

Les 4 Vents



Rapport d'activités 2019

Rue des Choraux 17
1400 Nivelles



A Laura, Ghazouani, Par respect et souvenirs

Introduction

L'année 2019 ne fut pas ordinaire, ce rapport se démarquera des précédents .

La vie du groupe communautaire en sera le fil conducteur, album instantané des moments de chagrin, de tristesse, poignants d'humanité et d'autres, beaucoup plus joyeux.

Monsieur G, fraîchement installé dans son nouveau logement ne viendra plus, avec son air débonnaire, nous dire bonjour. Il est décédé durant l'été. Son état de santé précaire ne lui a pas permis de résister aux fortes chaleurs. Sa disparition a profondément heurté plusieurs personnes hébergées qui avaient créé des liens d'amitié avec lui.

Avant de nous quitter pour s'installer dans son logement, Madame L avait décidé de rendre visite à son père resté au pays. Jusqu'à la veille de son départ, son regard pétillant et sa joie de vivre nous auront accompagnés. Elle est décédée d'une insuffisance cardiaque dans une chambre d'hôtel, en Roumanie, le soir du réveillon de Noël. Nous en avons été informés le jour de Noël. Une veillée fut spontanément organisée. Un hommage en musique avec un lâché de ballons ont permis à chacun, malgré le distance géographique, de se recueillir, dans la dignité du deuil.

Ces témoignages maintiennent grande ouverte, depuis plus de 20 ans, la porte à une réflexion plus profonde sur le travail social communautaire.

Comment définir cette « communauté » qui va à l'encontre de la croissance de l'individualisme dans notre société ?

Ce rapport tentera d'en cerner les atouts et limites dans une politique d'aide aux personnes sans logement.



Selon l'encyclopédie libre Wikipédia : « Une communauté est, dans le sens usuel, un ensemble de personnes vivant ensemble ».

Cette définition, très généraliste, pourrait laisser croire, entre autre, à un collectif auto géré. Telle n'est pas notre identité. Nous sommes – et voulons le rester - avant tout une institution communautaire, agréée par la Région Wallonne.

Ce « vivre ensemble » doit se structurer autour de repères, de valeurs communes, s'alimentera de la présence de chacun et s'adaptera au fil des saisons.

Une communauté, sans changement fondamental de sa structure, pourra évoluer en une organisation soutenant ou excluant un de ses membres. Elle devra être capable de mobiliser des ressources positives, individuelles et collectives tout en « autorisant » le réveil de démons cachés.

« La communauté est un état de ce qui est commun à plusieurs personnes.

Au sens étymologique originel : *cum munus*. La communauté est donc un groupe de personnes (« *cum* ») qui partagent quelque chose (« *munus* ») — un bien, une ressource, ou bien au contraire une obligation, une dette ».

Aujourd'hui, il est donc correct de considérer l'ensemble des personnes hébergées comme une communauté. Le groupe présente forme, malgré une « adhésion » contrainte par l'absence de logement, une communauté de vie dont les membres peuvent se rejoindre dans la recherche d'une solution à cet état de précarité.

Bien qu'elles soient considérées égales à l'accueil, les personnes membres vont très vite, en fonction de leur âge, de leur personnalité, ...créer une hiérarchie .

« En sociologie, une communauté est un regroupement de personnes autour d'une thématique commune. Ainsi, les communautés sont plus ou moins cohésives et leurs membres partagent entre eux une certaine culture, des normes et des valeurs ».

C'est à ce niveau que le but social des fondateurs de l'ASBL va prendre pleinement son sens et influencer directement les outils qu'ils vont développer.

Rappelons-nous qu'ils placent la question de la valeur au niveau de celle de la dignité.

L'homme, quel qu'il soit, et peu importe ce qui le caractérise tant dans son histoire que dans sa situation actuelle, garde une valeur essentielle qui le situe au rang de tous les hommes.

La dignité renvoie à l'idée que « quelque chose est dû à l'être humain du fait qu'il est humain » (Paul Ricoeur).

« Prise en ce sens, cela signifie que toute personne mérite un respect inconditionnel, quels que soient l'âge, le sexe, la santé physique ou mentale, l'identité de genre ou l'orientation sexuelle, la religion, la condition sociale ou l'origine ethnique de l'individu en question ».

Une maison d'accueil qui travaille avec comme levier une communauté de vie est une communauté épistémique car elle rassemble autour d'une question (absence de logement), d'une nécessité (sécuriser les personnes en difficultés), d'un objectif (trouver une réponse adaptée) ou « d'un intérêt partagé, des acteurs, qui peuvent être hétérogènes, qui échangent pour transformer leurs savoir-faire et savoir tacites épars en connaissances explicites, opérationnelles et partagées dont ils se serviront spécifiquement en fonction de leurs besoins particuliers ».

Quelle est la définition que nous pourrions donner au travail social s'appuyant sur cette dynamique communautaire ?

« Le travail social communautaire est une méthodologie axée sur la résolution des problèmes d'une communauté au sens large, initiée soit par des travailleurs sociaux ou/et autogérée par des populations regroupées en collectif ou en association. »

Dans notre cas, la communauté est initiée par des citoyens qui partageaient au départ du projet la vie de jeunes rencontrant des difficultés familiales pour, au fil du temps, passer le relai à des professionnels qui continueront à développer cette approche avec un public plus large. Le partage des ressources étant balisé par la législation, le travail social se concentrera sur le vivre ensemble. Ce vivre ensemble demande à la fois le respect de soi, de l'autre et des consignes mais aussi des lieux de vie mis à disposition. Ces derniers seront gérés à tour de rôle par les membres de la communauté.

« Le terme de communauté recouvre aussi aujourd'hui un ensemble de personnes qui peuvent se repérer, s'identifier et qui fonctionnent sur des liens de solidarité. Les actions sont entreprises au bénéfice de la communauté elle-même ou à celui d'une autre. »

Des liens de solidarité se tissent naturellement par le partage de moments aussi significatifs que le repas, en contradiction probable au projet d'accompagnement individualisé. Il est parfois délicat de signifier à une personne qu'elle n'est pas présente dans la communauté pour s'occuper d'une autre alors que la logique du vivre ensemble génère ce type de comportement.

Nous naviguons en funambule entre l'individuel et la vie en communauté, au gré des événements personnels et collectifs.

Régulièrement, nous nous inquiétons des « effets de groupe » en lien, entre autre, avec la consommation d'un produit. Généré par une dynamique communautaire ou suite au comportement inadapté d'un consommateur. Notre obligation de réponse en limite parfois l'ampleur ou l'impact.

En théorie, « le travail social communautaire vise la promotion et la conscientisation des populations en s'appuyant sur leurs savoirs, leurs ressources, leurs compétences. »

« Le travail social communautaire s'oppose à une politique d'assistance ; il a une fonction de revitalisation des solidarités de proximité, de changement social. »

« Dans cette forme de travail social, il n'y a pas d'un côté les personnes qui sont bénéficiaires de l'action et ceux qui la mettent en place et la contrôlent : l'action sociale est « l'affaire » de tous. »



- **Le R.A.S.H., cette incontournable obligation**

La rédaction du RASH 2019 a mobilisé 4 personnes durant 4 jours.

Le programmeur de notre logiciel ne sait plus comment s'adapter à la lenteur des notifications de l'administration. Nous utilisons donc cet outil avec toute la prudence qu'il doit y avoir dans sa lecture et son interprétation.

Nous pouvons aisément comprendre la volonté d'harmonisation de lecture des données statistiques mais la question demeure de l'usage qui en est fait.

Condenser des données chiffrées et ne pas faire écho au secteur des tendances qui s'en dégagent fait perdre son sens à ce lourd travail.

Nous ressentons clairement dans la volonté d'une lecture « genrée » de nos données statistiques une imposition de l'Europe. Autant nous pouvons comprendre que pour les adultes cette information peut avoir de l'intérêt, autant, pour les enfants, nous n'en comprenons pas la distinction. Un enfant reste un mineur, peu important son sexe. Qu'il s'agisse d'une fille ou d'un garçon ne modifiera en rien le droit donné au(x) parent(s).

Nous notons qu'il y a peu d'évolution du modèle par rapport à 2018. Les questions posées dans le précédent rapport restent donc d'actualité.

Alors que la réglementation demande la détermination d'un taux d'occupation calculé sur les lits subventionnés, nous constatons que l'administration calcule ce taux sur base des lits agréés.

Quel sens faut-il donner à cette demande ?

S'agit-il d'un contrôle déguisé de la justification des demandes non satisfaites ?

Si la réponse était affirmative, notre compréhension de la gestion d'une maison d'accueil ayant la particularité d'accueillir un public bas seuil dans une dynamique communautaire en serait considérablement perturbée.

