



SOURCE asbl

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



## Table des matières

■ L'asbl Source	5
■ Cadre de l'action	9
■ Maison d'accueil la Rive	18
• Mise en œuvre du projet collectif	18
• Réalisation en termes d'intégration sociale	25
• Evaluation des conventions de collaboration	28
• Le travail de post-hébergement	34
• Mission spécifique : le logement accompagné	41
■ Service d'accueil de jour la Rencontre	48
■ L'Arbre à Bulles	58
■ Aspects organisationnels	76
■ Soutiens financiers	79

*À l'heure où je finalise ce rapport, je ne suis plus directrice de Source. Après presque 10 ans, il était d'une certaine façon temps pour moi de connaître « autre chose », de tenter de porter la vision et les valeurs qui m'animent ailleurs. Difficile donc de tirer un bilan de 2019 pour le mettre en perspective de ce que va être et a déjà commencé à être 2020, comme je l'ai fait pour les rapports d'activités depuis 2010.*

*Je souhaiterais donc simplement (re)dire combien j'ai été fière d'accompagner durant ces presque 10 ans Source, ses équipes et le public. J'ai eu la chance d'y côtoyer au quotidien des personnes qui m'ont nourries et fait grandir de plein de façons différentes. J'ai aussi eu la chance de participer à une réelle réflexion sur ce qu'est l'accueil, sur une façon d'accompagner les personnes qui soit le plus en lien possible avec ce qu'elles sont et là où elles sont. La chance également de participer à diverses tentatives d'aborder autrement la question des addictions et de la consommation au sein d'une structure, de réfléchir à la notion de règles et de limites, à ce que produisent les sanctions, à co-construire un cadre tout à la fois soutenant et le moins violent possible. La chance enfin de voir éclore au sein de la Rencontre cette construction d'une pratique d'accompagnement adaptée au public et à ce qu'est un accueil de jour, concrétisant par là une vision qui m'a portée depuis mon arrivée à Source. Merci aux travailleurs, et surtout, merci à toi Yaël de m'avoir permis de vivre ça.*

*Si, à mon niveau de direction, j'ai – je l'espère – d'une façon ou d'une autre, pu favoriser/ permettre tout ce magnifique travail réalisé par les équipes, je pense que j'aurai peut-être rempli ma mission – ou du moins une partie ;).*

*Merci donc à vous, chers vous 😊, pour ce que nous avons partagé durant ces dernières années. Aucun mot ne peut réellement témoigner de votre incroyable investissement, de votre énergie, de votre créativité, de votre enthousiasme, ... qui ont fait que chaque jour passé à Source, malgré les divers événements « durs » que nous avons traversés, a été une réelle « belle journée », et que j'ai toujours franchi le seuil du 78 et du 63 avec sourire et envie.*

Floriane Philippe,  
Directrice



## ■ L'ASBL SOURCE

Créée en 1959, l'asbl Source a pour objectif d'accompagner et de soutenir dans leur trajectoire de vie des personnes sans logement, précarisées, au parcours de vie ne permettant souvent pas de se construire de façon harmonieuse. Personnes souffrant de problèmes d'addiction, atteintes de troubles psychiatriques aigus, femmes victimes de violence conjugale, familles en errance fragilisées par un parcours de vie chaotique, jeunes au parcours institutionnel déjà lourd, ... Tous trouvent chez nous un accueil et un accompagnement dans leur « projet », quel qu'il soit.

Notre action s'articule autour de trois volets : maison d'accueil, service d'accueil de jour et projet « Arbre à Bulles ».

### **Au travers de nos différentes actions, nous souhaitons favoriser :**

- ⊕ Un accueil et un accompagnement au sein de structures à taille humaine
- ⊕ Une politique d'accès « bas seuil », c'est-à-dire avec le moins de conditions possible à l'accueil
- ⊕ Une attention particulière pour les enfants accueillis en famille
- ⊕ Une pratique professionnelle favorisant la réflexion et la recherche de sens afin d'être « au plus près » de ce que la personne est et nous amène
- ⊕ Un ancrage de notre travail dans le réseau, de la personne ou des partenaires de l'association
- ⊕ Un engagement sectoriel et sociétal dans la lutte contre toutes les formes de précarité.



## Maison d'accueil la Rive

### *Sortir de la rue et de l'errance durablement*

Notre maison d'accueil la Rive propose un hébergement et un soutien psycho-social à des hommes, des couples et des familles avec enfants. Notre capacité d'accueil se monte à **16 lits hommes ou couples** et à **18 lits familles**, soit 4 entités familles.

Concrètement, la maison d'accueil a pour objectif de soutenir les personnes accueillies dans la réalisation de leur projet, quel qu'il soit. Les modalités de chaque suivi sont donc définies au cas par cas, en partant du principe que c'est la rencontre entre nos compétences et expériences et les « désirs » de la personne qui va construire l'accompagnement.

En partenariat avec diverses associations, nous proposons également à nos hébergés la possibilité d'avoir accès, suite à leur séjour chez nous, à des appartements à des prix compétitifs tout en étant suivis par un service compétent par rapport à leur problématique. L'objectif de ce « transit », limité dans le temps, est de les accompagner dans la reprise de leur autonomie, mais de façon plus légère, afin de faciliter la transition entre leur séjour en nos murs et le logement indépendant.

Nous sommes également agréés pour continuer à accompagner nos anciens hébergés dans leur nouveau lieu de vie, à court, moyen et long terme.



## Service d'accueil de jour la Rencontre

*Accueillir et accompagner en journée*

Notre service la Rencontre est un lieu d'accueil de jour de première ligne où quiconque peut simplement venir « se déposer ». En lien avec cette fonction d'accueil, nous proposons toute une série de services de base, centrés sur l'alimentation (petits déjeuners, soupe et pain le midi et repas complet le soir, le tout entièrement gratuit) et sur l'hygiène/le soin du corps (distribution de produits de soins et d'hygiène, vestiaire social d'urgence, distribution de protections féminines).

