociale et de la Santé de modifier les formalités de demande de dérogation peut être lue comme une reconnaissance de cette difficulté de plus en plus importante de trouver un logement ou une structure adaptée à la situation des personnes hébergées. Les femmes seules ou accompagnées

d'enfants semblent être particulièrement touchées par ces difficultés.

Une personne sur 3 est un enfant. 1 enfant sur deux a plus de 12 ans. La présence des enfants dans la maison d'accueil pose souvent la question de la parentalité. Chaque parcours de vie, chaque culture, imprègnent l'éducation donnée aux enfants. La vie dans la communauté met une pression sur les parents qui se trouvent confrontés à d'autres lectures de leur méthode éducative. Le désarroi est souvent présent. L'équipe éducative met alors rapidement la famille dans un contexte moins stressant pour elle. Décalage dans le temps de la prise des repas ou utilisation d'un coin du réfectoire qui permet plus d'intimité.

La pyramide des âges montre également un phénomène inquiétant. Une personne sur trois (36%) a plus de quarante ans en 2016 alors qu'en 2015 ce public ne représentait qu'une personne sur 4 (27%).

Le public des plus de 60 est passé de 7 à 11 personnes. En 2016 et début 2017, nous n'avons jamais autant travaillé avec les maisons de repos et de soins de Nivelles et alentour.

L'évolution négative des chiffres pour les plus de 40 ans est également à mettre en rapport avec une paupérisation de plus en plus importante d'une classe moyenne disposant souvent de revenus mais empiétrée dans des difficultés administratives et financières qui la dépassent.



## **F. Le post-hébergement – Avec Toi(t) et Soli-dons :**

### **1. Les partenariats en matière de logement :**

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

Monsieur C. L'occupant du logement est en guidance financière depuis de nombreuses années. Il passe presque tous les jours après son travail afin de souffler. Nous l'accompagnons dans ses activités loisirs mais aussi au niveau de sa santé, de son travail et de multiples démarches administratives.

#### **- Propriétaire privé :**

En décembre 2016, nous avons pris en gestion un immeuble à appartement. Ce dernier est actuellement aménagé comme une maison d'accueil. Il comprendra 5 studios et un communautaire.

Le propriétaire soutient depuis de plusieurs années notre association en nous mettant à disposition du matériel ou en nous permettant de participer aux activités du club de Volley qu'il préside.

- Prévention Jeunesse :

La convention d'occupation de Monsieur L. a été prolongée pour 18 mois. L'intéressé rencontre actuellement de gros problèmes dans le cadre de la garde de ses enfants et des obligations de son ex-compagne. Il est à noter que la région wallonne, département du logement, a refusé de lui accorder les ADEL. Les travaux de mise en conformité ont été réalisés par les employés de maintenance de notre association. Nous attendons la décision finale.

Monsieur N. a récupéré sa femme et ses enfants. Ces derniers ont intégré le logement. Monsieur a énormément perdu de revenus suite à la modification de sa composition de ménage. La région wallonne a également refusé d'accorder les ADEL pour ce logement. Des travaux seront entrepris en 2017.

Monsieur A. est dans le logement depuis plus de 36 mois. Son accompagnement vers un logement plus adapté à sa composition familiale va devoir s'intensifier car il devra quitter le logement d'ici peu. Nous allons tout mettre en œuvre pour lui éviter de se retrouver dans notre maison d'accueil.

## **2. Les projets spécifiques :**

### **Avec Toi(t).**

#### **Stockage et entreposage pour personnes en difficultés sociales.**



Le projet « avec toi(t) » permet d'offrir une dizaine de box. La vente du patrimoine met cette initiative en danger. L'acheteur nous laisserait encore l'usage de l'espace de stockage pour une durée de 18 mois.

En 2016, 10 box ont été occupés. Plusieurs partenaires ont également pu bénéficier de ce service pour des dépannages de quelque mois.

Ce projet répond à un véritable besoin sur notre commune. Les stockages réalisés par la Ville ne sont pas adaptés et ne permettent pas une sécurisation des effets déposés.

## Soli-dons.

### Lutte contre le gaspillage alimentaire.



#### Au niveau des espaces de stockage :

L'ASBL a mis à disposition deux nouveaux locaux. Le service est ainsi passé de 3 à 5 pièces utilisables.

Cet élargissement de l'espace ne s'est pas fait sans frais car il a fallu percer deux murs pour ouvrir des voies d'accès vers les nouveaux locaux.

Ils se présentent dorénavant comme suit :

- **Un local d'accueil** donnant sur une rue distincte de l'entrée de la maison d'accueil.

Ce dernier n'est pas encore parfaitement opérationnel. Il manque du matériel de préparation et de conditionnement (tables et étagères en Inox).

La table en inox présente dans la pièce n'est pas suffisante et régulièrement encombrée par les documents administratifs ou les produits à conditionner.