Disposer d'une chambre susceptible d'accueillir une famille de 6 personnes ne signifie nullement que nous pouvons accueillir une personne isolée. Un motif « manque de place » sera notifié. Nous devrions plutôt préciser, « manque de place adaptée à la composition de ménage ».

Les chambres familles ne sont pas pour autant sous-utilisées. Lorsqu'aucune perspective d'accueil n'est prévue pour une unité familiale, elle peut rapidement se transformer en chambre d'accueil d'urgence.

Lorsque nous observons les nouvelles rubriques et plus particulièrement le point 4 de ce RASH, on constate que sur les trois points abordés :

- le premier, organisation de projets/ateliers, pourrait relever d'une dynamique collective,
- le second, liste des formations données par des tiers, d'un contrôle d'un prescrit lié à la fois à notre commission paritaire, au code wallon et à nos obligations d'employeur,
- et le dernier, liste des conventions effectives lors de l'année de référence, d'une obligation de formalisation des relations en lien avec les conditions d'agrément.

A notre niveau, il nous semble que l'administration devrait plutôt recommander à la ou le ministre d'allouer des budgets spécifiques pour développer au départ de la maison de nouveaux projets. Ce point serait alors enrichi d'expériences innovantes et sortirait d'une présentation de moments routiniers (conseil des hébergés, ateliers liés à la vie quotidienne, etc.).

Quel sens donner à la présentation de la liste des formations alors que nos moyens et nos obligations en la matière sont ridicules ?

Pour rappel, les accords du non marchand nous accordent 35,84 euros par ETP en budget pour couvrir des coûts de formation sur une année et le code wallon de l'action sociale et de la santé nous impose de réaliser au minimum 30h de formation.



- **Les demandes non satisfaites, qu'en faire ?**

Les demandes non satisfaites sont retranscrites sur un formulaire papier et ensuite encodées par une préposée dans notre logiciel SARA. Cette nouvelle méthode de travail allège la charge administrative des accompagnants sociaux et uniformise l'encodage.

A toutes fins utiles, cette personne est également chargée d'archiver les exemplaires papiers.

Lors de l'élaboration du RASH 2019, nous avons constaté que le formulaire utilisé en interne n'était plus adapté.

Un nouveau formulaire sera donc proposé pour 2020. Il sera inspiré de la présentation présente dans notre logiciel.

En 2019, nous enregistrons 495 demandes non satisfaites contre 561 en 2018 et 697 en 2017. La tendance à la diminution semble donc se confirmer. Cette diminution peut s'expliquer, pour cette année, par l'augmentation de notre capacité d'accueil de 42 à 59 places.

Nos séjours « glissant » de la structure d'hébergement principale vers d'autres lieux d'hébergement a donc permis de répondre à plus de demandes. Le fait qu'un accueil ne soit jamais comptabilisé en demande non satisfaite même s'il est postposé dans le temps peut fausser la lecture de nos chiffres. En effet, si la personne a trouvé une autre solution avant son entrée officielle dans la maison, elle ne fera pas partie des statistiques.

Au niveau du genre, les femmes représentent un peu moins de 50% des demandes.

Ces données doivent être nuancées car il ressort de la lecture des demandes de couples sans enfant que le contact est pris par la femme. Leurs interventions gonflent anormalement les statistiques dans la rubrique « inadéquation avec le projet pédagogique de la maison ». 1 homme pour 7 femmes y est comptabilisé.

La rubrique « autre » est toujours aussi importante. Environ une demande sur 5.

Nous retrouvons dans cette catégorie les messages sur répondeur ainsi que les courriers de détenu pour des congés pénitentiaires.

Nous concluons ce chapitre DNS en attirant l'attention sur le fait que ces données sont très certainement sous-estimées. Nous l'avons déjà évoqué dans nos rapports précédents mais il est loin d'être évident pour un éducateur chargé d'animer une communauté après le départ du service social d'avoir une attention et une mémoire pour la traçabilité des demandes d'accueil.

Il en va de même pour les appels qui arrivent après 23h. Le veilleur de nuit n'a pas pour consigne de noter les informations inhérentes à ce type d'appel.

La question de l'utilité de la récolte de ce genre d'information pour le secteur demeure. En effet, notre chiffre, au regard d'autres structures ayant mis en place d'autres procédures d'accueil, n'est pas comparable. Nous savons également qu'une personne en recherche va systématiquement contacter plusieurs maisons d'accueil. Sa demande va donc se retrouver dans plusieurs statistiques.

Les seuls « intérêts » que nous voyons dans la récolte de ce type de donnée pourraient être :

- Vérifier l'adéquation entre le taux d'occupation et la variation des chiffres des demandes non satisfaites d'une année à l'autre,
- Vérifier l'impact du type d'accueil sur ce chiffre. L'accueil de familles laisse potentiellement plus de places libres lorsque les chambres sont partiellement occupées en fonction de la composition de ménage,
- Permettre l'identification d'un type de public plus particulièrement en demande. Pour notre structure, l'importance des demandes d'hommes seuls compte tenu de l'absence de maison d'accueil spécifique en Brabant Wallon.
- Permettre à la maison d'accueil de réaliser des focus sur une donnée particulière. A titre d'exemples, localisation géographique de l'appelant, composition de ménage, genre, etc.

L'obligation de récolte de données sans trop pouvoir en estimer le sens n'est pas motivante pour les salariés et génère donc des pertes d'information.

Il serait plus qu'utile que l'administration ou le Ministre compétent nous éclaire sur le maintien de cette obligation.



- **Inspection du 13 novembre 2019. Les repas au centre des préoccupations des inspectrices.**

Le 13 novembre 2019, nous avons la visite des inspectrices de l'administration wallonne. Ces dernières sont mandatées pour visiter tous les 4 ans les maisons afin de vérifier si ces dernières respectent toujours les conditions d'agrément et ne sont pas en infraction avec diverses dispositions du code qui pourraient entraîner des sanctions financières.

Les attestations incendie n'étant toujours pas actualisées par les autorités communales malgré le passage des pompiers, ils étaient normal que l'administration les réclame dans son rapport. Ce point n'a posé aucun problème compte tenu de la preuve de la demande de rédaction des documents à l'administration communale.

Il faut se rappeler que l'inspection réalisée en 2015 fût catastrophique. L'état général de notre patrimoine était déplorable. Depuis leur dernier passage et la réorganisation interne de notre maison, nous avons entrepris de nombreux travaux de rafraîchissement.

L'administration stipule dans sa notification que :

« En ce qui concerne la visite des locaux, il a été constaté que divers travaux ont été réalisés pour répondre aux remarques émises lors de la dernière inspection.

La rénovation de certaines chambres permet un accueil plus chaleureux et dans de meilleures conditions ».

Elle poursuit en mettant en évidence divers points de détails liés à des problèmes d'humidité au 17 rue des Choraux et au 14b de la rue Sainte-Anne. Les points soulevés sont, depuis l'inspection, résolus.

L'inspection a pris connaissance lors de son passage des modulations que nous avons mises en place dans le cadre de l'offre des repas.

Si la dynamique communautaire ne posait aucun problème pour l'élaboration et la prise en commun des repas au 17 de la rue des Choraux, il n'en allait pas de même pour plusieurs autres bâtiments.

Nous espérons les utiliser pour permettre aux personnes de tester leurs capacités d'autonomie, identifiées dans le cadre communautaire. La pédagogie de l'habiter constitue un fil conducteur qui intègre l'hygiène corporelle la préparation et confection des repas, l'occupation de l'espace,

En 2019, nous avons tenté plusieurs formules dans le cadre de l'offre du couvert : de l'enlèvement de colis alimentaires composés des ingrédients des menus du cadre communautaire à la remise d'une note de crédit équivalente au coût du couvert dans le prix de journée lorsque les aliments étaient achetés par la personne.

La première piste dut rapidement être abandonnée. Les personnes, dans les logements extérieurs équipés de cuisine individuelle (18 rue du Cura, 14b rue Sainte-Anne et 15 Etage Rue Sainte-Anne) rencontraient énormément de difficulté à respecter les menus et venaient constamment réclamer au staff hôtellerie communautaire des compléments. Il était également nécessaire de prévoir, outre le repas du soir, les aliments et boissons pour les autres moments de la journée.

La préparation des colis à emporter demandait également une intendance conséquente posant de nombreuses questions sur le respect des normes d'hygiène alimentaire (chaîne du froid, poste de travail, conditionnement).

La seconde approche liée à l'établissement d'une note de crédit rencontra rapidement l'adhésion tant des personnes hébergées qui y trouvaient une forme d'autonomie supplémentaire liée à leur alimentation qu'au niveau du personnel qui pouvait s'attarder sur d'autres problématiques.

