

Les 4 Vents



Rapport d'activités 2018

Rue des Choraus 17
1400 Nivelles



Introduction

L'année 2018 pourrait être qualifiée « année de transition ».

Dès fin 2017, nous avons pris conscience que l'extension de la capacité d'hébergement, l'approche intégrant travail social communautaire, de groupe et individuel, un accueil pour tous et une volonté de maintenir un bas seuil d'accueil demandaient une réflexion sur notre projet d'accompagnement collectif et sur les missions que nous confions à notre personnel.

La répartition de nos 59 places d'hébergement sur 4 sites au lieu de 2 auparavant mais aussi le renforcement de nos partenariats avec l'ASBL « Prévention Jeunesse » et un propriétaire privé devaient être intégrés dans nos objectifs d'accompagnement des personnes sans logement.

L'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion des séjours nous a permis de développer de nouveaux outils répondant mieux aux obligations inscrites dans la réglementation. Le personnel tant éducateur qu'assistant social peut aujourd'hui utiliser ces derniers dans le cadre de l'exécution de leurs missions respectives.

Les difficultés rencontrées dans la gestion des bas seuils nous ont amenés à interpellier l'administration et notre fédération. Ces difficultés sont principalement rencontrées lorsque nous devons envisager une réorientation. Notre secteur est méfiant lorsque nous accompagnons une personne dans la recherche d'une structure qui lui serait plus adaptée. Cette difficulté est accentuée durant les périodes d'été.

La gestion des fins de contrat ou des fins de séjour pour les familles nombreuses met en évidence nos manques de moyens et l'incohérence d'une ligne du temps qui n'est plus en phase avec la réalité du parc locatif privé ou social.



- **Le R.A.S.H.- la simplification administrative ?**

Sans vouloir nullement remettre en question les intentions de ce rapport qui « s’inscrit dans la volonté d’élaborer un baromètre de l’action sociale afin d’obtenir des indicateurs clés des secteurs de l’action sociale permettant de suivre leur évolution, de dégager des tendances et de conseiller l’autorité », il faut bien constater qu’entre l’administration et les opérateurs de terrain, un fossé vient de se creuser.

Nous ne vous présenterons plus le rapport comme les années précédentes car ce dernier est dorénavant encodé en ligne. L’encodage ne permet pas d’extraire un dossier word mais bien un PDF qui n’est pas d’une grande utilité pour notre rapport annuel.

Alors que le monde politique s’inscrit dans une volonté de simplification administrative, nous ne vous cachons pas que cette simplification devient complexification à notre niveau.

Afin de récolter des chiffres nous travaillons avec des logiciels, qu’il s’agisse d’AMAWIN ou de SARA, qui doivent nous faciliter la tâche mais également nous donner des indicateurs de gestion pour notre projet. Force est de constater que les décisions de notre administration ne sont pas communiquées aux programmeurs et que ces derniers ne peuvent adapter en temps et en heure leur logiciel. L’informatisation qui devait, sous l’impulsion de notre administration, devenir un gain de temps devient source de tensions, d’énervement et de renoncement.

Ce n’est qu’en décembre 2018 que nous avons appris la mise en ligne du formulaire nous permettant de remplir le RASH de l’année 2018.

Pour le lecteur lambda, où est le problème ?

Pour pouvoir encoder un formulaire, vous devez d’abord vous déclarer comme une personne mandatée par votre association sur le site du CSAM (niveau Fédéral). Ce dernier exige de votre part que vous soyez équipé d’un lecteur de carte d’identité. Sur ce site, vous devez désigner un administrateur de réseau et mandater une série de personnes, salariées ou non, comme gestionnaires de domaines de compétences (taxes, dossiers de justification de subsides, déclarations au Ministère des Finances, etc.). Ces personnes sont libres, lorsqu’elles reçoivent une invitation à collaborer avec vous, de refuser ou d’accepter cette activité.

Une fois les autorisations données, vous retournez sur le site de votre pouvoir subsidiant.

Après un parcours « acrobatique » entre divers onglets, vous parvenez, parfois avec chance, souvent de mémoire et d'expérience (marque page de votre PC), à arriver sur la page qui vous permet de télécharger les formulaires.

Une fois le formulaire trouvé, toujours muni de votre carte d'identité, le CSAM vous permet de le déposer sur « monespacewallonie.be ». Ce n'est qu'après ce transfert que vous pouvez commencer l'encodage de vos données.

Pour les professionnels du social, ce nouvel espace ne peut être confondu avec « espacepersonnel.wallonie.be » qui a été utilisé depuis plusieurs années par nos services et est, quant à lui, accessible directement via le portail de « Wallonie.be » avec un simple login accompagné d'un mot de passe.

En clair, aujourd'hui si vous travaillez avec le département de l'action sociale et de la santé, vous passez par le CSAM pour pouvoir encoder des informations sur « monespacewallonie.be », pour le département de l'emploi (APE) vous avez un accès direct aux rapports justificatifs et formulaires via l'autre portail (espacepersonnelwallonie.be). Ne parlions nous pas de simplification administrative ?

Le passage par le CSAM vous permet également d'avoir accès à vos données personnelles ce qui limite son utilisation. En termes de management, ceci pose avec acuité la question de la désignation des personnes habilitées par leurs fonctions mais aussi leurs compétences pour réaliser ce type d'encodage.