Au-delà de cet accueil « d'urgence » quotidien, nous nous efforçons de créer avec chaque personne accueillie une accroche et un lien suffisamment soutenant et permanents pour amorcer avec elle une trajectoire « d'insertion », quelle qu'elle soit.

« La Rencontre » est ouvert à toutes et à tous, de façon anonyme et inconditionnelle et accueille chaque jour en moyenne 120 personnes.

### Horaires

Ouvert le mardi de 12h à 19h et  
du mercredi au dimanche de 10h à 19h



## Arbre à Bulles

*Accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins*

L'Arbre à Bulles est un espace d'accueil et de jeux gratuits pour des enfants non scolarisés/non scolarisables entre 2 ans ½ et 11 ans. L'objectif de cet espace est de permettre aux enfants en errance et en grande précarité d'être accueillis en journée dans un cadre sécurisé et sécurisant, de retrouver des repères et de la stabilité ainsi que de pouvoir s'exprimer et mettre des mots sur leur vécu. Il leur offre également la possibilité de (re)faire l'expérience du jeu, de les (re)connecter à leur imaginaire d'enfant, de les sortir de leur rapport de survie, des problèmes des adultes, pour leur laisser le temps de jouer, rêver, créer, temps essentiels dans la construction d'un enfant.

**Concrètement, nous proposons une prise en charge toute la journée comprenant :**

- ⊕ Accueil, jeux libres, activités récréatives et créatrices, sorties extérieures, psychomotricité
- Activités favorisant l'expression des émotions et du vécu des enfants
- Petit déjeuner, repas de midi et goûter
- Sieste pour les petits
- Activités parents-enfants
- Prise en charge spécifique des femmes enceintes et des nouveau-nés

Nous sommes ouverts du mardi au dimanche de 10h30 à 17h30.





## CADRE DE L'ACTION

### *Défendre un accès à bas seuil*

Nous défendons une politique d'accès « bas seuil », c'est-à-dire avec le moins de conditions possible à l'accueil. Au niveau de la maison d'accueil, cela se traduit par une ouverture à quiconque en fait la demande lorsqu'une place est libre, sans liste d'attente, sans exclusion au niveau des problématiques. La seule restriction que nous mettons se situe au niveau du titre de séjour sur le territoire belge. Il faut en effet en posséder un, quel qu'il soit, pour avoir accès à la maison d'accueil, à la fois pour des raisons de prise en charge financière mais aussi, et surtout, parce que nous estimons que le problème des personnes en situation irrégulière ne relève pour le moment pas de la compétence de la maison d'accueil et qu'il s'agit là d'un tout autre travail de suivi. Notre section « familles » est ouverte à n'importe quel type de composition familiale (maman seule avec enfants mais aussi papa seul ou couple avec enfants) et nous ne mettons pas de limite d'âge au niveau de l'accueil des enfants. La seule limite que nous mettons est le nombre de lits disponibles. Dans le quotidien, nous tentons, lorsque c'est possible, de privilégier l'accueil de familles ou d'hommes ayant moins de chances d'être accueillis ailleurs (problématique de santé mentale lourde, transsexuel, papa seul avec enfants, famille biparentale avec enfants déjà grands, etc.).

Notre service d'accueil de jour est également ouvert à toutes et à tous. Aucune enquête sociale n'en définit l'accès. Quel que soit le statut de la personne sur le territoire belge, son état psychique ou physique, sa/ses problématique(s), elle est la bienvenue chez nous, à partir du moment où les règles de base garantissant la convivialité du lieu sont respectées.

Notre pratique professionnelle s'axe avant tout autour de la qualité de l'accueil et de la présence auprès des bénéficiaires. Au-delà de cette première approche importante, nous tentons en permanence d'affiner notre regard ainsi que de développer la créativité nécessaire face aux situations que nous rencontrons.

### Accueil des (ex-)détenus

Dans le cadre de notre accès « bas seuil », nous hébergeons et accompagnons depuis 2015 des personnes portant un bracelet électronique, avec un maximum de 2 personnes sous bracelet électronique en même temps au sein de la maison d'accueil. Cette ouverture répond à un réel besoin. Nous avons également mis en place des entretiens de pré-accueil au sein des prisons de la Région Bruxelloise lorsque nous recevons une demande d'accueil d'un détenu devant être libéré dans les prochains mois, afin de faciliter la transition entre le système pénitentiaire et la réinsertion dans notre société.

### *Focus sur la santé mentale et la toxicomanie*

Notre politique d'accès « bas seuil » nous conduit assez naturellement à développer une certaine expertise et spécificité autour des questions liées à la santé mentale et à la toxicomanie. En effet, nous accueillons très régulièrement des personnes présentant un double diagnostic (le plus souvent problèmes psychiatriques et addiction), un passé d'addiction très lourd ou des problèmes psychiatriques très marqués. Nous hébergeons ainsi régulièrement des personnes sortant de défense sociale, de grands schizophrènes/psychotiques devant être orientés sur du long terme dans le secteur de la santé mentale,

des personnes délirantes, confuses, encore non-diagnostiquées avec qui nous tentons d'établir une accroche, des personnes sortant de psychiatrie, etc.

Soutenir un travail d'accompagnement constructif et durable avec ce type de problématiques demande une forte individualisation du suivi, une grande souplesse dans l'approche ainsi que dans les réponses « éducatives » mises en place. Nous tentons donc de développer, à côté d'un accompagnement psycho-social « classique » une approche plus clinique des situations. Nous tentons également, à travers notamment différentes formations et supervisions collectives, de favoriser la créativité et la réflexion clinique en allant puiser dans différents outils d'analyse (psychanalyse, systémique, etc.).

Nous prenons également régulièrement le temps de remettre en question nos pratiques et notre projet pédagogique, l'objectif étant de donner un maximum de sens à nos actions et d'être les plus réactifs possible à l'évolution des problématiques, individuelles, collectives voire même sociétales.

Dans le cadre de cet accueil, nous travaillons en partenariat étroit avec l'asbl Transit (accueil de personnes souffrant de problèmes d'addiction), avec le Samusocial (et plus particulièrement sa cellule psy) et certains partenaires du secteur de la santé mentale.