L'inspection bien qu'ayant entendu nos réflexions nous a remis la remarque suivante :

« Votre maison est actuellement agréée pour 59 lits répartis sur 4 sites. Selon les différentes implantations, votre maison offre des services différents : gîte et couvert pour les accueils à la rue des Choraux ou pour certains hébergés résidant à la rue Sainte Anne, 15 et gîte pour les autres logements.

Le prix de journée est réduit de 18% dans ce dernier cas mais la participation de l'hébergé reste plafonnée à 2/3 des revenus et 4/9 des allocations familiales et pensions alimentaires.

La réglementation prévoit que : « La participation financière de l'hébergé couvre le gîte. Elle couvre également les repas si ceux-ci font partie des services offerts. La participation financière tient compte du coût réel des services. La participation au gîte ne peut dépasser quatre dixième des revenus. »

Le règlement d'ordre intérieur devra également être revu à ce niveau afin de faire apparaître clairement les deux plafonds réglementaires fixés en fonction des services offerts. ».

Notre dispositif centré sur l'évolution de la personne et sa responsabilisation était donc remis en question.

Le 30 décembre 2019, nous répondions à l'administration :

« nous avons pris l'option de rétablir le gîte et le couvert dans tous les lieux d'hébergement de l'association.

Plusieurs formules seront proposées aux personnes hébergées.

Ces formules prendront en considération :

- La composition de la famille (nécessité de se recentrer),
- L'emploi du temps (travail, formation),
- Les convictions religieuses,
- La dynamique communautaire du ou des bâtiments.

Les bâtiments seront tous équipés afin de permettre de :

- Confectionner ou réchauffer les plats dans les studios-appartements,
- Préparer les repas dans une dynamique communautaire (cuisine dans les espaces communs). Une cuisine est en cours d'installation au 22 rue du Cura.

Les personnes auront toujours la possibilité de prendre leur repas dans le cadre communautaire. Cette proposition fait écho à de nombreuses demandes, surtout au début de changement de bâtiment, de personnes isolées. ».

Le 7 janvier 2020, nous adressions une seconde correspondance à laquelle nous annexions une note relative à la notion de gîte et couvert au regard de la loi. Cette correspondance mettait en évidence des vides juridiques en cette matière. Le législateur n'a jamais évoqué tant dans les actuels codes que dans les circulaires, les conséquences d'une modification des services offerts en cours de séjour.

Voici la note complète que nous avons transmise à l'administration :

« Le décret relatif à l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des personnes en difficulté sociale a été qualifié en 2004 de « décret police ». En clair, il mettait autour de la personne en difficultés une série de dispositifs visant à la protéger.

La limitation de la participation financière, la fixation par un outil commun du prix d'une journée de séjour dans une maison d'accueil ou une maison de vie communautaire, la configuration imposée du règlement d'ordre intérieur ainsi que les modèles du projet

d'accompagnement collectif et du projet d'accompagnement individualisé doivent se lire dans ce cadre.

Les différents codes ont repris et structuré différemment le contenu des textes sans toucher à leur philosophie.

Le code wallon de l'action sociale et de la santé du 29 septembre 2011 stipule à l'**article 73**, dans le cadre des conditions d'agrément à respecter, que la maison d'accueil doit :

- **6° : demander aux hébergés, à l'exception de ceux placés avec frais par une autorité judiciaire ou un service de l'aide à la jeunesse, une participation financière.**

Le point 6 nous oblige à demander une participation financière aux personnes hébergées. La gratuité ne peut donc être présente pour les adultes.

Il exclut toutefois de réclamer une participation financière (prix de journée en tout ou partie) à une personne qui aurait ses enfants placés avec frais au sein de la maison d'accueil.

Cette condition d'agrément est importante car elle marque la distinction entre les champs de compétence de la Région et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Elle nous semble également cohérente car si la maison a choisi de travailler dans le cadre de placements avec frais et donc d'être dans une forme de partenariat officiel avec la Fédération Wallonie Bruxelles, elle accepte que les lits occupés par les enfants placés soient d'office couverts financièrement par cette administration. Elle prend donc le risque, si cette dernière accorde une intervention financière inférieure au prix de journée fixé par l'annexe 11, d'une « perte financière », perte qui ne peut être répercutée sur la situation de compte du parent.

Que penser, dans ce cas, lorsque le montant de la participation financière n'est pas suffisant et que la maison d'accueil sollicite, avec la personne hébergée, un CPAS pour la couverture de la totalité du prix de journée ?

Le CPAS pourrait, sur base de l'article 73, alinéa 6, refuser de prendre en charge le différentiel entre le prix de journée et les frais payés par l'autorité de placement. Toutefois, l'aide sociale n'étant pas soumise à l'application du CWASS, il pourrait également prendre en charge la totalité des frais restant après déduction de la participation financière de la famille. Cette décision sera donc laissée à sa libre appréciation et dépendante d'éventuelles conventions signées entre la maison et le CPAS.

En aucun cas, il s'agit pour nous d'une approche déontologique et morale, la maison d'accueil ne peut faire porter d'une manière directe (facturation aux parents) ou indirecte (recouvrement d'aide sociale par le CPAS sur les ressources de la famille) les conséquences financières de sa décision de travailler avec une autorité de placement avec frais. Elle est libre, dans sa volonté de soutenir des enfants en détresse, d'opter

pour un placement sans frais qui laisse pleinement le parent comme acteur de l'éducation et de la prise en charge de ses enfants.

Faut-il comprendre dans l'application de cette interdiction que la composition de ménage de la famille est influencée par la décision de placement ?

Nous pensons qu'il faut répondre à cette question par l'affirmative.

Une famille composée de 5 personnes dont 3 placées ne recevra donc une facture de la maison d'accueil que pour 2 personnes. Une autre facture devra être adressée à la FWB pour la couverture des frais d'hébergement des trois enfants. Cette facture devra être établie non sur base de la réglementation de la maison d'accueil mais bien sur les dispositions propres à l'autorité de placement.

L'intention du législateur était, en 2004 de retirer du taux d'occupation les nuitées des enfants placés considérant que ces derniers relevaient d'une autre autorité. Il est regrettable que cette disposition, clarifiant les missions différentes des deux autorités administratives, n'ait pas été maintenue dans le texte final.

La politique de l'AAJ évoluant constamment en matière de prise en charge des frais d'hébergement des enfants placés avec des partenaires non agréés par elle, nous pourrions nous poser la question d'un paiement d'un montant supérieur au prix de journée. Cette situation n'impliquerait-elle pas une forme déguisée de subventionnement de lits ou d'emplois par la FWB dans un secteur régionalisé ?

- **Impose que :**

7° : la participation financière ne peut dépasser les deux tiers des ressources de l'hébergé et est fonction des services offerts.

L'alinéa 7 de l'article 73 évoque la question des services. Il n'en précise pas, hélas, la teneur.

L'article 77 demande au Gouvernement de déterminer les services pris en compte pour le calcul de la participation financière visée à l'article 73, 6° ainsi que leur prix.

Le code règlement wallon de l'action sociale et de la santé du 4 juillet 2013 aborde la question de la participation financière à partir de l'article 125.

La participation financière de l'hébergé couvre le gîte. Elle couvre également les repas si ceux-ci font partie des services offerts.

Il est clair dans la tête du législateur que le gîte est un service qui se retrouve à la base même de la mission des maisons d'accueil.

Lorsque ce dernier évoque la participation financière pour le couvert, il mentionne les repas sans apporter de précision sur cette notion. Les repas sont écrits au pluriel. La circulaire du Ministre Detienne apportera des informations sur la manière dont il faut envisager ce

service. Elles cerneront le côté pratique sans aborder les influences sur la participation financière.

L'article 126 signale que la participation financière tient compte du coût réel des services.

Il faut entendre par coût réel, les données comptables qui seront reprises dans l'annexe 11. A nouveau, le législateur n'apporte aucune distinction entre les coûts à répertorier. Il en fait « juste » un inventaire dans un document de travail permettant de fixer un prix. Cette annexe a mis fin à des pratiques de tarification laissées à la libre appréciation des gestionnaires. Il ne s'agit pas d'un document comptable mais bien d'un document utilisant des données chiffrées afin d'établir le plus objectivement possible le coût d'une journée. Afin d'éviter une trop grosse fluctuation dans la détermination du prix, elle prend comme diviseur la moyenne des nuitées des trois dernières années.

Il faut se rappeler que cette disposition a bien été accueillie par les CPAS qui pouvaient ainsi obtenir un outil attestant de la justesse de la détermination d'un coût pour lequel ils sont souvent sollicités pour une demande de prise en charge par les personnes hébergées.

Le législateur poursuit sa présentation en signalant que la participation financière au gîte ne peut être journalièrement inférieure à six euros par personne et dépasser quatre dixièmes des ressources de l'hébergé.