Au niveau du contenu du nouveau RASH, plusieurs points attirent notre attention :

- Pourquoi distinguer le taux d'occupation des hommes et des femmes ? La réglementation n'évoque qu'un contrôle du taux d'occupation global de l'association. Il ne peut être inférieur à 70% pour les maisons d'accueil pour tous et est calculé sur base de la capacité d'hébergement subventionnée (36 lits sur les 59 au niveau de notre maison). Un taux d'occupation inférieur à ce pourcentage durant deux années consécutives est susceptible d'entraîner une diminution des subventions ce qui n'est pas notre cas (voir statistiques).
- L'accueil de personnes victimes de violence n'est pas l'apanage exclusif des maisons d'accueil développant un projet pédagogique spécifique et/ou bénéficiant des subventions pour réaliser ce travail. Lorsque vous informez l'administration que vous accueillez des personnes victimes de violence sans bénéficier de subvention vous êtes contraints par le formulaire à remplir une série d'items pour lequel vous n'avez aucune donnée.

Les informaticiens de l'administration ont abordé ce formulaire dans leur logique mathématique sans prendre en considération les réalités de terrain. A titre d'exemple, en l'absence d'un vadémécum, lorsqu'on vous demande combien de personnes ont été hébergées, deux options s'offrent à vous dans la déclaration : la première comptabilise la personne, la seconde, ce qui est

notre choix, un séjour. Dans ce cadre, une personne en congé pénitentiaire se présentant 10 fois sur l'année sera comptabilisée comme 10 séjours.

L'administration ayant contraint dans l'encodage à une parfaite égalité entre le nombre de personnes hébergées et leur répartition selon l'âge, un problème apparaît. En effet, si nous revenons à notre congé pénitentiaire, ce dernier a gardé le même âge durant ses séjours et ne comptera donc que pour une unité. Impossible donc d'aller plus loin dans l'encodage sans devoir « bidouiller » les statistiques.

Pour conclure ce chapitre RASH, un nouveau libellé d'un item est apparu. L'administration demande en décembre les motifs d'entrée selon l'utilisateur. Nous nous sommes refusés à remplir cette rubrique estimant qu'on ne peut demander à postériori des informations qui auraient dû être communiquées dès le 1^{er} janvier.



• **Les demandes non satisfaites**

Cette année n'est pas représentative du volume des demandes auxquelles nous n'avons pu répondre.

La collecte d'informations sur ce type de demande n'a pas été une priorité. De longues absences de certains membres du personnel, la fin de contrat (pension) d'un autre ainsi que les incertitudes ou les questionnements sur l'organisation interne ont plus que probablement pris le dessus sur l'obligation de remplir les formulaires prévus à cet effet.

Nous enregistrons toutefois 561 demandes non satisfaites.

Au niveau du genre, les femmes représentent deux demandes sur trois.

La quasi-totalité des refus est motivée par le manque de place au niveau de la population homme tandis qu'au niveau des femmes seulement un peu plus de la moitié sont dans ce cas de figure. Les places réservées pour la population homme en Brabant Wallon seraient donc insuffisantes par rapport à la demande. Pour rappel, nous sommes les seuls acteurs actuellement présents sur le terrain pour accueillir ce type de public.

La rubrique « autre » représente tant chez les hommes que chez les femmes, un quart des demandes. Cet item « fourre-tout » reprend aussi bien les messages sur le répondeur que des demandes restées anonymes ou sans suite.

Il est important de noter que l'inadéquation avec le projet pédagogique est mise en avant une fois sur dix au niveau des femmes. Il est plus que probable, dans le cadre des demandes de couple sans enfant, que Madame soit identifiée comme la demandeuse car auteur de l'appel.

En 2017, nous enregistrons 697 demandes non satisfaites (DNS). Nous aurions donc une diminution de 136 appels par rapport à nos chiffres actuels.

L'année 2019 devrait être plus sereine en termes d'organisation et nous permettre, via notre nouveau logiciel et la désignation d'une personne chargée de l'encodage des « DNS », d'être plus efficace dans la collecte des données.



• **Modification de notre mode de fonctionnement**

• **Les règles, définition :**

Bien que notre Projet d'Accompagnement Collectif intègre, depuis quelques années, la notion de bas seuil (mentionnée dans nos rapports d'activités précédents), nous devons, au travers de la notion de règle, nous différencier d'un abri de nuit et ce, malgré notre capacité actuelle à garantir l'accueil 24h/24.

Pour rappel, notre projet s'articule principalement autour des notions de cadre de vie communautaire et de double mixité : isolés femmes ou hommes et familles, familles monoparentales ou reconstituées avec présence d'enfants.

La notion de règles, ainsi que celle de sanction peut être définie comme :

- La conséquence naturelle d'un acte,
- Une mesure répressive infligée par une autorité pour l'inobservation d'un règlement, d'une loi,

Elle peut donc prioritairement être clarifiée au travers de ces deux éléments, sans pour autant oublier :

1) celles qui sont définies et imposées par l'extérieur : Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (activité de restauration), service incendie, etc.

Les sanctions au non-respect de ces règles s'appliquent directement au maintien de l'activité de l'ASBL.

Elles doivent donc être garanties par :

- L'A.S.B.L. (assemblée générale, conseil d'administration et direction),
- les membres du personnel,
- des personnes alliées. La qualité d'alliée restant, à l'heure de la rédaction de ce rapport, à clarifier,
- et des personnes hébergées (au travers d'un Règlement d'Ordre Intérieur).