## Améliorer la prise en charge des problématiques psychiatriques

Nous avons co-construit avec les deux projets 107 sur Bruxelles, le Samusocial et le SMES-B la mise sur pied d'une équipe mobile experte sur la question du lien entre santé mentale et sans-abrisme. Cette équipe est constituée de travailleurs de ces différents services ainsi que des équipes mobiles déjà existantes et a pour objectif à la fois de faciliter les liens, les orientations et la continuité des soins entre les deux secteurs tout en développant une approche et une méthodologie propres à la prise en charge du public sans abri.

Nous souhaiterions également dans ce cadre développer un lit « d'urgence » permettant d'accueillir plus spécifiquement des personnes souffrant de problèmes psychiatriques ne nécessitant pas une hospitalisation et pour qui un hébergement dans une structure extérieure permettrait un temps de répit ouvrant sur une prise en charge psychiatrique appropriée.

### *Soutenir les familles et les enfants*

Que ce soit à la maison d'accueil ou à la Rencontre, nous avons une attention particulière pour les enfants accueillis en famille. Nous considérons en effet que ceux-ci doivent bénéficier d'une forme de priorité car ils sont les plus vulnérables et totalement dépendants des adultes autour d'eux.

Les familles que nous accueillons témoignent pour la grande majorité d'entre elles de vécus extrêmement lourds, mêlant violences conjugales et/ou intrafamiliales, maltraitements physiques et psychiques, abus, parcours migratoires chaotiques, ... avec

souvent comme conséquence des passages compliqués au sein du secteur de l'Aide à la jeunesse, le développement de problèmes psychiatriques, de dépendances diverses, etc.

Ces vécus familiaux douloureux ont évidemment une conséquence directe sur la construction des enfants, que ce soit parce qu'ils sont confrontés à des parents eux-mêmes en souffrance n'ayant pas eu les moyens de se guérir avant de donner naissance à leur tour, et/ou parce que le parcours (migratoire ou pas) de la famille est fait de discontinuités, de ruptures et de pertes qui ne permettent pas aux enfants de se construire adéquatement.

Plus globalement, une perte de logement, un passage en rue ou en service d'accueil d'urgence est toujours un événement traumatique qui fragilise la cellule familiale.

Le soutien et l'accompagnement de ces différents vécus font donc partie intégrante de notre projet d'accueil des familles et sont des éléments-clefs pour une réinsertion durable. Concrètement, nous mettons en place tout un travail de soutien quotidien dans la relation parents-enfants. Ce travail peut prendre différentes formes : observations, analyses en équipe, entretiens avec le(s) parent(s) avec ou sans les enfants, entretiens avec les enfants, aide dans la gestion des enfants au quotidien, orientation vers des services plus pointus si nécessaire, etc.

Nous tentons également de développer une approche spécifique de l'enfant, centrée autour de ses besoins, son vécu, l'expression de ses émotions, en le reconnaissant comme un sujet à part entière, avec un projet qui lui est propre (en collaboration avec les parents). Sa protection fait également partie de nos priorités. Par conséquent, lorsque nous sommes confrontés à des systèmes familiaux pervers ou

extrêmement dysfonctionnants, nous évaluons le danger que court l'enfant et faisons appel, lorsque c'est nécessaire, aux services de l'Aide à la jeunesse.

### *Inscrire notre pratique dans un travail en réseau*

Que ce soit à la maison d'accueil, au sein de notre service d'accueil de jour ou à l'Arbre à Bulles, nous sommes attentifs à identifier le réseau de la personne, à le compléter si nécessaire, à le (re) mobiliser et à l'animer afin de garantir une cohérence globale dans l'accompagnement de la personne.

Vu les problématiques dont nous sommes témoins, il nous semble en effet indispensable de proposer une approche holistique des personnes, en s'entourant et en l'entourant de points d'appui les plus larges possible : santé physique, santé mentale, situation sociale et administrative, assuétude, handicap, etc.

Nous souhaiterions d'ailleurs, afin de compléter notre approche, nous former dans les années à venir à la cartographie de réseau et intégrer dans notre travail le lien avec la famille et les proches de nos bénéficiaires.

Depuis de nombreuses années, nous sommes donc attentifs à développer un panel de collaborations, plus ou moins formalisées, le plus large possible, afin d'avoir des partenaires pour chaque « dimension » de la personne :

- Accès logement : AIS Logement Pour Tous, SISP Comensia, cellule Capteur logements de l'Îlot, projet Housing first développé par le Samusocial

- Santé mentale/addiction : Antenne 107 santé mentale-précarité, la Gerbe, Similes, projet Lama, Transit, le RAT, Babel, l'Orée, Pélican, Unité 511 de Saint-Pierre, Tela, le SAS, etc.
- Santé physique : Réseau Hépatite C, Syner-Santé, Dr Bastenier, Médecins du Monde
- Handicap : Bataclan
- Milieu scolaire : Nota Bene et écoles du quartier/de la Région
- Hôtel Mozart pour de l'accueil en urgence de personnes sans titre de séjour
- Autres services du secteur : maisons d'accueil, Pierre d'Angle, Centre Ariane, Samu, etc.
- Services sociaux généraux : Espace social Télé-service, CPAS de la Région
- Crèche : la Ribambelle
- HOBO : activités, bien-être, loisirs, formations, emplois
- SAJ/SPJ
- Concertation alimentaire via la FDSS
- Les services partenaires du Projet Hiver 86.400
- ADDE, CIRE, SIREAS, ... pour tout ce qui touche aux « droits des étrangers ».

Nous sommes également attentifs à permettre à nos travailleurs de maintenir une veille des services émergents et d'approfondir leurs connaissances du réseau en allant faire des immersions et visites au sein de différents services ainsi qu'en s'impliquant dans des concertations de terrain telles que celles organisées via les réseaux WaB et Bitume<sup>1</sup>. Dans ce contexte, nous accueillons également régulièrement au sein de l'asbl des travailleurs de nos partenaires (institutions des réseaux WaB et Bitume essentiellement, mais aussi du Samu et de secteurs connexes comme le secteur santé/santé mentale).