Il s'agit clairement d'une mesure fixant un prix planché. Le prix plancher était à mettre en parallèle avec le coût d'un logement social. Il n'eut pas été correct qu'une personne hébergée en maison d'accueil paye un prix de journée inférieur à un loyer dans une société de logement de service public.

Pour ce qui relève de la participation financière au gîte et au couvert, cette dernière ne peut être journalièrement inférieure à dix euros par personne.

La logique est identique à celle du gîte.

Les deux dispositions dérogent à la fixation du prix défini dans l'annexe 11, il s'agit donc clairement d'une exception accordée pour la fixation du prix d'une journée. En effet, une maison d'accueil qui aurait un prix de journée inférieur au prix plancher suite au calcul de l'annexe 11 devra impérativement facturer au prix imposé par le législateur, soit 6 euros indexés pour le gîte et 10 euros indexés pour le gîte et le couvert.

Le législateur ajoute, à la demande du secteur et plus particulièrement des maisons maternelles, que moyennant certaines conditions à respecter, la maison d'accueil peut modifier le prix pour les enfants.

« Toutefois, la maison d'accueil ou la maison de vie communautaire peut, en fonction de son projet d'accompagnement collectif, demander pour l'hébergement des enfants une participation financière inférieure aux montants visés aux alinéas 1er et 2 ».

Le « toutefois » est important pour la bonne compréhension de cette exception à l'exception. En clair, pour un enfant, le montant peut être inférieur au prix de journée et aux prix planchers. La maison pourrait donc aller jusqu'à la gratuité du séjour pour les enfants.

Les possibilités d’agir sur le prix de journée fixé par l’annexe 11 s’arrêtent à ces trois exceptions.

1^{ère}, le prix planché pour le gîte, 6 euros indexés (augmente le prix fixé par l’annexe),
2^{ème}, le prix planché pour le couvert et le gîte, 10 euros indexés (augmente le prix fixé par l’annexe),
3^{ème}, le prix pour les enfants à la condition que cette mesure soit reprise dans le PAC (laisse une totale liberté de fixer un prix).

L’article 127 rappelle que le coût du gîte et du couvert est fixé annuellement.

Le législateur poursuit sa présentation du cadre en signalant que la méthode de calcul du coût réel ainsi que le relevé des dépenses admissibles sont établis conformément à l’annexe 11. Il précise également que lorsque la maison obtient un coût réel supérieur aux minima, elle en informe l’administration.

La notion de coût réel est plus que limite car l’annexe 11 reprend à la fois des coûts directs (factures d’énergie, loyers, achats alimentation, salaires ou quotes-parts des ouvriers, etc.) mais aussi des coûts « comptables » (amortissements, créances irrécouvrables, etc.). Il faut donc entendre le mot « réel » dans sa conception la plus large.

Le vade-mecum de l’administration confirme la question de la hiérarchie des normes en droit. Il dit, à la page 3, qu’il a une vocation d’aide à la compréhension de la législation. Il précise qu’en cas de contradiction entre le vade-mecum et la législation, il convient de se référer aux dispositions de la législation.

La « hiérarchie des normes » veut que la Loi (fédéral), l’emporte sur le décret (régional), qui lui-même l’emporte sur les arrêtés d’exécution des décrets, eux-mêmes supérieurs aux circulaires administratives explicatives des textes.

La première précision apportée par l’administration concerne le libellé du document établissant la participation financière. Il faut parler de note de frais et non de facture bien que ce vocable soit couramment utilisé dans les maisons.

L’administration, pour plus de lisibilité, parle de prix de journée en lieu et place du coût réel. Elle explique la méthode de calcul en évoquant l’ensemble des postes liés à l’hébergement (gîte et couvert) divisé par la moyenne des nuitées réelles des trois années précédant l’année de référence. Elle insiste surtout sur la distinction à apporter dans l’opération entre les nuitées réelles et les nuitées agréées.

Elle n’apporte dans la détermination de ce prix aucune obligation de distinction entre le gîte et le couvert lorsque les deux sont offerts. Ils font l’un et l’autre partie des postes liés à la détermination du prix.

La participation financière est entendue en page 6 comme le prix calculé et limité au 2/3 ou 4/10 des ressources de l’hébergé. Elle poursuit, en rapport avec le fractionnement des ressources, en signalant que cette dernière dépend des services offerts.

L'administration entend ainsi insister sur le fait que le service gîte = 4/10, le service gîte et couvert = 2/3.

Comment comprendre la notion de service ?

Le service rendu à la personne l'est de manière indépendante de sa présence. Le gîte existe même en son absence. Il nous paraît donc logique que la question de la facturation du gîte en cas d'absence soit laissée à la libre appréciation des maisons. Cette latitude donnée est cohérente car si le lit n'est pas occupé, il coûte, selon les textes, à la maison l'équivalent du prix de journée. Il pourrait donc être facturé à la personne hébergée et/ou au CPAS (sauf convention contraire entre les parties) sans qu'on ne puisse lui reprocher quoique ce soit. Afin d'éviter des lectures subjectives de cette latitude, l'administration demande d'intégrer les situations de non facturation dans certains cas d'absence dans le ROI.

Une maison qui offre le gîte et le couvert va offrir les services que les hébergés soient présents ou absents. Il s'agit d'appliquer la même logique que ci-dessus.

La notion du couvert est reprise « mot pour mot » de la circulaire Detienne. L'administration rappelle qu'un couvert, et donc un service, est considéré comme offert à partir du moment où un repas est servi à la fois le midi et le soir – que ces repas soient préparés avec les hébergés ou non – à la condition qu'un de ces deux repas soient complets.

Comment considérer une absence aux repas ? Faut-il être absent aux deux repas pour que l'absence soit effective ?

Que faire lorsque le service « repas » est bel et bien offert mais que la personne n'est pas présente ?

La maison a, selon nous, la même latitude qu'au niveau du gîte. Soit elle maintient son prix de journée en l'état, rien ne l'y empêche car elle a offert le service mais l'hébergé n'y a pas participé, soit elle envisage d'accorder une réduction mais à qui, comment et combien ? A la famille au niveau de sa participation financière ou sur le coût réel du service ?

Intervenir sur le coût réel (prix d'une journée) nous ramène à l'article 126 du CRWASS qui ne prévoit pas ce type d'exception.

La décision d'accorder une forme de « compensation » à l'absence au repas est liée à la politique sociale de la maison. Aucun élément de la réglementation ne nous permet d'apporter une distinction dans le prix de journée par rapport à ces absences.

On est donc, dans ce cas de figure, face à une décision de la maison qui relève de l'aide sociale à la personne. Cette aide sociale sera plus ou moins importante en fonction de la santé financière de la maison d'accueil.

Afin de définir cette « compensation », plusieurs formules peuvent être envisagées et non imposées compte tenu de l'absence de règles en la matière :

- Forfait,

- Pourcentage du prix global,
- Pourcentage calculé au prorata du coût des achats alimentaires,
- Coût réel du repas manqué.

Au niveau de la forme, elle pourra également faire l'objet, soit d'une réduction (remise) apparaissant sur la facture de la personne, soit d'une note de crédit qui sera intégrée dans sa situation de compte.

La maison, dans le cadre d'une convention spécifique avec le CPAS, peut toujours envisager de réduire son prix de journée. Cette convention ne sera toutefois pas opposable aux autres acteurs du secteur car ne s'appuie pas sur un article du code. Le prix de journée ne peut être modifié que pour 3 raisons (2 planchers en fonction des services ou présence d'enfants).

A ce sujet, il est particulièrement intéressant de lire la convention CPAS – MA proposée dans le vade-mecum.

L'article 7 de la convention fait clairement référence au prix de journée et à la possibilité, comme le prévoit le code réglementaire, d'un prix différent pour les enfants. Aucune autre clause ne permet de modifier le prix.

Comment facturer un changement des services rendus en cours de séjour ?

La question de la modification des services rendus en cours de séjour n'a pas été abordée par le législateur. Cette dernière est de plus en plus présente car le secteur est enclin à renoncer aux contraintes de l'élaboration et de la gestion des repas (AFSCA, intendance, conservation des aliments, gaspillage alimentaire). Elle peut également « cacher » une approche pédagogique visant à tester les personnes dans leurs capacités à assumer les questions alimentaires durant leur séjour.

L'administration évoque, en page 8, le fait que l'annexe 11, elle ne parle pas des annexes mais bien d'une annexe, doit faire apparaître distinctement les charges des différents établissements. Cette exigence s'écarte de la forme imposée par le code et peut être considérée comme une norme administrative « complémentaire » mais non « obligatoire » au vu du document de base.

Quid lorsque les divers établissements offrent des services différents ?

Lorsque des agréments différents sont délivrés, il ne devrait pas y avoir de problème car une annexe 11 sera spécifiquement établie pour chacun d'eux.

Par contre, lorsqu'un projet (maison de vie communautaire, maison d'accueil) contient des structures d'hébergement n'offrant pas le même type de service, comment envisager la participation financière ?