2) - celles qui font partie intégrante de notre Projet d'Accompagnement Collectif dans lequel, outre le cadre communautaire et la double mixité, figure le Projet d'Accompagnement Individualisé et le rapport de synthèse de 6 mois.

- **Règles et hébergement :**
- **Les règles incontournables :**

Quel que soit le moment de l'hébergement, soit durant l'accueil, le séjour ou pendant le projet (voir ci-dessous), l'hébergement prendra fin immédiatement lorsqu'il y a, à l'intérieur des locaux :

- Atteinte à l'intégrité physique d'autrui, même au sein de l'unité familiale.
- Détention d'armes.
- Consommation de drogues dans les locaux.

Le non-respect de l'une de ces règles, peu importe que la personne ait déjà un long parcours au sein de la maison d'accueil, se traduit par un départ immédiat.

- **La période d'accueil :**

La période d'accueil n'est plus fixée à 15 jours comme auparavant. Elle doit s'entendre comme une courte période (d'une nuit à plusieurs nuits) avec une date de fin programmée.

L'accueil (hébergement) est «obligatoire» sauf dans les limites telles que définies par l'article 99 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la santé. Ces dernières peuvent se résumer de la manière suivante.

Pas d'accueil :

1° lorsque la capacité maximale d'hébergement est atteinte;

2° lorsqu'il apparaît que l'hébergement de la personne est susceptible de mettre en péril la réalisation du projet d'accompagnement collectif;

Cette deuxième limite demandera au personnel de se poser trois questions :

a) la personne est-elle dangereuse pour elle-même ou pour les autres ?

b) le groupe serait-il, vu son éventuel état de tension, son vécu, sa capacité d'acceptation d'un profil atypique, susceptible d'être mis en péril par l'accueil de la personne et ce d'autant plus si des profils similaires sont présents ?

c) des ressources externes ou internes sont-elles mobilisables pour soutenir l'intégration de la personne dans la communauté ?

3° lorsqu'il apparaît que la réponse à donner aux problèmes rencontrés par la personne ne relève pas de l'hébergement dans une maison d'accueil.

Il faut distinguer plusieurs types d'accueil :

- **L'accueil d'urgence** :

L'accueil d'urgence c'est un accueil qui se réalise sans entretien préalable et en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

- **L'accueil** :

Il est toujours le résultat d'un entretien préalable durant lequel les conditions d'hébergement sont présentées.

L'accueil est remis en question lorsqu'il y a :

- Tout autre (par rapport aux règles incontournables) comportement violent sans atteinte à l'intégrité physique d'un tiers – y compris violence verbale,
- Détention, à l'intérieur des locaux, de produits stupéfiants,
- Détention et/ou consommation de boissons alcoolisées,
- Irrespect de la personne (adulte / enfant) et du cadre communautaire,
- Absence de participation au repas du soir (sans prévenir).

La reproduction du comportement par la personne remet en question son hébergement.

- **Le séjour** :

Le séjour est défini comme étant une période d'hébergement de durée plus longue que l'accueil mais inférieure au mois, et ceci en référence au délai légal pour la conclusion du Projet d'Accompagnement Individualisé.

Durant cette période seront abordés avec la personne :

- La gestion de la santé selon modalités internes (médecins, infirmière, gestion des médicaments, respect des posologies.) ou externes,
- Le minimum de participation à la vie communautaire (présence aux repas midi/soir, réunion du conseil des hébergés, etc.) / implication volontaire progressive,
- L'entretien de la chambre selon les modalités internes (inspection des chambres, changement de la literie),
- la participation à un entretien hebdomadaire d'évaluation du séjour.

Un accueil peut se prolonger en séjour compte tenu d'éléments extérieurs (situation familiale, justice, etc.) à la personne.

Le non- respect des nouveaux thèmes de travail provoquera une remise en question du séjour avec soit passage vers l'hébergement de courte durée ou un départ programmé, soit une réorientation.

- **Le projet :**

Dans notre nouveau mode de fonctionnement, le projet se définit dans la ligne du temps comme une durée d'hébergement supérieure à 1 mois.

En complément des points abordés dans les deux périodes précédentes, seront abordés avec la personne :

- La rédaction et l'implication dans le Projet d'Accompagnement Individualisé (article 94 du CWASS),
- La co-gestion financière (article 73, 6° et 7° du CWASS),
- Le respect des délais et des objectifs tels que définis dans la Projet d'Accompagnement Individualisé,
- La participation aux ateliers,
- Le rôle et place d'interlocuteur – la parole - dans la réalisation du projet,
- La participation à la vie communautaire (préparation des repas, participation aux charges collectives, aux réunions).

Le non-respect de ces règles remet en question le projet, non le séjour.

Notre projet d'accompagnement collectif et le règlement d'ordre intérieur seront modifiés en 2019 en prenant en compte non seulement notre nouvelle méthode de travail mais aussi les recommandations transmises par l'administration dans son Vade-Mecum des dépenses éligibles en matière de fonctionnement et pour la détermination de la tarification des services offerts.

• Profils de poste du personnel :

Toute la réforme entreprise au niveau de notre mode de fonctionnement vient, au niveau du personnel, d'un double constat :

- Depuis fin 2017, les éducateurs étaient constamment englués dans des problématiques de gestion de l'hôtellerie,
- Les repères de la vie en communauté devenaient régulièrement des règles justifiant les fins de contrats.