La pièce est le réceptacle principal des marchandises récoltées par notre chauffeur. Les dépôts se font en matinée.

Chaque dépôt est pesé. A la fin du mois, nous adressons un relevé complet des dépôts à la Banque Alimentaire de Bruxelles-Brabant.

Le tri et le conditionnement sont effectués au fur et à mesure des dépôts. Ce travail est réalisé par une ALE, des bénévoles ou des personnes mises à disposition par un CPAS.

L'acquisition d'une machine à trancher le pain a permis de diminuer fortement le gaspillage de ce type de produit. En effet, il nous était très difficile de proposer dans les colis des pains entiers.

Ce local est également le lieu de vente de confitures réalisées avec les fruits qui ne sont pas directement consommables au niveau de la maison d'accueil. Le projet est réalisé par deux bénévoles. Nous n'avons pas eu besoin de recourir à l'achat de pots de confitures car une demande sur notre page facebook a permis d'en récolter suffisamment.

- **Une réserve de produits secs** et/ou réservés à l'activité d'hôtellerie de la maison d'accueil (produits achetés).

Cette pièce devrait prochainement donner accès à un « grenier ».

Il sera nécessaire de fixer un escalier escamotable pour y avoir accès et de poser un plancher pour le sécuriser.

Ce nouveau projet d'élargissement des espaces devrait permettre d'évacuer des locaux de travail ou de réception le matériel de conditionnement (bocaux, ravier, etc.), la décoration et la vaisselle réservée pour des opérations de catering.

- **Une cour extérieure** accueille actuellement des poubelles réservées aux déchets organiques (déchets verts principalement).

Elle dispose d'un espace « convivial » qui permet aux personnes du service de prendre un temps de pause.

En hiver, elle est également le lieu de transit idéal pour la conservation à très courte durée de produits frais (légumes).

- **Un grand local réfectoire** (3 tables).

Ancien bureau, ce local est équipé de tables de restauration acquises en seconde main. Il a déjà servi comme salle de réunion.

A terme, il devrait permettre la consommation de soupes par des personnes fragilisées.

- **Un petit local réfectoire** (1 table) + vaisselier.

- **Une pièce équipée pour la conservation par le froid.**

L'ancienne salle de réunion de la maison d'accueil a été entièrement réaménagée afin de pouvoir accueillir les congélateurs et les frigos.

Cette pièce est essentielle car elle permet la conservation des produits à date du jour et une redistribution de ces derniers dans les colis. Enormément de plats préparés transitent par ce local.

Soli-dons étant toujours intégré à la gestion de la maison d'accueil, le local conserve également les produits surgelés destinés à la restauration des personnes hébergées.

Malgré l'évolution significative du projet, il est évident que les espaces sont toujours insuffisants et qu'il faudra rapidement :

- Utiliser majoritairement des meubles en inox,
- Différencier les locaux d'accueil des locaux de tri,
- Installer une chambre froide,

- Aménager des coins de cuisson des confitures et des soupes,
- Poursuivre l'équipement des locaux de consommation des produits transformés.

### **Les ressources humaines :**

Un projet de cette ampleur ne peut se développer sans ressource humaine.

Deux ALE ont été engagées durant la période de référence. Elles étaient chargées du tri de l'alimentation ou des autres dons en nature (textile, petits bibelots, vaisselle, etc.).

Une salariée a spécialement été engagée pour booster le projet. Outre la gestion de la quotidienneté, elle a également été chargée de faire connaître et reconnaître le projet tant au niveau des fournisseurs de produits frais qu'au niveau des services susceptibles de nous adresser des personnes en difficultés sociales.

Son action a débouché sur la signature d'une convention de partenariat avec :

- Le CPAS de Nivelles,
- L'AMO Tempo,
- La Maison des Jeunes,
- Le Village N°1,
- La Société de Logement de Service Public « Roman Païs »,
- L'entreprise de formation par le travail « Le Bric ».

Ces partenaires peuvent nous adresser des demandes de soutien ponctuel pour les personnes qu'elles jugent être en difficultés.

Lorsque nous avons un afflux important de marchandise qui ne peut être conditionné, nous contactons plusieurs partenaires locaux :

- L'Ouvre Boîte (épicerie sociale et service d'insertion sociale),
- Le Foyer Général Cornet (AViQ),
- Le CPAS de Seneffe,
- La Maison Maternelle Fernand Philippe à Wanfercée-Baulet (maison d'accueil et maison de vie communautaire),
- Emeraude (AViQ).

Elle a également trouvé une réponse à la problématique de la gestion des déchets organiques. Un producteur local de légumes utilise la bio-méthanisation pour chauffer ses serres. Il a été d'accord que nous venions déposer dans son installation les déchets verts ainsi que les excédents de pains. Ce partenariat a permis de diminuer plus que sensiblement le volume des déchets déposés en container.