Plusieurs scénarii pourraient être étudiés.

Dans le cas de notre maison d'accueil, l'accès aux structures d'hébergement n'offrant que le service gîte n'est autorisé qu'après séjour dans une structure offrant gîte et couvert.

Faut-il par conséquent retirer le poste alimentation de l'annexe 11 globale pour déterminer le coût du gîte car les hébergés n'entrent pas et ne sont donc pas directement dans une logique uniquement « gîte » ?

OU

Faut-il établir une annexe 11 spécifique pour les bâtiments n'offrant que le gîte ? Dans ce cas, nous sommes mis en difficulté par une absence de dispositions légales voire même dans l'incapacité de réaliser ce travail compte tenu de la structuration actuelle de l'annexe 11 qui n'évoque pas un encodage spécifique pour chaque site d'hébergement. A ce double constat, nous devrions également, pour complexifier encore le débat se poser la question des structures d'hébergement qui offrent une « mixité » de services (Ex : 1^{er} étage gîte, Rdc gîte et couvert)?

Et si le service « couvert » s'entendait comme « prise effective du repas » ?

Cette hypothèse pose pas mal de questions. En effet, si on considère que la personne ne bénéficie que du service « gîte » lorsqu'elle est absente aux repas, il faut par conséquent revoir sa participation financière.

Rappelons-nous que le législateur a insisté tout au long du texte en signalant qu'offrir le gîte = 4/10 des ressources et non 2/3.

La participation financière étant calculée à la journée, il serait donc nécessaire de réaliser des factures avec deux participations financières différentes.

Si on pousse cette logique à l'extrême, il serait également nécessaire de prévoir un prix de journée différent (voir réflexion ci-dessus pour la modification du service rendu en cours de séjour).

De manière synthétique sur une semaine, on pourrait rencontrer une situation de ce genre pour une personne isolée :

Jours	Absences repas	4/10	2/3	Prix sans repas	Prix avec repas
Lundi	oui	oui	non	10	0
Mardi	non	non	oui	0	12
Mercredi	non	non	oui	0	12
Jeudi	non	non	oui	0	12
Vendredi	oui	oui	non	10	0
Samedi	oui	oui	non	10	0
Dimanche	oui	oui	non	10	0

Dans le cadre d'une dynamique de simplification administrative préconisée par la région wallonne, d'une simplification également des relations avec nos hébergés et nos partenaires

(CPAS) et afin de respecter également l'esprit du législateur qui a fixé un prix pour le coût d'une journée que le lit soit occupé ou pas, forçant ainsi les maisons à devoir mettre en place une gestion active des lits vides, cette lecture n'est pas recommandée.

Et pour « les quatre vents » ?

Compte tenu de la complexité des calculs à réaliser, nous optons pour un retour au service « gîte et couvert » sur tous les sites d'hébergement. ».

Nous n'avons reçu à ce jour aucune réaction de la part de l'administration.



- **L'hébergement**

- **Lecture et compréhension de nos statistiques**

Personnes hébergées : 4173 nuitées « homme » contre 5093 nuitées « femme » soit un total de 9266 nuits.

Enfants : 4304 nuits pour les garçons contre 1952 nuits pour les filles soit un total de 6256 nuits.

Au niveau des hommes on notera le passage de 96 adultes pour 28 enfants.

Au niveau des femmes, 56 adultes pour 22 enfants.

Nombre total de personnes ayant transité dans la maison d'accueil en 2019 : 200 personnes.

Comme souvent, il faut nuancer les chiffres d'accueil des hommes seuls compte tenu de notre politique en matière de congé pénitentiaire. A chaque passage, le détenu est considéré comme un « nouveau séjour ».

Nous connaissons par rapport à 2018, une importante diminution de nos nuitées. Nous passons de 16212 à 15522 nuitées réalisées. Le public homme adulte est moins présent (-1289) tandis que les femmes le sont plus (+620).

Le nombre des garçons est en augmentation (+667) tandis que celui des filles connaît une importante diminution (-1164).

N'ayant pas donné de consignes d'accueil particulières au niveau des compositions familiales pour l'année 2019, ces chiffres sont donc le reflet des demandes traitées et, in fine, de la connaissance de notre structure par les demandeurs ou leurs accompagnants.

La différence de - 497 nuits entre 2018 et 2019 pour les enfants ne veut pas dire grand-chose car la composition de ménage interfère plus chez nous que la question du genre des enfants. En effet, contrairement à d'autres maisons d'accueil (ex maisons maternelles pour la plupart), nous ne mettons aucun obstacle lié à l'âge du mineur.

La diminution des nuitées pourrait s'expliquer par une plus grande rotation et une meilleure utilisation de nos logements conventionnés.

Il est à noter que les bâtiments « périphériques » au 17 de la rue des Choraux ont souffert du passage de familles « bas seuils ».

Notre taux d'occupation est impacté par les lits laissés vides durant la période des travaux. Il est évident que ce dernier serait plus représentatif de notre travail si nous sollicitions l'administration pour couvrir les périodes nécessaires à la remise en état des bâtiments (article 18 de l'annexe 4 du CRWASS). Cet article permet, dans des conditions bien spécifiques, de considérer les lits d'une chambre comme occupés et donc agréés. Ces nuitées viendraient donc s'ajouter aux nuitées réellement enregistrées.

La lecture des statistiques nous montre que la durée moyenne des séjours est de 60 nuits pour les hommes et de 140 nuits pour les femmes. Le chiffre des hommes est à relativiser car les congés pénitentiaires et les accueils d'urgence des hommes diminuent fortement la moyenne.

En 2018, nous enregistrons 188 séjours. En 2019, malgré les deux très longs séjours de deux familles nombreuses, nous en comptabilisons 200.

Nos nuitées en dérogation explosent en 2019. De 1115 nuits en 2018, nous passons à 2756. La complexité des situations rencontrées et/ou la composition de ménage ne sont pas étrangers à cette situation.

Bien que non centrée sur l'accueil de l'enfant, on mettra également en évidence qu'ils représentent 25% du public hébergé.

Sur les 50 enfants accueillis, 21 étaient âgés de plus de 12 ans. La collaboration avec l'AMO « tempo » est particulièrement importante pour cette tranche d'âge. Elle nous permet d'extraire l'enfant d'un environnement d'adultes et de lui donner un espace où les professionnels sont à son écoute et mettent en avant ses projets et capacités.

Sur les 150 adultes, 108 étaient âgés de plus de 30 ans, 27 de plus de 50 ans et 9 de plus de 60 ans.

L'arrivée de personne plus de 60 ans pose avec acuité la question de la réorientation lorsque l'accès à un logement n'est pas envisageable pour, dans la majeure partie des cas, des raisons de santé. Les maisons de repos ou les dispositifs similaires demandent l'inscription de la personne sur des listes d'attente. La date de départ de la maison d'accueil n'est pas sous contrôle ce qui peut parfois poser des problèmes de respect de notre ligne du temps.

Les isolés représentent 116 personnes (84 hommes pour 32 femmes).

Parmi les 32 femmes, 1/3 demandait un accueil pour des faits de violence. Nous ne pouvons à ce niveau que nous interroger une nouvelle fois sur le sens de la réorientation des acteurs de terrain vers notre structure alors que nous ne sommes pas reconnus, équipés et ne disposons pas de personnel spécifique pour ce type d'accompagnement. Pour rappel, il existe sur le territoire du Brabant Wallon trois maisons d'accueil agréées, équipées et financées dans ce cadre. Notre capacité d'accueil, notre projet pédagogique « bas seuil », sont peut-être à l'origine des appels à l'aide.

Dans cette matière, nous restons constants entre 2018 (9 femmes et 1 homme) et 2019 (10 femmes et 1 homme).

Sur les 150 adultes, 42 rentrent en institution. Les congés pénitentiaires, dont nous parlerons plus tard de la réforme du dispositif, sont plus que majoritaire. Il faut également noter notre nombre important de départs vers l'inconnu. Il s'agit soit de dépannage d'une nuit, soit de fin de contrat.



• **Communauté versus communauté**

L'année 2019 fût également marquée par le séjour de deux familles nombreuses : l'une rapatriée par la Croix-Rouge de Belgique et l'autre en provenance d'une maison d'accueil dans les Ardennes..

La première famille n'a pris connaissance de notre projet qu'au travers d'un écrit, le règlement d'ordre intérieur. Contrainte par sa situation financière et administrative, elle n'avait d'autres choix que d'intégrer notre maison d'accueil. Aucune famille ne pouvait les recevoir. La présentation qui va suivre montrera à quel point nous ne pouvons-nous permettre d'accueillir une famille sans avoir pris contact oralement avec elle pour présenter notre projet et les obligations inhérentes à son fonctionnement.