Tous les membres du personnel furent donc revus fin 2017 afin de faire le point sur divers évènements et de les entendre sur leurs positions au sein du projet de la maison d'accueil.

Après ces rencontres, nous avons décidé d'adapter les différents postes de travail aux compétences respectives de chacun.

Afin d'être objectif, un référentiel de compétences fut consulté afin de construire les profils de poste au regard des différents cadres réglementaires qui s'imposent aux gestionnaires des maisons d'accueil.

Chaque membre du personnel s'est vu confier des missions et des tâches directement en lien avec le CWASS, le PAC et le ROI.

Une éducatrice est aujourd'hui chargée de la gestion d'une équipe d'hôtellerie composée de 2 employées de maintenance, d'une ouvrière, de 2 veilleurs de nuit et d'une série de personnes prenant en charge de manière temporaire des temps d'hôtellerie.

Trois éducateurs sont aujourd'hui mandatés pour développer des activités spécifiques :

- Animation d'ateliers en lien avec la vie communautaire mais aussi des sujets d'actualité pouvant émerger de cette dernière,
- Gestion de l'accompagnement des personnes en logements extérieurs agréés, y compris animation en rapport à nos obligations,
- Analyse des besoins des personnes hébergées qui doit amener, après discussion au sein de la réunion d'équipe, des partenaires extérieurs à intervenir sur site ou au sein de leurs locaux sur des thématiques choisies.

Les profils de poste sont en cours de validation. Des précisions devront encore être apportées sur la mise en œuvre des activités spécifiques et sur les tâches à réaliser lorsque les éducateurs sont de permanence dans les lieux de vie communautaire. De nouvelles grilles horaires sont à l'essai. Ces dernières donnent des temps de travail pour ce que nous appelons le « tronc commun » et les activités spécifiques.

Les prochaines évaluations du personnel viseront à dégager des axes de formation pour tout le personnel et à construire un plan de formation.



- **L'hébergement**

- **Nuitées**

Personnes hébergées : 5278 nuitées « homme » contre 4317 nuitées « femme » soit un total de 9595 nuits.

Enfants : 3615 nuits pour les garçons contre 3002 nuits pour les filles soit un total de 6617 nuits.

L'impact de l'augmentation de notre capacité d'accueil se fait clairement ressentir par rapport à 2017. 16212 nuits contre 12273 soit 32% d'augmentation.

Lorsque nous comparons l'augmentation de notre capacité d'hébergement (40%) à celle des nuitées on se rend compte qu'il n'y a pas de concordance. Les 8% de différence peuvent s'expliquer par la difficulté à trouver des personnes susceptibles d'entrer dans un type d'hébergement avec une présence éducative moindre mais aussi au temps nécessaire entre les séjours pour remettre en état tantôt les communs, tantôt les pièces de vie.

Au niveau de nos obligations légales ($36 \times 365 = 13140$), nous réalisons 123 % de taux d'occupation ce qui est bien loin des 70% minimum.

En comparaison avec notre capacité maximale d'hébergement ($59 \times 365 = 21535$), nous réalisons un taux d'occupation de 75%.

La lecture des statistiques n'est pas évidente car, rappelez-vous, l'augmentation de notre capacité d'hébergement a été notifiée en septembre 2017. Il reste à espérer que 2019 nous apportera un éclairage nouveau sur notre travail et les tendances d'accueil.

Nous enregistrons 188 séjours en 2018.

Par rapport à 2017, on constate une diminution du nombre de séjours et un allongement de leur durée. Un séjour sur 10 dépasse 6 mois. 4 séjours ont également fait l'objet d'une demande de dérogation car nous n'avons pas trouvé de réponse adaptée pour la personne dans le temps imparti par le Code (9 mois).

Le total des nuits sous période de dérogation atteint 1155 nuits. 344 nuits sont imputables à des hommes contre 541 à des femmes. Au niveau des enfants, 270 nuits ont été accordées à des filles.

En 2017, nous relevions que la durée moyenne des séjours des familles diminuait et mettions en évidence des problèmes de violence intrafamiliale. Ce phénomène a été moins présent durant l'année 2018.

La lecture des compositions de ménage est rendue complexe par l'accueil des congés pénitentiaires. Parmi les 67 hommes isolés, on comptabilise 13 congés pénitentiaires et 10 accueils d'urgence.

Sur les 26 femmes isolées, 18 ont été accueillies dans l'urgence.

Ce dernier chiffre est plus qu'interpellant car les 5 autres maisons d'accueil du Brabant Wallon sont spécifiquement orientées « accueil pour femmes avec ou sans enfants » et trois d'entre-elles bénéficient d'un agrément pour l'accueil de femmes victimes de violence.

A ce sujet, notons que 9 accueils de personnes victimes de violence ont été enregistrés, 8 femmes et 1 homme. Ces personnes étaient accompagnées de 6 enfants.

Les questions que nous sommes en droit de nous poser pour ces situations sont :

- Pourquoi avoir fait appel à notre maison ?
- S'agit-il d'un manque d'information de la part des opérateurs chargés de gérer l'urgence sociale (actuellement les forces de l'ordre) ?

L'âge moyen des adultes est de 36,6 ans tandis que celui des enfants est de 8 ans.

Les enfants représentent 29% des hébergés. Un peu moins de la moitié des enfants a un âge oscillant entre 12 et 18 ans (21/55).