En novembre 2016, 2 personnes mises à disposition par le CPAS de Seneffe sont venues renforcer le service.

Une personne est affectée prioritairement à la gestion des produits frais tandis que l'autre est chargée de la réception et du tri des autres dons en nature. Un local a été spécialement aménagé afin de permettre ce type d'activité.

### **Les quantités traitées :**

Cette année 2016 a également vu deux nouveaux partenaires de la grande distribution nous rejoindre.

L'Aldi et le Carrefour Marquet de Genappe nous remettent, sous le contrôle de la Banque Alimentaire de Bruxelles-Brabant, leurs excédents.

Par contre, nous n'avons pas pu répondre à de nouvelles demandes (Aldi de Tubize, Aldi de Wavre) car l'absence de chauffeur et de véhicule adapté ne nous permet pas de nous éloigner de notre tournée actuelle.

## **Insertion par le logement.**

### **Plan Marshall 2.vert.**

L'insertion par le logement et plus particulièrement la stabilisation des personnes lorsqu'elles entrent dans leur logement ont été appréhendées sous l'aspect de l'équilibre du budget des familles.

Notre expérience en matière de lutte contre le sans-abrisme, nous a permis très rapidement de mettre le doigt sur les dysfonctionnements de notre système d'aide sociale.

Faciliter l'entrée d'une personne dans un logement est louable mais ne pas s'inquiéter des délais de régularisation de sa situation administrative et par conséquent financière mais aussi de l'utilisation massive des moyens financiers afin de permettre cette installation risquent rapidement de conduire à un échec.

Une enquête menée en 2014 par le SPF Economie mettait en évidence qu'en Wallonie plus d'un tiers du budget d'une famille est consacré au logement et 15,1% aux dépenses d'alimentation, de boissons et de tabac.

D'autres postes de dépenses importants concernent les transports et les communications (14,9%), les soins et services personnels (10,8%), la culture et les loisirs (7,9%), l'horeca (6,5%), les articles d'habillement et les chaussures (3,8%) et enfin la santé (4,6%).

S'il nous est particulièrement compliqué de minimiser le coût du logement, notre seul levier étant les ADEL, une étude de marché des fournisseurs d'énergie a montré que nous pouvions compresser un maximum ce type de dépense. Toutefois, il faut reconnaître que notre marge de manœuvre est relativement mince et évolutive dans le temps car les avantages attribués en début de contrat passent rapidement à la trappe.

Fort de nos divers constats, nous avons opté pour le développement d'un projet qui nous permettrait d'agir directement sur le poste alimentation et les articles d'habillement.

Depuis de nombreuses années l'ASBL reçoit des dons en nature divers et variés. Ils étaient gérés au petit bonheur la chance et terminaient souvent en fin de course dans des containers.

L'employée engagée dans le cadre de l'insertion par le logement a donc structuré le parcours des dons. On retrouve aujourd'hui au sein du service « soli-dons » une filière qui valorise les produits frais de consommation rapide ainsi que les autres types de dons.

Lorsqu'une personne s'installe après un passage au sein de notre maison d'accueil, une première aide lui est fournie par le don de meubles et d'objets utilitaires. Nous rencontrons régulièrement des demandes au niveau de la literie mais aussi au niveau des meubles de rangement. Une fois installée, les personnes doivent faire face à des besoins de première nécessité. Le service « Soli-dons » constitue un colis alimentaire comprenant des produits frais. Ce dernier n'est qu'un complément des colis constitués par d'autres partenaires mais se différencie par cet apport spécifique.

Deux personnes ont été affectées à ce projet.

La première a structuré les parcours des produits.

Une fiche des besoins en habillement et en chaussure est en possession du staff des éducateurs de la maison d'accueil. Ces derniers la complètent en fonction des besoins des personnes hébergées ou en fin de séjour.

Les demandes de colis alimentaire sont actées dans des formulaires spécifiques. La composition de ménage et les régimes alimentaires sont indiqués et aident à l'élaboration des colis.

Nous avons été contraints de nous séparer d'elle car elle rencontrait trop de difficultés à conceptualiser le projet et à prendre les initiatives nécessaires pour le faire reconnaître par les autorités locales.

Il a été demandé à la seconde de faire connaître cette initiative dans notre environnement.

Son travail a permis d'officialiser plusieurs partenariats dans le cadre de la distribution de colis :

- CPAS de Nivelles,
- AMO Tempo,
- Village N°1,
- Société de Logement de Service Public « Roman País »,
- Maison des Jeunes de Nivelles.

Meilleure gestion des déchets en ouvrant un partenariat avec un producteur de légumes qui chauffe ses serres par méthanisation.

Elargissement des lieux de collecte en signant deux nouvelles conventions : Aldi de Genappe et Aldi de Nivelles.