Le refus d'acceptation du dispositif que nous mettons en place au niveau de la vie communautaire est rapidement apparu et a posé d'importants problèmes demandant plusieurs recadrages de la direction.

La marginalité de cette famille nous a amenés à les comparer à la famille « Les Tuches » : déscolarisation et mal-être de l'aîné, enfants laissés seuls, souffrance mentale de la mère, accès de colère du père, compréhension limitée, discours délirants, etc.

La vie devenant invivable au sein de la communauté du 17, nous avons décidé de les emménager au 15 de la rue Sainte-Anne dans un appartement pour le couple et les jeunes enfants et deux studios pour les plus grands.

La famille a complètement saccagé les diverses pièces : intervention sur l'installation électrique, dégradations du plancher du 1^{er} étage, absence d'hygiène dans la douche des enfants résidents au rez-de-chaussée, etc.

Les relations étant de plus en plus tendues avec eux, nous avons pris la décision de mettre fin au contrat d'accompagnement. Leur présence était encore tolérée le temps qu'ils trouvent une autre solution d'hébergement. Dès le départ, contraints d'être présents dans un projet qu'ils ne pouvaient accepter, projet qui rappelait au père de famille son échec professionnel, il ne pouvait pas y avoir un début d'adhésion à nos trois valeurs essentielles, respect de soi, des autres et des consignes.

La famille s'est directement inscrite dans un rôle de victime et nous étions, dans ce cadre, un bourreau supplémentaire. Elle n'avait pas demandé à être rapatriée et nous étions, à leurs yeux, un acteur de l'état chargé de les « punir » une nouvelle fois.

Comme la plupart des victimes de ce genre, refusant toutes les contraintes de notre système (guidance budgétaire, respect des autres, scolarité des enfants, etc.), elle a poussé sa logique jusqu'à porter plainte contre nous.

Après plusieurs mois d'attente après la notification de la fin de contrat, la situation s'est fort heureusement décoincée suite à l'octroi d'un logement social dans les Ardennes. Dernier fait marquant pour illustrer l'incompréhension totale de la dynamique communautaire que nous leur proposons, ils sont partis avec plusieurs lits nous empêchant ainsi momentanément d'offrir notre aide à d'autres familles.

Une autre situation est également illustrative des difficultés de la rencontre entre deux communautés.

L'accueil d'une famille composée de deux adultes, deux enfants majeurs et trois mineurs fut un véritable défi. La famille d'origine musulmane avait vécu dans une forme de communauté familiale à Bruxelles et n'avait donc aucune expérience de la vie autonome et de la relation avec les autres. La religion était suivie scrupuleusement ce qui n'a pas manqué de poser des problèmes de cohabitation et de tolérance de leur part. Tout était dû.

Les faits de violence subis et donnés dans l'ancienne communauté familiale étaient d'une telle importance que la famille ne pouvait concevoir de s'installer dans une ville wallonne car leur communauté risquait de la retrouver.

Nous avons constamment oscillé entre la gestion des prescrits religieux et les traumatismes liés aux faits. La réorientation de la famille vers une structure leur offrant plus d'autonomie a directement mis en évidence leur absence complète de repères dans la gestion et l'occupation d'un logement. Nous nous sommes inspirés de la « pédagogie de l'habiter » en scénarisant l'entrée comme si ils étaient dans une démarche de recherche d'un logement.

Il est clair que le temps imposé par la région pour gérer ce type de situation hyper complexe n'est pas un élément facilitant lorsque l'évolution de la famille est lente. Notre assistante sociale a passé des heures à mettre des mots sur les réalités de l'occupation d'un logement.

Les filles de la famille furent les éléments déclencheurs d'une évolution de la situation. Bien que leur départ fût ressenti comme un abandon et un traumatisme supplémentaire, elles

permirent, par leur recherche dans la ville où elles avaient trouvé un logement pour elles d'accélérer l'emménagement du reste de la famille dans cette dernière.

Présenter dans la question des nuitées ces deux situations n'est pas sans lien avec le fil conducteur de notre rapport d'activités 2019.

Une famille, qu'elle soit de taille modeste ou importante, c'est une communauté qui a ses repères, ses valeurs, sa hiérarchie, ses troubles, ses souffrances, ses objectifs, ses perceptions.

L'intégration d'une communauté empreinte de valeurs demande un minimum d'adhésion à ces dernières. La dignité humaine chère à nos fondateurs est indissociable d'une série de balises inscrites au cours de l'histoire. Tous ces repères sont nés d'une nécessité liée au fonctionnement global de la structure. Ils peuvent rapidement entrer en conflit, parfois violent, avec ceux de communauté plus restreinte. Plus la communauté familiale sera forte, plus l'adhésion et la perte de contrôle sur des éléments de sa vie, seront difficiles.

L'objet commun qui devrait être de trouver une solution adaptée au manque de logement devient secondaire car confronté à des objectifs internes qui ne peuvent être mis entre parenthèse et dont la réalisation peut se manifester par des replis sur elle ou des accès de violence de l'un ou l'autre de ses membres.

La communauté familiale extraite du cadre communautaire va poursuivre et entretenir son mode de fonctionnement. Ce dernier peut être très destructeur, y compris du cadre de vie, comme dans le premier exemple ou être porteur comme dans le second cas.

Les enfants dans ces communautés reproduisent inconsciemment des comportements amenant à l'exclusion ou à « l'inclusion sociale ».

Les enfants de la première famille que nous pourrions situer au niveau d'une culture nomade et marginale étaient en décrochage scolaire. L'école, principal vecteur de socialisation, ne pouvait rencontrer les aspirations des parents. Elle n'était que secondaire et nécessaire pour le maintien du paiement des allocations familiales.

Sans idéaliser la dynamique familiale de la seconde famille, les enfants étaient porteurs de l'accompagnement de leurs parents. La scolarité des cadets restait une préoccupation de la famille. L'intégration dans notre société n'était pas facilitée par le port ostentatoire de signes religieux. La religion ou l'origine peut parfois créer des espaces favorables à l'accueil et à la stabilité de la famille. Il est plus que probable que cette dernière fut importante dans l'acquisition d'un logement pour l'ensemble des membres.

Les grosses unités familiales, que le séjour se passe bien ou pas, demandent en général énormément de temps. Du temps pour la compréhension du mode de fonctionnement de l'entité mais aussi du temps pour positionner chaque acteur dans la structure communautaire que nous proposons comme support d'accompagnement dans leur projet.

L'enfant dans une communauté d'adultes doit construire sa place.

Notre politique en matière d'accueil des enfants est centrée sur la responsabilisation des parents. Ce n'est pas aux membres du personnel ou à un membre de la communauté à prendre soins d'eux.

Nous nous rendons régulièrement compte qu'ils sont démissionnaires, submergés par la situation de non logement, mais aussi en totale incompréhension par rapport aux comportements exacerbés des enfants.

L'enfant tente d'attirer l'attention des parents mais ces derniers ne l'entendent pas.

L'addiction des parents aux réseaux sociaux n'arrange rien. Des enfants peuvent physiquement se mettre en danger sans que les parents ne puissent en être conscients.

Les membres de la communauté rencontrent énormément de difficultés par rapport à la gestion des enfants. Projetant parfois leurs propres souffrances sur eux, supportant mal le bruit généré par leurs jeux, les membres adoptent soit des positions affectives démesurées pouvant aller jusqu'à la construction d'une image parentale inappropriée (grand-père, mamy, etc.) ou des comportements d'évitement voir de rejet.

L'enfant ne se pose pas la question d'une adhésion à des règles de vie. Il est, par contre, un indicateur de la dynamique familiale et un « révélateur » de son mode de fonctionnement.

Nous sommes conscients qu'en fonction de son âge, il pourra prendre une place dans la communauté afin d'échanger et de construire son savoir être avec les autres. Un projet d'accompagnement spécifique pourra être construit lui permettant de se centrer sur lui, ses objectifs mais aussi afin de lui laisser un espace de parole.

Notre challenge pour les années à venir sera de pouvoir s'arrêter avec les plus jeunes afin de créer avec eux un espace d'épanouissement et d'expression.



- **Les congés pénitentiaires, une réforme nécessaire**

L'immersion temporaire d'une personne dans une communauté en construction permanente n'avait jamais vraiment interpellé les responsables de la maison d'accueil.

Suite à plusieurs congés pénitentiaires problématiques, les problèmes identifiés venant principalement de la consommation de produits (alcool ou drogue), nous avons demandé à une de nos salariées de réaliser une recherche et à mener une réflexion sur le sujet.

Dans la suite de cette rubrique, nous présenterons les grands axes de ce travail.