85% des personnes hébergées sont belges. 10% sont issus d'un pays du continent européen. Le pourcentage restant compte 5 hommes d'origine maghrébine ou d'Afrique et une femme originaire des Balkans.

L'origine des personnes, hors contexte congés pénitentiaires, montre 4 grands axes : le logement pour 27%, une institution (autre maison d'accueil, hôpital) pour 21%, la famille (parents ou autres) pour 22% et 30% pour la rue.

• **Provenance - Destination**

Avant de se poser la question de la destination, il nous paraît essentiel de se rappeler la mission qui est confiée aux maisons d'accueil.

Le Code, en son article 67, nous dit que « Les maisons d'accueil ont pour mission d'assurer aux personnes en difficultés sociales un accueil, un hébergement limité dans le temps dans une structure dotée d'équipements collectifs, ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie ».

En clair, la maison n'a pas pour mission de trouver un logement pour les personnes mais bien de les soutenir dans l'acquisition de leur autonomie.

Le texte n'évoque donc pas clairement le logement comme étant la seule piste de travail. Il est cependant vrai que ce dernier est un des éléments essentiels amenant à l'autonomie au même titre que les ressources et le respect des droits de la personne. Le logement n'est toutefois pas la seule réponse pour entrer dans un processus d'acquisition ou de récupération d'une autonomie.

Plus le public sera précarisé et donc imprégné d'une série de dépendances envers des services, qu'ils soient médicaux, sociaux, judiciaires, ou autres, plus la mission de la maison d'accueil sera rendue complexe dans le temps qui lui est imparti.

Un examen rapide des statistiques sur la provenance des personnes montre qu'une personne sur trois quitte un logement pour entrer dans notre maison. Les raisons sont multiples mais les deux points régulièrement mis en évidence sont les loyers impayés et l'insalubrité, les premiers étant justifiés par le second dans un cadre de méconnaissance des cadres légaux qui régissent ces matières. Le « on m'a dit que » est éminemment destructeur de droits souvent acquis après une longue période d'errance.

Parmi les personnes qui quittent un logement, on retrouve 2/3 d'hommes.

La prison étant considérée comme une institution dans nos statistiques, il est donc important de relativiser les chiffres pour cet item. En lecture absolue, une personne sur trois sortirait d'une institution avec une prédominance d'hommes.

Lorsque nous retirons les personnes en congé pénitentiaire, une personne sur cinq avec une quasi égalité entre les hommes et les femmes.

Les parcours chaotiques s'expriment par ce que nous pourrions appeler « l'errance » reprise dans les statistiques sous les vocables « aucun endroit fixe » et « inconnue ». Un quart des entrées est justifié par cette réalité. 77% des situations sont vécues par des hommes.

Sur les 69 départs enregistrés en 2018, 21 personnes partent vers un logement qu'il soit personnel, familial ou conjugal.

Les retours en institution sont conséquents (45%), une situation sur quatre si on retire les congés pénitentiaires.

Une personne sur dix repart à la rue. La quasi-totalité est représentée par des hommes.

- **Focus sur diverses problématiques**

L'année 2018 aura été marquée par plusieurs situations croisant santé, santé mentale et handicap.

La question du bas seuil que nous nous imposons afin de pouvoir sortir de la rue un maximum de personnes n'est pas étrangère à l'entrée dans nos services de personnes souffrant de multiples problématiques.

Les médications sont souvent lourdes et posent très rapidement le problème de la posologie. Des protocoles strictes ont été mis en place afin de garantir tant à la personne qu'aux autres hébergés, pensons particulièrement aux enfants, une sécurité par rapport aux médicaments.

Lorsque les personnes acceptent un minimum de concession qui doit leur permettre de vivre en harmonie avec les autres habitants de la maison et qu'une ébauche de projet est couchée sur papier, nous nous trouvons très rapidement dépourvus par rapport à la notion de récupération de l'autonomie ou d'orientation vers une structure adaptée.

Les partenaires extérieurs, de la santé, du handicap ou de la santé mentale, estiment régulièrement qu'il n'y a plus d'urgence à traiter la situation car la personne n'est plus à la rue. Les rendez-vous sont toujours aussi espacés dans le temps malgré notre ligne du temps qui demanderait que des mises au point soient rapidement réalisées.

Cela fait maintenant deux années de suite que nous nous rendons compte de l'émergence d'addictions fortes aux médicaments. Les hébergés n'hésitent pas à réaliser du shopping médical entre leur médecin psychiatre, les médecins urgentistes des hôpitaux et leur médecin généraliste. Il en va de même au niveau des pharmacies qui tirent régulièrement la sonnette d'alarme sur les surconsommations de médicaments.

S'afficher comme un acteur bas seuil peut avoir des effets pervers.

En effet, vous avez aisément compris que notre public doit transiter vers des structures adaptées à la gestion de leurs difficultés mais que ce transfert demande du temps.

A ce sujet, l'été 2018 aura été particulièrement pénible. Nous nous sommes retrouvés avec une mère bipolaire accompagnée de sa fille. La vie en communauté fut particulièrement compliquée et nous avons opté pour un accompagnement, à sa demande, vers une maison maternelle ou une maison qui aurait pu apporter un soutien à la parentalité. Bien qu'accompagnée par notre assistante sociale, toutes les portes se sont fermées. Seule une maison maternelle d'une grande ville wallonne a accepté de jouer le jeu.