---

<sup>1</sup> cf. chapitre sur l'Évaluation de nos conventions de collaboration pour plus de détails sur ces deux réseaux

Nous faisons ceci dit le constat que cette pratique de travail en réseau n'est pas encore suffisamment inscrite en profondeur dans les mœurs du secteur « sans-abri ». Nous tentons donc, à travers la participation à divers lieux de discussions sectoriels, de diffuser le plus possible notre vision de cette part essentielle du travail d'accompagnement.

Nous faisons enfin partie de diverses fédérations (AMA, RBDH) ainsi que des diverses plates-formes de concertation, afin de pouvoir relayer notre vécu à un niveau plus large et inscrire notre action dans un cadre plus politique.

## Développer l'accès à un logement durable

---

Pour une partie de nos hébergés, l'accès à un logement durable et de qualité en Région Bruxelloise est très compliqué, voire impossible. Or, il s'agit d'une porte de sortie essentielle de la maison d'accueil. Nous développons donc toute une série de projets visant à améliorer cet accès :

- ⊕ Partenaire du projet Housing First développé par le Samusocial (via la Rencontre).
- ⊕ Participation au comité d'accompagnement de la Cellule Capteur logements développé par l'Îlot, ce qui nous donne donc un accès aux logements captés par cette cellule.
- ⊕ Augmentation de notre parc de logements de transit à bail glissant via notre partenariat avec l'AIS Logement Pour Tous.

## Promouvoir la continuité des soins

---

Construire avec le bénéficiaire un parcours de soins cohérent, qui prévient les discontinuités et donc les risques de rechute, est essentiel pour une réinsertion durable. C'est dans cette optique que nous



mettons en place par exemple des ré-accueils prioritaires au sein de la maison d'accueil en cas d'hospitalisation, de cure, de postcure, etc. Nous menons ce travail en concertation avec tous les acteurs présents dans le parcours de soins de la personne. Plus largement, nous participons à différents réseaux, comme le réseau WaB ou le réseau Passerelles. Enfin, en partenariat avec Transit et le Samusocial, Source est à l'initiative du réseau BITUME, un réseau ayant pour objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) ».



## Maison d'accueil la Rive

### MISE EN ŒUVRE DU PROJET COLLECTIF

**2019 a globalement été dans la continuité des années précédentes, à savoir :**

- Mettre un maximum de sens derrière nos actions auprès des hébergés
- Questionner et adapter notre cadre pour favoriser l'autonomie des personnes
- Individualiser le plus possible notre accompagnement psycho-social.

Différentes mises au vert nous ont ainsi permis de continuer à clarifier/préciser l'adaptation de certains éléments de notre cadre, mettre en réflexion différents aspects de notre pratique et retravailler/mettre à jour certains outils.

Nous avons plus spécifiquement mené une réflexion plus globale autour de l'accompagnement des addictions au sein de la maison d'accueil.

Les addictions au sein de la maison d'accueil la Rive : entre gestion des risques, pragmatisme et approche centrée sur la personne

La question des addictions traverse et questionne depuis longtemps le secteur sans-abri, la plupart du temps bien « malgré lui ». Plus particulièrement, la question des addictions vient toucher :

- La façon de travailler un accompagnement social tenant compte des comportements que la consommation et les mécanismes d'addiction induisent
- La gestion de la consommation et des états sous influence au sein d'une collectivité
- Le suivi (ou pas) de la prise de traitement de substitution
- La peur et les préjugés liés à cette question, et la mise en place d'un cadre censé « prévenir » les débordements
- Les tensions autour de l'accueil au sein d'une collectivité hétérogène et non médicalisée d'un public présentant ce type de problématique.

Certaines maisons d'accueil, partant du constat (réel) qu'elles ne possèdent ni le cadre ni les compétences pour gérer ce type de problématiques, ont mis en place des limites/règles permettant de « canaliser » les risques liés à l'accueil de ce public : pas d'accueil pour des personnes sous traitement de substitution, demande d'un avis médical sur cette question avant d'envisager un accueil, interdiction absolue de consommer quoi que ce soit durant l'hébergement, même à l'extérieur de la structure, etc.

Au sein de notre maison d'accueil, nous avons aussi mis en place toute une série de mesures/règles de fonctionnement censées permettre de contenir les effets des addictions sur la gestion du cadre et de la collectivité :

- Interdiction de posséder du matériel pouvant être utilisé pour consommer : aluminium, ammoniacque, cuillère brûlée, pipe, kit de conso, etc.
- Interdiction de posséder au sein des bâtiments des stupéfiants et de l'alcool

- Interdiction de consommer au sein du bâtiment
- Interdiction de revenir sous influence dans un état tel que la personne ne sait plus se gérer.

Si toutes ces règles ont évidemment du sens, leur application stricte a conduit à de nombreuses fins d'hébergement, sans que la question de la consommation au sens large puisse faire l'objet d'une attention et être insérée dans le travail d'accompagnement plus large effectué avec la personne.

Or, le public de la maison d'accueil est essentiellement composé de personnes pour lesquelles la question de la consommation est ou a été prégnante dans leur parcours. En 2018 et 2019, 66% des situations suivies présentaient une problématique d'addiction, et Transit<sup>2</sup> représente notre 1<sup>ère</sup> structure d'orientation de personnes en demande d'hébergement.

Continuer nos pratiques nous faisait clairement passer à côté d'un pan important de notre mission d'accompagnement car ces règles, pour toute pertinente qu'elles puissent paraître théoriquement, ne permettent pas un travail intéressant et constructif avec la personne. Nous avons donc entamé en équipe un travail de réflexion ces cinq dernières années sur la façon dont on pouvait adapter notre cadre et nos pratiques pour à la fois continuer à proposer un cadre « sécurisé » tout en nous adaptant plus à la personne, à là où elle se trouve dans sa consommation.