La question de fond, en lien avec notre fil conducteur était : la maison d'accueil, avec sa présence de femmes et d'enfants et son mode de vie communautaire, est-elle encore capable de répondre à une demande d'hébergement dans le cadre de congé pénitentiaire, tout en

garantissant l'épanouissement de la personne détenue et la sérénité du groupe présent? Et si oui, comment?

Un des constats mis en avant était que la difficulté première pour le détenu ne se trouvait pas dans le respect du règlement mais de tenter d'établir des relations sociales assez sereines dans une vie en communauté pour que chacun puisse y mener son projet personnel à bien.

La prise de conscience qu'un détenu coupé du monde extérieur qui souhaite intégrer une maison communautaire mixte avec présence d'enfants doit passer par un travail de "reprise de connaissance de la société" et du réapprentissage du "savoir-vivre ensemble".

On ne sort pas indemne d'une incarcération de plusieurs années. A titre d'exemple, Marceau, après 25 ans de prison, ne reconnaissait plus l'environnement physique qui l'entourait.

L'évolution technologique avait fondamentalement modifié la conception d'une voiture. La Peugeot 205 des années 80 n'avait rien à voir avec celle des années 2000.

L'accueil de personnes en congé pénitentiaire est tributaire d'un cadre législatif contraignant pour les différents acteurs.

1. La loi

La loi du 17 mai 2006 'relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine' prévoit différentes mesures dans la durée de détention d'un détenu en vue de sa réinsertion sociale lors de sa sortie. En effet, toute personne incarcérée sera un jour amenée à quitter le système pénitentiaire après une période plus ou moins longue, voire très longue.

Il est clair que le détenu a été confronté durant cette période à un autre univers relationnel, un autre espace et une autre temporalité. Le législateur a compris la nécessité de prévoir cette sortie, liée à sa réinsertion, de manière **progressive**.

2. Les objectifs

Les objectifs énoncés dans la législation sont doubles :

- Le maintien du lien avec la société en favorisant les contacts familiaux.
- La préparation à la réinsertion en facilitant les démarches.

Les objectifs des permissions de sortie et des congés sont identiques, ils se différencient juste dans la durée et dans le côté systématique d'un congé.

3. Les conditions

Les conditions d'octroi d'une permission de sortie et/ou d'un congé pénitentiaire sont triples :

- Le temps prévu par la loi.
- Pas de contre-indications (le risque de ne pas réintégrer la prison, le risque d'importuner les victimes et le risque de commettre de nouvelles infractions graves).
- Le détenu doit marquer son accord aux conditions qui peuvent assortir la décision.

L'accord d'un congé pénitentiaire est prévu par trimestre, le détenu a droit à 3X36h par trimestre. Il prend place dans le plan d'insertion sociale construit avec les assistantes sociales du SPF Justice.

Les difficultés d'accueil de personnes en congé pénitentiaire sont principalement de deux ordres :

- une incompréhension de l'institution qui les héberge (nouvelle organisation espace/temps, nouveau lieu relationnel)
- un souhait, une volonté du détenu de considérer la maison d'accueil comme un hôtel, une réponse à une obligation d'être logé pendant ce congé.

Nous ne pouvons plus accepter ce rôle de logeur, tel que prévu par la loi, pendant un congé pénitentiaire, dans le cadre de notre structure communautaire ainsi que sur du long terme lors d'une libération anticipée.

L'immersion d'un étranger dans un groupe constitué sera d'autant plus compliquée que la communauté n'a pas pour objectif d'accueillir ce type de profil. L'absence de logement est certes présente mais n'est pas, pour le détenu, l'objectif premier de son passage au sein de la maison. Pour lui, dans le premier temps de sa libération, il va tenter de répondre aux objectifs du législateur. L'élément fédérateur de la communauté n'est que secondaire mais nécessaire pour la réalisation de son projet.

Il est important de se rappeler que nous n'analysons pas les demandes. Un service tiers, La Touline ou Après, est chargé d'estimer la compatibilité du profil de la personne avec un cadre communautaire mixte. Les personnes ayant été condamnées pour des faits de mœurs ne se retrouveront pas dans les candidats potentiels à un accueil.

La réflexion menée sur ce type d'accueil nous a amené à différencier les demandes des détenus.

Soit un lit, option "hôtel". Si la personne choisit cette option, nous pouvons lui garantir un lit dans une de nos structures extérieures à la vie communautaire. Notre rôle se limitera à lui donner la clé contre remise du paiement de la nuitée. Notre mission s'arrêtera avec la fin des congés. Il n'y aura pas d'accord de principe d'hébergement pour sa libération anticipée.

Soit un lit en vue d'un hébergement au sein du cadre communautaire. Le congé sera alors un tremplin, intégré comme un élément du plan de reclassement, permettant d'acquérir progressivement les notions de base du "Savoir Vivre Ensemble", du dialogue et de l'implication progressive. L'hébergement lors des congés devra permettre un travail sur la durée et pourra constituer les premiers jalons d'un projet futur d'accès à un logement individualisé, après décision d'une libération anticipée.

Afin d'illustrer au détenu notre manière de travailler et de lui faciliter son choix, deux flyers ont été rédigés.

Horaire

19 H - Remise des clés contre paiement de la nuitée (7,50€), signature d'un Etat des lieux



9 H—Retour des clés, Etat des lieux de sortie



COORDONNEES :

Rue des Choraux, 17
1400 Nivelles

TEL : 067/21.70.04
FAX : 067/21.72.00

MAIL : serviceso-
cial@asbl-
les4vents.be

n° d'entreprise: 415-827-023

Les 4 Vents



Accueil de personnes dans le cadre de
congés pénitentiaires

Formule « hôtel »

Pour qui?

Toute personne :

- incarcérée à la prison de Nivelles et Ittre
- Qui a besoin d'un hébergement temporaire afin de bénéficier de congé pénitentiaire
- Qui ne souhaite pas un hébergement au sein de notre maison d'accueil lors de sa



Nous proposons :

La possibilité de bénéficier d'un lit dans une chambre située hors cadre de vie communautaire en contre-partie d'un paiement de 7,50€



Notre Règlement

- Pas de violence physique ou verbale
- Pas de consommation d'alcool, produits stupéfiants, médicaments non-prescrits dans les locaux
- Pas de détention d'armes



Principes

- Nous restons disponibles pour vous rencontrer si vous souhaitez modifier votre projet et donc votre demande



- Nous mettrons un terme à vos accueils en congés pénitentiaires si vous ne respectez pas le cadre et les personnes.

Repères horaires

Entre 6h30 et 9h—Petit déjeuner



9h—on se réunit autour du café du matin pour organiser notre journée



12h—Repas tartines



18h30—Repas chaud



23h—Fermeture des portes



COORDONNEES :

Rue des Choraux, 17
1400 Nivelles

TEL : 067/21.70.04
FAX : 067/21.72.00

MAIL : servicesocial@asbl-les4vents.be

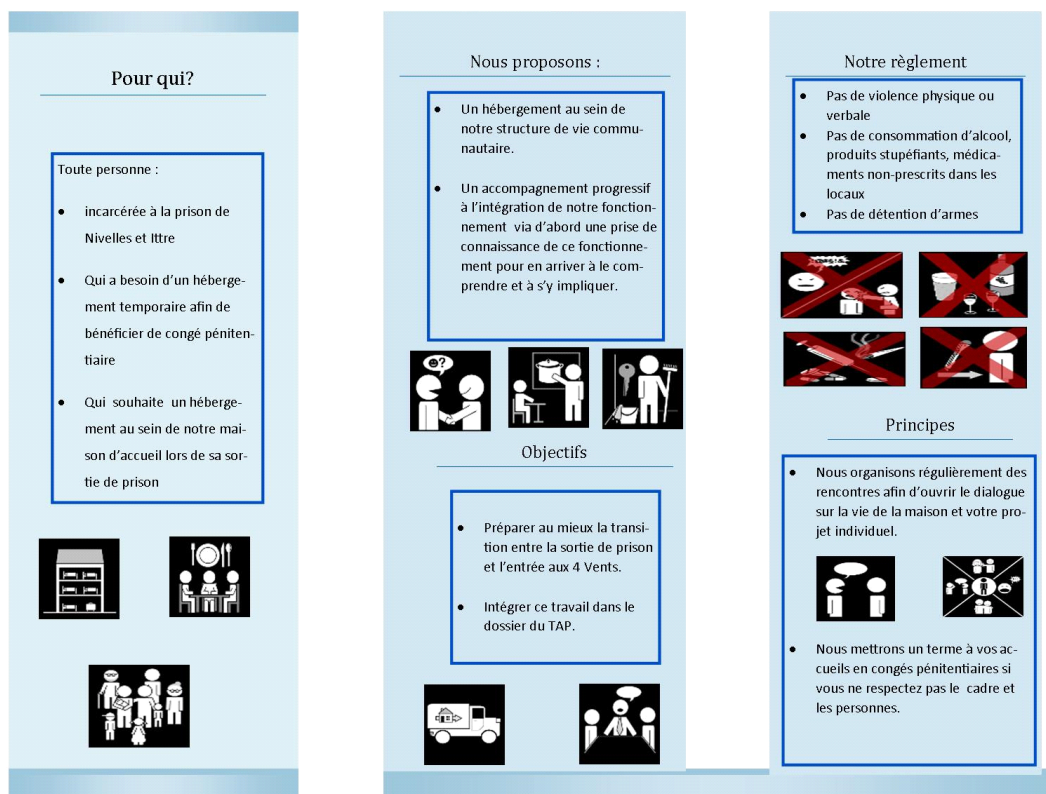
n° d'entreprise: 415-827-023

Les 4 Vents



Accueil de personnes dans le cadre de congés pénitentiaires

Formule « hébergement communautaire »



Notre question de départ qui pourrait se résumer à « comment améliorer les séjours de personnes en congé pénitentiaire dans une maison d'accueil présentant un cadre communautaire ou comment l'accueil d'un détenu peut-il être organisé afin qu'il soit plus satisfaisant pour lui, pour les personnes hébergées et pour les membres du personnel?