Il en va de même pour la réorientation des familles nombreuses. Outre le fait que les maisons d'accueil soient rares pour l'accueil des familles, nous avons été confrontés à des pratiques d'un autre âge. Faire venir une famille, lui montrer les chambres des enfants pour ensuite leur signaler que la maison ne les accueillera pas tant qu'un autre CPAS que celui de la localité d'implantation de la maison d'accueil prendra en charge les frais de séjour, est inacceptable. Les conséquences de ce type de comportement : une rupture définitive du lien de confiance de cette famille avec les services sociaux.



• **Urgence sociale**

Ce point est dans la continuité de celui sur la création d'un abri de nuit en Brabant Wallon présenté dans notre rapport d'activités 2017. Afin de comprendre ses tenants et aboutissants, nous vous recommandons de relire le chapitre rédigé à l'époque (asbl-les4vents.be).

Les six maisons d'accueil du Brabant Wallon ont été entendues par les autorités Provinciales.

Nous répétons notre message : créer un abri de nuit sans une réflexion globale sur l'urgence sociale et une mobilisation des acteurs de première ligne n'est pas une solution adaptée à nos réalités.

L'administration provinciale vient d'être chargée par son député de réaliser un état des lieux.

Nous avons préconisé de travailler ce vaste chantier en nous référant sur la manière dont les relais sociaux urbains sont mis en place.

Plusieurs axes de travail se retrouvent ainsi autour de tables de discussion.

- L'accueil de nuit,
- L'accueil de jour,
- La santé – santé mentale.

D'autres tables verront peut-être le jour en fonction des problèmes identifiés.

La mobilité, la précarité de certains salariés, les résidents permanents de camping, le vieillissement de la population sont des thèmes qui pourraient rapidement resurgir.

Le piège de ce type de dispositif est d'imaginer qu'une plateforme comme il en existe déjà en matière de violence conjugale ou de santé mentale serait la solution.

Si nous voulons réussir ce challenge, il sera plus que nécessaire d'injecter des moyens complémentaires sur le terrain.

Le Code Wallon de l'Action Sociale et de la santé permet, dans son titre 1^{er} « service d'insertion sociale, aide alimentaire et relais sociaux », d'agréer et de financer un relai social intercommunal.

Il faudra garder en mémoire que ce type de dispositif ne peut être créé qu'à l'initiative du Gouvernement. Les élections étant proches, les autorités provinciales et nous-mêmes devront attendre de connaître l'identité de notre prochain Ministre de l'Action Sociale et de la Santé avant de concrétiser ce projet.

L'article 61 de ce code prévoit des moyens financiers pour :

- La rémunération d'un coordinateur,
- Des frais de fonctionnement,
- Des frais de formation,
- Des frais inhérents au développement de projets.

Comme pour les maisons d'accueil, le législateur a souhaité protéger les plus faibles et a imposé un agrément. Gérer l'urgence sociale sans titre et reconnaissance par les autorités régionales est punissable par le Code.

Nous ne manquerons pas de revenir sur ce dossier en 2019 car nous sommes directement concernés par sa mise en œuvre compte tenu de nos caractéristiques suivantes :

- Accueil 24h/24
- Accueil d'un public « homme seul ».



- **Le service post-hébergement – « soli-dons »**

Une éducatrice est inscrite dans le cadre de ce service. Elle est subventionnée via le plan Marshall 2.vert « insertion par le logement » et par la Ministre de l'Action Sociale et de la Santé.

Une seconde éducatrice a rejoint le projet. Elle est engagée dans le cadre de l'appel à projet « Viva for life » 2018-2019.

Les assistantes sociales de la maison d'accueil assurent le suivi des personnes en demande d'un accompagnement ou qui s'installent dans des logements conventionnés (voir ci-dessous). Un protocole d'accompagnement est négocié. Il balise les difficultés rencontrées durant le séjour et met en évidence divers points d'attention. Il peut être évolutif. Pour certains, il est limité à la période d'occupation des lieux mis à disposition (convention d'occupation précaire).

- **La compression des dépenses du budget des ménages – « soli-dons » :**

Notre angle d'approche du post-hébergement reste identique à celui développé en 2017 pour ce qui relève de l'axe éducatif. Le maintien en logement d'une partie importante de la population précarisée est assuré par le levier de la compression des dépenses des ménages.

Cette compression est réalisée au niveau des dépenses alimentaires. Le budget dégagé grâce aux dons d'aliments frais permet aux personnes aidées de recentrer leurs priorités sur la santé, le logement, les études des enfants, les loisirs, etc. Les dons permettent également d'améliorer le contenu de l'assiette en intégrant des produits qui ne sont pas forcément accessibles à tous.

Le service n'accueille pas directement les bénéficiaires. Le travail d'analyse de la situation financière requérant l'octroi d'une aide est de l'entière responsabilité des partenaires.

Les assistantes sociales de la maison d'accueil interviennent quant à elles pour les anciens. Un soutien d'un mois est d'office accordé aux personnes qui ne sont pas trop éloignées géographiquement de Nivelles. Cette intervention permet de stabiliser la situation financière à l'entrée dans le logement. Elles assurent, dans le cadre du protocole établi, un suivi de la situation administrative, financière et sociale. La guidance budgétaire est obligatoire au départ mais peut prendre diverses formes en fonction de l'évolution de la personne.