---

<sup>2</sup> Centre d'accueil d'urgence de jour et de nuit pour des personnes présentant ou ayant présenté une ou des problématique(s) d'addiction.

Notre objectif était de réorienter notre travail, de façon à :

- Favoriser une réelle politique de réduction des risques, qui passe par un dialogue « vrai » avec la personne sur la question du produit.
- Mettre en place un cadre et des règles permettant également cette vision RDR. A partir du moment où la consommation est moins cachée, moins diabolisée, moins systématiquement sanctionnée, cela permet à l'équipe de développer un travail plus préventif. Cela permet également éventuellement de plus facilement détecter des comportements à risques et de prévenir des risques d'OD par exemple.
- Pouvoir, si la personne le souhaite, réellement travailler cette question dans son accompagnement, et pas uniquement sous l'angle des sanctions.

Ce travail s'est déroulé à différents niveaux, et est d'ailleurs encore en cours :

- Réflexion autour du sens de certaines règles et des effets qu'elles produisent, et adaptation de notre cadre
- Formation de l'équipe à la RDR : objectivation/information de ce que sont les différents types de stupéfiants, leurs effets, le manque, les différentes façons de pouvoir les classer, etc. tant dans l'objectif de bien s'informer que de déconstruire certains préjugés.
- Adaptation et ajustement de notre discours, notre façon d'aborder cette question avec notre public.

Au niveau des règles, nous avons décidé de ne plus mettre un terme à l'hébergement d'une personne ayant consommé dans la maison. Plutôt que de sanctionner, nous en faisons « quelque chose », mais

qui est adapté à la situation de la personne ainsi qu'à la façon dont son hébergement se passe globalement. Dans la mesure du possible, nous construisons ceci avec elle. Nous espérons, à travers cette approche, utiliser cet épisode comme accroche potentielle vers un début de parcours de soins sur la question. La consommation n'est à ce stade pas encore admise au sein de la maison d'accueil – nous y réfléchissons – et nous continuons à mettre des limites en cas de répétition, car cela vient alors toucher à une autre dimension, plutôt liée à une difficulté pour la personne de respecter un certain cadre, quel qu'il soit.

Nous continuons à demander aux personnes de gérer leur consommation à l'extérieur et de ne pas revenir dans des états ne leur permettant pas d'avoir un comportement adéquat en collectivité. Ceci dit, là aussi, ne pas respecter cette règle n'entraîne pas un arrêt de l'hébergement, mais une discussion avec la personne puis en équipe de cet/ces épisode(s), et la construction d'une réponse qui nous semble faire sens et offrir la possibilité à la personne d'en faire « quelque chose » dans son parcours de consommateur. Il nous arrive ceci dit de faire le constat que, malgré nos différentes tentatives, la personne n'arrive pas à se gérer. Dans ce cas, nous proposons à la personne de se réorienter, soit vers une autre structure soit vers une trajectoire de soins, car nous estimons alors que nous ne sommes pas le « bon lieu » pour elle. Nous tentons de rester en effet un maximum attentifs à ce que notre cadre et notre façon de travailler ne soient pas préjudiciables pour la personne et, au final, ne l'aident pas voire empirent sa situation.

Bref, quelle que soit la situation (consommation en chambre, états sous influence, répétitions, etc.), nous tentons de baser notre réflexion sur ce que l'on connaît de la personne, de remettre les faits dans une vision plus globale, de son parcours mais aussi de ce que l'on connaît

de son histoire de vie, de la rendre un maximum actrice de la situation en l'écoutant, discutant avec elle, lui renvoyant nos constats et réflexions, et en prenant donc des décisions qui nous semblent ouvrir l'éventualité de construire quelque chose plutôt que de simplement mettre un terme, acter une rupture – d'autant plus important que la rupture et la tentative de casser/tester le lien font partie de l'éventail comportemental de ce type de public.

Nous avons également supprimé les heures de rentrée obligatoires ainsi que le nombre de jours d'absence consécutifs autorisés. L'arrêt de ces règles dépasse la question de la consommation. Elles nous semblaient en effet plus construites sur des peurs que des faits réels - vu le type de public, si on ne met pas un cadre strict, il va d'office se passer « quelque chose ». Elles ne nous semblaient également pas mettre la personne en situation réelle, c'est-à-dire devant occuper un logement seule et se gérer. Nous avons donc préféré partir de l'hypothèse que les personnes accueillies, même souffrant de problématiques lourdes et complexes, ont un minimum de « colonne vertébrale » et ont envie de ce lieu d'hébergement et que, plutôt que de partir d'un présupposé négatif, nous allions partir sur une base de confiance globale et reprendre individuellement ce qui pourrait arriver. Au niveau de la question de la consommation, cette décision permet aux personnes devant sortir pour consommer leur produit de pouvoir le faire sans devoir inventer une excuse, ou ne plus pouvoir rentrer. Cela permet également d'éviter des consommations dans la maison, et donc des transgressions de règles. On part du principe que la personne sait quand elle a besoin de consommer, et qu'il vaut mieux la laisser gérer plutôt qu'elle se retrouve en état de manque ou de surconsommation, avec tous les risques qui y sont liés. À ce stade, cette évolution de notre cadre n'a jamais entraîné des débordements ou des dépassements ingérables.

Enfin, dernièrement, nous avons décidé que les personnes pouvaient avoir sur elles ou en chambre des stupéfiants, du moment que cela ne soit pas visible et que cela corresponde à ce que la personne pourrait consommer sur la journée. Cela doit rester discret, canalisé, et ne pas inciter ni mettre en danger. Dans le même ordre d'idées, nous avons également décidé que les personnes peuvent avoir leur matériel de conso (utilisé ou pas), du moment qu'à nouveau, ce ne soit pas visible. Nous faisons à ce stade ceci dit une exception pour les seringues, pas admises sauf si dans un emballage scellé vu les risques sanitaires.