La réponse à ces deux questions ne peut s'éloigner, bien évidemment, des dispositions définies par les cadres légaux (prison et maison d'accueil), notre fonctionnement et notre population.

Il sera nécessaire d'établir une compatibilité entre projet individuel et projet communautaire dans les demandes d'hébergement en vue d'un futur accueil après la détention. Le travail à mener avec l'ex-détenu devra s'articuler autour des notions du Savoir Vivre Ensemble et du principe de progressivité.

La parole et le dialogue devront être privilégiés durant les congés afin de laisser la possibilité au détenu de mettre du sens à son hébergement en se posant les bonnes questions. Nous devons renforcer les notions d'engagement et de respect en proposant un cadre souple qui devra être respecté sous peine de mettre fin à l'hébergement et d'être exclu d'un dispositif futur d'insertion.

Les atouts d'une vie communautaire sont multiples comme organiser des moments d'apprentissage sur les choses simples de la vie quotidienne (confectionner un repas, faire une vaisselle, prendre une douche,...) mais il s'agit aussi d'élargir l'univers relationnel du détenu, lui redonner confiance en lui et lui laisser trouver sa place dans un groupe hétéroclite.

La personne qui choisit la formule « hébergement en vue d'un accueil » tente de construire son avenir après la période de détention. Il devient membre car partage une autre réalité que celle du monde carcéral. L'absence de logement ne permettant pas un redémarrage dans la société devient un élément central et partagé avec le reste de la communauté.

La construction d'un sentiment d'appartenance en est facilitée, d'"invité" je deviens progressivement "membre" de la communauté.

En renforçant cette position, nous travaillons à la fois sur l'estime de soi et sur la reconnaissance d'une place en société, deux éléments moteurs à la construction du projet individuel du détenu.



• **Dispositif d'Urgence sociale, de la réflexion à la construction**

Dossier toujours aussi compliqué que celui de l'urgence sociale en Brabant Wallon.

Les tables rondes furent particulièrement intéressantes. Des pistes de travail furent dégagées mais n'ont pu, pour l'instant, être concrétisées.

La fonctionnaire chargée du suivi de cette matière a connu un grave accident de santé et ne peut aujourd'hui poursuivre le travail. Véritable pierre angulaire du projet, son absence a fortement freiné son développement. Nous profitons de ce rapport pour la remercier et lui souhaiter un prompt rétablissement.

Les autorités provinciales, bien que marquée par cette situation, ont mandaté une remplaçante.

Le député chargé de l'action sociale a souhaité réentendre les maisons d'accueil et le service d'accueil de jour UTUC sur la question de l'urgence sociale en Brabant Wallon. Il a insisté sur le fait que la Province pourrait être un acteur de soutien à l'initiative et ne pouvait en aucune manière la prendre entièrement à son compte.

Durant cette rencontre, les différents acteurs sont arrivés à la conclusion qu'il était nécessaire de créer une structure qui porterait ce projet. Très rapidement, la question d'un relai social intercommunal a été posée.

Aucun acteur autour de la table ne disposant des compétences pour lancer la création d'un tel dispositif, nous avons donc opté pour la réorganisation d'une nouvelle réunion à laquelle l'administration wallonne sera invitée.



- **Le service post-hébergement**

- **Distribution de colis alimentaires :**

Depuis la création de l'ASBL « soli-dons », la gestion du service est entièrement cédée à la salariée de cette association.

Notre coordinatrice pédagogique continue la supervision du développement de l'activité et reste, pour la jeune salariée de cette association, une personne ressource.

L'employée engagée par nous dans le cadre du plan marshall 2.vert « insertion par le logement » a vu la décision de subventionnement de son poste de travail être prolongée jusqu'au 31 décembre 2021, date supposée de la fin de ce dispositif.

Son lieu de travail s'est déplacé avec le service lorsque ce dernier a intégré ses nouveaux locaux.

Elle reste un acteur important de l'accueil des personnes en difficulté.

Le service assure une distribution d'environ 15 colis par jour.

L'ASBL « les quatre vents » a signé une convention de collaboration avec l'ASBL « soli-dons ». Cette dernière était indispensable afin de baliser les interventions respectives des deux projets.

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

- Le Bric : avenue G. Willame

Monsieur C.V est salarié, il est dans ce logement depuis de nombreuses années, Monsieur a quitté le logement en aout 2019 vers un logement privé. Madame V.B. Madame a intégré le logement en aout 2019, elle a réuni plusieurs membres de sa famille au sein du logement. Un travail est actuellement en cours pour l'orienter vers un logement adapté à sa composition de ménage.

Monsieur J est dans ce logement depuis plusieurs années, était en attente d'un héritage. Monsieur a quitté le logement en juillet 2019. Depuis, Monsieur G.B a intégré le logement avec sa fille. Nous n'avons que de rare contact avec Monsieur. Le minimum de la guidance est respecté.

Madame P.E. Elle est sous administrateur de biens. Elle peut accueillir sa fille qui est en internat durant la semaine.

- Propriétaires privés : Castelain

Le bâtiment est entièrement sous gestion de l'ASBL depuis le début de l'année.

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

Monsieur A.G., a intégré le 1^{er} étage fin 2018, il est salarié au CPAS de Nivelles et a quitté le logement pour non-paiement de loyer. Il a été remplacé par Mr C.H qui a quitté le logement en avril 2019 pour aller vers un logement social. Depuis c'est Monsieur S qui s'est installé dans le logement, Monsieur travaille au zoning de Nivelles.

Monsieur P.V. a quitté le bâtiment du Cura de la maison d'accueil pour intégrer début 2019 le deuxième étage de la rue Castelain. Il est salarié dans une A.S.B.L.. Il a quitté le logement en août 2019 pour un logement privé depuis c'est Monsieur I qui a intégré le logement, Monsieur travaille à Charleroi.

- Prévention Jeunesse : chaussée de Braine le Comte

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

Monsieur A.N. a obtenu un logement social en Juillet 2019. Le logement est aujourd'hui occupé par Madame M.D. et ses deux enfants. La guidance n'est plus d'application. Jusqu'à ce jour, Madame respecte ses obligations.

Monsieur S.V. a trouvé un logement privé. Il a été remplacé par Mme Y et sa fille, son fils étant placé dans une institution adaptée à ces dérives, elles nous ont quittés pour aller vers un logement social. Fin 2019 Monsieur N a intégré le RDC il n'a aucun rapport avec la maison d'accueil. Il s'agit d'un jeune père qui a besoin d'un dépannage de plusieurs mois.

Monsieur A.A. est installé depuis des années avec ses enfants, il est dans l'attente d'un logement social.

Monsieur T.L. réside au premier étage depuis plusieurs années suite à un accord avec l'ancien président de Prévention Jeunesse.

Remerciements :

Pour la réussite des fêtes de fin d'année :

1. La Ville de Nivelles pour le prêt de tables et bancs pour les fêtes de fin d'année.
2. L'opération "Papa Noël". Les concepteurs du projet 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,
2. 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. 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".
2. Les boulangeries-pâtisseries Jacquet, Le Pain Quotidien, Le Fournil.
3. Madame la Ministre Tellier pour l'appel à projet Plan REGAL II. Nous avons ainsi pu aménager les locaux situés à la chaussée de Braine le Comte 2 à 1400 Nivelles.
4. La loterie Nationale qui a permis l'acquisition d'un véhicule frigorifique utilisé quotidiennement pour l'enlèvement des denrées alimentaires données mais aussi pour réaliser les courses hebdomadaires.

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. 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 »,
3. Madame Colette DELMOTTE, échevine du Patrimoine et Présidente du CPAS de Nivelles.

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,
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 don au plus important !!!