Parmi les partenaires du service « soli-dons », il est à noter que le CPAS de Nivelles représente 70% des demandes d'aide accordées et que le CPAS de Seneffe a considérablement augmenté ses sollicitations envers ce service.

« Soli-dons » n'est pas une épicerie sociale ou un magasin social, il veut soutenir ponctuellement les familles dans la recherche de solutions à leurs difficultés.

Son champ d'action est beaucoup plus vaste que celui du service post-hébergement de la maison d'accueil.

Il rencontre aussi bien des personnes isolées que des familles. Dans le cadre des familles, il prend en considération le nombre et l'âge des enfants dans les produits remis.

Grâce à la Ville de Nivelles, « soli-dons » occupe gratuitement un bâtiment situé au 2 de la Chaussée de Braine le Comte à Nivelles. La maison d'accueil y a transféré le matériel Horéca

acquis par le biais de mécénats ou de subventions. Les tables, le frigo en inox ainsi que la chambre froide ont été installés par l'équipe de maintenance.

Ce bâtiment, après plusieurs années d'inoccupation, a été entièrement rénové par nos soins.

Plusieurs demandes de subventions sont en cours afin de soulager les problèmes de manutention (Plan REGAL II).

- **Les partenariats en matière de logement – logements conventionnés**

⋮

- Le Bric : avenue G. Willame

Monsieur C.V. est parti dans un logement privé. Il a été remplacé par Madame V.B. Nous avons accompagné Madame dans la mise en place d'un règlement collectif de dettes. Cette dernière vient de récupérer sa fille âgée de 16 ans.

Monsieur J.B. a mis fin à sa guidance financière. Il limite cette dernière au minimum exigé (versement de son loyer sur notre compte). Sa santé est toujours aussi préoccupante. Il est rarement présent au sein de nos locaux.

Madame P.E. occupe un logement situé au rez-de-chaussée. Elle est sous administrateur de biens. Elle peut y accueillir sa fille qui est en internat durant la semaine.

- Propriétaires privés : Cura – Castelain – Sainte-Anne

Le bâtiment situé à la rue du Cura a bénéficié d'un agrément en qualité de maison d'accueil pour adultes. Il peut accueillir 11 personnes.

Le bâtiment situé à la Rue Castelain sera pris entièrement en gestion début 2019.

Madame K.B. occupe le rez-de-chaussée. Elle est salariée et sous administrateur de biens.

Monsieur E.O.G. a occupé le second étage durant plusieurs mois avant d'obtenir un logement social. Il a laissé sa place à Monsieur A.G., salarié au CPAS de Nivelles. Ce dernier poursuit la constitution de sa garantie locative afin de pouvoir rapidement retrouver un logement qui correspondra mieux à son projet.

Monsieur P.V. devrait quitter le bâtiment du Cura de la maison d'accueil pour intégrer début 2019 le deuxième étage de la rue Castelain. Il est salarié au CPAS de Nivelles.

Notre ancienne maison située au 15 de la Rue Sainte Anne reste dans le giron de la maison d'accueil. Le nouveau propriétaire s'est laissé encore un à deux ans avant de commencer les

travaux de rénovation. Ce bâtiment a une capacité d'accueil de 6 personnes. Deux studios sont régulièrement mis à disposition à des personnes proches de l'association (étudiants étrangers, veilleurs de nuit) ou demandant un accompagnement spécifique.

- Prévention Jeunesse : chaussée de Braine le Comte

Le bâtiment comprend 4 appartements. Trois sont pris en gestion par notre association.

Monsieur A.N. est pensionné. Il occupe le deuxième étage avec son épouse et sa fille. Le fils de 18 ans a quitté le domicile parental.

Monsieur S.V. a intégré le rez-de-chaussée avec ses deux enfants. Il est salarié à la STIB. Il est à la recherche d'une habitation plus en rapport avec ses projets.

Monsieur A.A. est un ancien de notre maison d'accueil. Il réside au premier étage depuis plusieurs années suite à un accord avec l'ancien président de Prévention Jeunesse. Il n'y a pas vraiment de travail social avec lui si ce n'est au niveau du suivi de l'inscription dans les Sociétés Immobilières de Service Public.

Le bâtiment de l'ASBL « Prévention Jeunesse » situé au 14b de la rue Sainte-Anne est agréé en qualité de maison d'accueil. Le bâtiment est sécurisé par un portail codé. Il peut accueillir 6 personnes.

A.S.B.L.



Le projet prenait tellement d'ampleur qu'il a été nécessaire :

- De déménager le service vers un bâtiment plus adapté à l'accueil et à la valorisation des produits reçus,
- De créer une entité juridique distincte qui pourrait centrer son but social sur la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'association a publié ses statuts les 1^{er} juin 2018. Son but social est le suivant :

« L'association a pour but principal la lutte contre le gaspillage alimentaire pour lequel elle se veut être un acteur et un opérateur de première ligne.

Dans ce cadre, elle participe à la redistribution, à titre gratuit, de surplus alimentaires à des personnes en difficultés sociales.

Elle met en place des ateliers de conservation des produits remis et utilise pour ce faire toutes les techniques anciennes et modernes. Elle gère les apports importants de produits en développant des ateliers de transformation et de valorisation de ces derniers.

Elle pourra exercer également des activités de formation, information, prévention, collaboration, soutien, organisation d'évènements, partenariat, récolte de fonds ou des subsides, construction de toute structure, mise à disposition et prêt de tout matériel et engager du personnel pour mener à bien ses actions.