À ce stade, la consommation au sein de la maison d'accueil reste interdite. Nous sommes ceci dit en réflexion sur cet aspect, ce qui nous a amené à aller visiter un lieu où c'est autorisé en Hollande, de façon à examiner dans quelle mesure ce type de pratique serait transposable chez nous. La question est complexe car, au-delà de l'aspect légal, cela touche également à la question de la gestion de cette consommation et au fait que tous nos hébergés n'ont pas une problématique d'addiction, ou s'en sont sortis. Les confronter à une consommation autorisée dans leur lieu de vie pourrait potentiellement avoir des effets néfastes pour eux. Nous réfléchissons également à installer des casiers à l'entrée de la maison d'accueil, où les hébergés pourraient y déposer ce qui serait interdit dans le bâtiment, dont les stupéfiants et alcool, ce qui permettrait de mettre un cadre clair et de réduire les risques.

À travers ces différentes réflexions et évolutions de notre cadre, nous tentons donc, à notre mesure, de proposer un dispositif ancré dans le réel de la personne, qui ne diabolise ni ne banalise la question des addictions mais qui permette, on l'espère, de prendre la personne « là où elle est », sans l'enfermer dans nos propres projections et peurs, de façon à pouvoir l'accompagner vers ce qu'elle estime être un « mieux-être » pour elle.



## LES ENTRÉES EN 2019

La Rive a accueilli durant l'année 2019 **90** personnes au total dont **20** enfants, soit 64 dossiers. Ces 64 dossiers se répartissent comme suit : 2 couples, 8 familles et 54 hommes seuls.

Au niveau de la composition familiale des familles accueillies :

- ⊕ **2** mamans seules avec 3 enfants
- ⊕ **1** maman seule avec 4 enfants
- ⊕ **1** maman seule avec 1 enfant (adolescent)
- ⊕ **3** couples avec 2 enfants
- ⊕ **1** couple avec 3 enfants.

Sur **5.840** lits disponibles annuellement chez les hommes et couples, **5.393** lits ont été occupés, ce qui représente un taux d'occupation annuel de **92,38%** (87,78% en 2018) (16 lits).

Sur **1.460** « chambres » disponibles annuellement chez les familles, **1.324** « chambres » ont été occupées, ce qui représente un taux d'occupation annuel de **90,68%** (92,33% en 2018) (4 chambres). Nous avons par ailleurs eu en moyenne 7,19 enfants par nuit.

Le taux d'occupation total en 2019 s'élève donc à **92,01%** (88,66% en 2018). Il est impossible d'avoir un taux d'occupation de 100% puisqu'il y a des temps de battement impossibles à compresser entre le départ d'un hébergé et l'installation d'un nouvel arrivant. Ces temps de battement correspondent en fait à la durée de la procédure d'accueil, à savoir l'entretien d'accueil suivi de l'installation le lendemain ou le lundi si l'entretien a eu lieu un vendredi.

## LES SORTIES EN 2019

Nous enregistrons en 2019 :

- ⊕ **9** départs vers des **logements** : **3** logements de transit grâce à notre collaboration avec l' AIS Logement Pour Tous, **2** logements AIS « classiques », 1 logement via la dérogation article 36 dans le cadre de notre convention avec la SISP Comensia et 3 logements privés.
- ⊕ **5** retours en **famille**
- ⊕ **1** vers Transit
- ⊕ **6 départs volontaires** vers une destination inconnue.

**20** situations n'ont pas pu être menées à bien pour non-respect du ROI ou fin de convention BELTA.

Il y a également eu :

- 1 fin d'hébergement car la personne a été incarcérée
- 1 réorientation vers une autre maison d'accueil car la personne n'était pas en accord avec notre ROI
- 1 personne décédée à l'hôpital.

Certains hébergés (hommes, couples et familles) accueillis en 2019 sont encore présents en 2020 mais avec des projets devant se concrétiser dans les premiers mois de l'année :

- 3 projets de mise à l'emploi
- 1 projet de formation
- 2 trajectoires de soins niveau dépendances
- 1 entrée dans un logement Phase IV de Transit
- 2 entrées en IHP
- 2 projets liés à la santé
- 2 entrées en logement privé
- 1 entrée en logement social via la convention avec Comensia
- L'achat d'un logement.

## Quelques éléments sur le profil des hébergés accueillis<sup>3</sup>

---

En termes de type de problématiques présentées par nos hébergés, sans vouloir trop généraliser, nous pouvons pointer :

- **42** situations présentant une problématique d'**addiction** dont une aux jeux
- **24** situations présentant une problématique lourde de **santé mentale**
- Et **20** situations présentant un **double diagnostic** (santé mentale et addiction)
- **5** situations présentant un **handicap** mental clairement établi
- Et **7** un **handicap physique**
- **30** situations présentaient un **passé carcéral**, soit un peu plus de la moitié des personnes hébergées du côté « hommes et couples ».
- Côté familles, **3** familles sur les 8 accueillies témoignaient d'un passé de **violences conjugales et/ou intra familiales**.

Nous avons par ailleurs accueilli :

- 2 personnes porteuses d'un bracelet électronique
- 6 personnes sous convention BELTA, c'est-à-dire sans titre de séjour en Belgique mais dont les frais d'hébergement sont couverts par la Fondation Damien le temps de se soigner de la tuberculose via un partenariat avec le FARES.

En corrélation directe avec ces chiffres, **20,45%** de notre public était à **Transit**<sup>4</sup> au moment de la demande d'hébergement. Viennent ensuite :

- Les centres d'accueil d'urgence : 20,45%
- En rue ou en logement précaire : 18%

---

<sup>3</sup> Le détail des statistiques pour 2019 se trouve dans le cahier en annexe du rapport d'activités.

<sup>4</sup> Centre d'accueil d'urgence de jour et de nuit pour des personnes présentant ou ayant présenté une ou des problématique(s) d'addiction.

- Médi-halte (13,6%)
- Une autre maison d'accueil (9%)
- En famille ou chez des amis (9%)
- En hôpital psychiatrique (9%)
- En prison (4,5%).

En termes de travail d'**insertion socio-professionnelle**, on peut noter sur 2019 :

- **5 formations** suivies : français, commis de cuisine, anglais et électricité
- **9 mises à l'emploi** (intérim, bénévolat et CDD).

## EVALUATION DES CONVENTIONS DE COLLABORATION<sup>5</sup>

Comme les années précédentes, 2019 aura permis de renforcer et de pérenniser le travail avec certains partenaires « historiques » de notre maison d'accueil. Nous avons également été attentifs à élargir et à étoffer nos collaborations afin de proposer un accompagnement diversifié et de qualité. Ce réseau n'offre pas qu'une plus-value pour nos hébergés. En effet, les différents échanges au sujet des situations rencontrées nous permettent d'acquérir un certain savoir et développent notre expertise.

### Au niveau de la santé

Durant la première semaine d'hébergement, il est demandé à chaque hébergé de se rendre au FARES (Fonds des Affections Respiratoires) afin d'y effectuer une radiographie des poumons, ainsi que chez un médecin généraliste pour obtenir une attestation de non-contagion et bénéficier d'un « check-up » santé général. S'il n'en a pas et s'il le

<sup>5</sup> Pour une vision plus « large » de notre travail en réseau, cf. ce point dans « Cadre de l'action ».

souhaite, nous pouvons le mettre en contact avec le Dr BASTENIER, le médecin généraliste de référence pour notre maison d'accueil.

Face à des problèmes multiples (santé mentale, toxicomanie, handicap, etc.) et qui se cumulent la plupart du temps, il est essentiel de s'appuyer et s'entourer de partenaires/services extérieurs afin de proposer une prise en charge la plus complète et la plus large possible.

C'est notamment sur base de ce constat, toujours d'actualité en 2019, que nous avons continué à nous impliquer au sein du réseau WaB<sup>6</sup>.

## Plus-value de la participation au réseau WaB

*Fabrice Frans, Assistant social*

***Tant pour nous, maison d'accueil, que pour l'hébergé, c'est une possibilité d'entrevoir de nouvelles pistes quant à la trajectoire de soins que la personne veut mettre en place. Là où elle aura peut-être rencontré des difficultés auparavant et se retrouvant dans l'impasse, elle peut entrevoir une nouvelle possibilité d'avancer dans son projet. De plus, faire partie d'un tel réseau permet également de présenter la personne aux différents professionnels présents, de leur demander conseil quant à cette trajectoire de soins et de trouver plus facilement une place dans un de leurs établissements.***

***La plus-value fonctionne également dans le sens inverse. Si, lors de son trajet de soins, un patient a besoin d'être hébergé pour une courte durée en maison d'accueil, une place privilégiée lui sera réservée. L'avantage du réseau WaB, tant pour la personne que pour nous, est que nous connaissons déjà le parcours de la personne, ce qui facilite le premier entretien et le fait de devoir retracer son parcours de vie.***

***Dans un cas comme dans l'autre, c'est un vrai travail de collaboration qui est installé.***

<sup>6</sup> Le réseau WaB est un réseau pilote supra-local réunissant des services et institutions actifs en matière d'assuétudes et issus de la Région Wallonne et de la Région Bruxelloise.

***Ainsi, Jacob, un jeune homme de 28 ans au parcours chaotique tant au niveau scolaire que personnel, et qui consomme aussi bien de l'alcool que de la drogue (cannabis et héroïne) depuis plus de 10 ans. Sa consommation est problématique au point que tous ses hébergements dans différentes maisons d'accueil sont mis à mal. C'est au vu de ces difficultés qu'il lui est proposé par le centre Transit, où il est hébergé pour 13 jours, de pouvoir intégrer le projet WaB.***

***Jacob semble conscient des difficultés qui sont à travailler et pendant son hébergement à Transit, il décide de mettre en place un trajet de soins cure et postcure. Des contacts avec différents partenaires du WaB sont pris afin de pouvoir se coordonner.***

***Son hébergement se terminant à Transit et afin de ne pas se retrouver en rue avant d'intégrer l'Hôpital St-Bernard, il a été hébergé dans notre maison d'accueil et, quelques jours plus tard, il est parti en cure.***

De plus, notre asbl est à l'initiative avec le Samusocial et l'asbl Transit du réseau BITUME. Le projet « Bitume » développe un réseau d'intervenants psycho-médico-sociaux actifs sur la Région Bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans abri. Ce réseau s'adresse particulièrement aux usagers présentant une (ou plusieurs) problématique(s) « complexe(s) » et/ou « chronique(s) » telle(s) que assuétudes, troubles psychiatriques, handicap, etc.

La trajectoire d'accompagnement se construit autour de l'utilisateur et de sa demande et entre les différents services d'aide représentés par les partenaires du projet. Les différents membres constituent ainsi un réseau de concertation, d'action, d'analyse de problématiques et d'intervention transversale de terrain.

La trajectoire d'accompagnement est co-construite sur base volontaire et de façon concertée entre le réseau et l'utilisateur. Le

bénéficiaires s'inscrit en tant qu'acteur principal au sein de ce processus, néanmoins il sera absent physiquement de ces concertations. Dans un cadre déontologique stricte – et notamment sous le couvert du secret professionnel partagé – le réseau cherchera à dynamiser de la façon la plus pertinente, inédite et efficace (et dans les limites du possible) le projet d'accompagnement de l'utilisateur.

Durant l'année 2019, nous avons eu 12 concertations. Depuis la création de ce réseau, 7 inclusions « Source » ont été faites dont 1 en 2019. Par ailleurs, nous avons accueilli en 2019 8 personnes faisant partie de ce réseau dans le cadre de constructions de trajectoires issues des concertations mensuelles.

Enfin, dans le cadre de situations spécifiques et ponctuelles, nous pouvons être amenés à travailler avec différents services du domaine de la santé<sup>7</sup>:

- les différents hôpitaux bruxellois
- les maisons médicales
- les centres de santé mentale
- les centres de planning familial
- les communautés thérapeutiques.