Elle pourra aussi effectuer, par elle-même ou par l'intermédiaire de tiers, toutes opérations généralement quelconques, mobilières ou immobilières, se rattachant directement ou indirectement à son but social ou en facilitant la réalisation.

Elle pourra s'intéresser par toutes les voies de droit dans toutes associations ayant un but analogue, similaire ou connexe, ou qui sont de nature à favoriser le développement de son but social ».

Impact sur la lutte contre la pauvreté :

Le tableau qui suit reprend le nombre de colis distribués aux personnes ainsi que le nombre de personnes concernées (les membres de la famille).

2017

	Nbre de colis	Nbre de personnes concernées
janvier	81	181
Février	124	315
Mars	174	423
Avril	169	446
Mai	265	630
juin	206	528
juillet	176	436
août	194	462
septembre	219	504
octobre	294	735
novembre	310	802
décembre	262	637
Totaux	<u>2474</u>	<u>6099</u>

2018

	Nbre de colis	Nbre de personnes concernées
janvier	271	685
Février	138	345
Mars	280	683
Avril	213	592
Mai	202	597
juin	178	491
juillet	182	533
août	210	588
septembre	204	542
octobre	307	760
novembre	264	638
décembre	247	653

Totaux	<u>2696</u>	<u>7107</u>
--------	-------------	-------------

L'augmentation du nombre de colis est impressionnante. 222 aides supplémentaires par rapport à 2017.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2017, 85.902,7 kilos de marchandise avaient transité par « soli-dons ».

En 2018, malgré l'arrêt de la collaboration avec le Carrefour Marquet de Genappe à partir du 1^{er} août et les travaux de l'Hyper Carrefour de Mont Saint Jean durant le mois de juin et de juillet, le service a récolté 76.029,945 kilos.

• Remerciements :

Pour la réussite des fêtes de fin d'année :

1. Le club de Volley BW Nivelles et le prêt de ses tables et bancs afin d'agencer notre salle de restauration pour qu'elle puisse accueillir tous les participants à la soirée du réveillon de Noël et du Nouvel l'An.
2. Les concepteurs et gestionnaires de l'opération "Papa Noël", rassemblés depuis peu en ASBL. Ils permettent de créer un lien entre un citoyen et un enfant hébergé au sein de notre maison via l'envoi d'un cadeau pour les fêtes de Noël,
3. La société Williamson qui a organisé une collecte de fonds auprès de ses salariés afin de financer les cadeaux de Saint-Nicolas des enfants,
4. Les anonymes qui sont venus déposer des cadeaux pour les enfants ou les restes de banquet ou d'évènements festifs.

Pour la contribution à l'élaboration ou la prise de repas de qualité et la lutte contre le gaspillage alimentaire :

1. La RTBF : dépôt de plateaux repas suite à l'Opération Viva For Life et dans les semaines qui suivirent,
2. Le traiteur Saint-Martin : dépôt de menus du jour non distribués en raison de l'absence des bénéficiaires. Ce don est quasi journalier,
3. Les grandes enseignes de la distribution : l'Hyper Carrefour de Mont-Saint-Jean, l'Aldi de Nivelles et celui de Genappe, le Colruyt de Waterloo : enlèvement et valorisation des invendus dans le cadre de la restauration de la maison d'accueil et du service "Soli-dons".
4. Les boulangeries-pâtisseries Jacquet, Le Pain Quotidien, L'Épi d'Or.

- Pour leur soutien en leur qualité de responsable politique :

1. Monsieur André FLAHAUT, Ministre d'Etat pour l'aide accordée aux personnes en difficulté et son passage régulier au moment des fêtes (Saint-Nicolas et réveillon de Noël).
2. Madame Alda GREOLI, Vice-Présidente, Ministre de l'Action sociale, de la santé, de l'Egalité des chances, de la Fonction Publique et de la Simplification administrative pour le financement d'une chambre froide.
3. Monsieur le député Provincial Tanguy STUCKENS, Député Provincial en charge de la cohésion sociale et de la santé pour son aide financière tant au niveau de nos frais de fonctionnement qu'au niveau de l'équipement du service « Soli-dons »,
4. Madame Colette DELMOTTE, échevine du Patrimoine et Présidente du CPAS de Nivelles dans le cadre de la relation avec la maison d'accueil mais aussi de notre projet de lutte contre le gaspillage alimentaire,

- Pour leur soutien dans le cadre de l'organisation d'évènements ou de projets :

1. Viva For Life qui a permis le financement partiel d'un nouveau véhicule ainsi que le coût salarial d'une éducatrice jusqu'en mars 2019.
2. Ultrason qui a permis à notre association de faire partie du carré VIP afin de présenter nos projets.
3. Le Club de volley BW Nivelles : pour son accueil lors du beach volley ainsi que son soutien logistique et financier tout au long de l'année,
4. L'ASBL Prévention Jeunesse : pour la mise à disposition de son patrimoine dans le cadre de l'élargissement de notre capacité d'accueil de la maison d'accueil mais aussi pour l'accompagnement de personnes en difficulté dans le cadre de convention d'occupation précaire d'un logement,
5. Tous les coureurs ayant participé aux 20 Km de Bruxelles dans notre équipe.

Ainsi que tous les donateurs, du plus petit au plus généreux !!!