## Le logement et l'hébergement

---

L'ADN de notre maison d'accueil repose sur le fait que nous sommes attentifs à pouvoir accueillir et à accompagner les personnes présentant les situations les plus précaires et les plus complexes, dans les limites de nos possibilités d'action. Afin que ce projet soit identifié et connu par les différents services, nous avons continué nos échanges et collaborations avec le Samusocial, Medi-halte (lits médicalisés du Samusocial) et l'asbl Transit. Ces rencontres ont permis un échange

---

<sup>7</sup> Cette liste est non-exhaustive.

de bonnes pratiques et une meilleure connaissance des différentes réalités de travail.

De plus, nous continuons notre collaboration avec le projet BELTA qui nous permet d'accueillir, via une prise en charge des frais d'hébergement, des personnes atteintes de la tuberculose.

Nous sommes également attentifs à maintenir de très bonnes relations avec l'ensemble du secteur des maisons d'accueil.

Le départ de « La Rive » vers un logement représente bien souvent la finalité d'un hébergement pour nos bénéficiaires. Une partie du travail de l'équipe socio-éducative sera de les conscientiser qu'une transition trop rapide entre la maison d'accueil et un logement peut être la cause de la perte de ce dernier. Nous tentons donc chaque année de créer de nouvelles collaborations pour proposer des logements accessibles avec ou sans service d'accompagnement.

Dans le cadre de nos appartements de « transit », nous collaborons avec l'AIS « Logement Pour Tous », qui en assure la gestion locative, et divers services d'accompagnement (Solidarité Savoir, le Club Antonin Artaud, le R.A.T., l'Entraide des Marolles, Prisme, Puerto, S.Ac.A.Do et Habitat Accompagné de l'Armée du Salut). Le projet « Esperanzah » a permis à plusieurs hébergés de rentrer dans un logement de transit tout en étant accompagnés par le service d'habitat accompagné « S.Ac.A.Do. ».

En 2016, la nouvelle réglementation obligeant les SISF à attribuer de façon prioritaire un pourcentage de leur parc immobilier aux femmes victimes de violence conjugale hébergées en maison d'accueil nous a permis de nouer un partenariat avec la SISF Comensia.



## Mais encore...

---

D'autres collaborations sont activées en fonction de la particularité des situations, en voici une liste non-exhaustive :

- Le service « Les Amis d'Accompagner »
- Le Centre Ariane (centre d'accueil d'urgence)
- SOS Jeunes (Centre d'accueil d'urgence pour jeunes)
- L'ONE
- Le S.A.J.
- Le S.P.J.
- Des S.A.I.E. (Services d'aide et d'intervention éducative).

## Quelques chiffres pour conclure

En 2019 :

8 accueils de personnes inclus dans Bitume et 3 via le réseau WaB.

Une importante collaboration avec le secteur santé-addiction-santé mentale :

- 11 suivis en commun avec le Projet Lama
- 1 avec Babel
- 10 avec la MASS
- 1 avec le RAT
- 1 avec Pelican
- 1 avec le Réseau Hépatite C
- 36 orientations vers un soutien thérapeutique.

Avec le secteur AAJ (Aide à la jeunesse) :

- 1 dossier en commun avec le SAJ
- 3 suivis en collaboration avec le SPJ
- 1 suivi en collaboration avec un IPPJ.

Nous pouvons enfin encore relever :

- 4 collaborations avec un médiateur de dettes
- 3 collaborations avec des administrateurs de biens
- 1 situation suivie par la cellule Capteur logements de l'Îlot.

### LE TRAVAIL DE POST-HÉBERGEMENT

D'une façon systématique, lorsqu'un hébergé, ou un couple, ou une famille, quitte la maison d'accueil pour intégrer un logement, nous préparons de façon assez complète la sortie de la maison d'accueil et l'entrée dans le logement :

- Au niveau matériel : aide dans la recherche et l'achat à petits prix de meubles, stock de meubles à Source pour aider au

relogement, constitution d'un kit vaisselle, d'un kit entretien et d'un colis alimentaire pour démarrer, aide au déménagement, à l'installation et au montage de meubles.

- Au niveau administratif : suivi de la demande du 1er mois de loyer et de la garantie locative auprès des CPAS compétents, suivi de la demande de prime d'installation si encore disponible, suivi du transfert de dossier lorsque la personne émarge au CPAS, aide dans l'ouverture des compteurs et dans le processus de domiciliation, etc.

Nous développons également deux projets plus spécifiques de logements de transit en collaboration avec l' AIS Logement Pour Tous.

En effet, nous possédons deux maisons à appartements à proximité de la maison d'accueil. Celles-ci nous permettent de proposer à nos hébergés la possibilité d'avoir accès, suite à leur séjour chez nous, à des appartements à des prix compétitifs tout en étant suivis par un service compétent par rapport à leur problématique.

L'objectif de ce « transit », limité dans le temps, est de les accompagner dans la reprise de leur autonomie, mais de façon plus légère, afin de faciliter la transition entre leur séjour en nos murs et le logement indépendant.

Lorsque la période de transit est terminée (18 mois), le locataire a la possibilité de conclure un bail classique tout en restant dans le logement, afin de préserver la stabilité de la personne. En échange, nous avons la possibilité, via la convention qui nous lie avec Logement Pour Tous, d'avoir accès à 4-5 logements/an, toujours de transit et selon les mêmes modalités.

Nous développons également un autre projet de transit « classique », toujours en collaboration avec Logement Pour Tous. Ce projet permet à des personnes ayant suffisamment d'autonomie mais ne trouvant pas de logement rapidement de quitter la maison d'accueil pour un logement autonome durant 18 mois renouvelables 1x avec pour objectif de trouver un logement pérenne une fois ce délai terminé. Ils sont soutenus dans cette recherche par le service d'habitat accompagné « S.Ac.A.Do », de l'Îlot. Ce projet nous permet de mettre à disposition de nos hébergés 3 à 4 logements de ce type par an.

La construction de ces projets de post-hébergement ne peut se faire que conjointement avec la création et la mobilisation autour de la personne d'un réseau apte à la soutenir dans sa voie vers l'autonomie. C'est pourquoi nous créons et cherchons des partenariats qui vont à la fois être utiles à la personne durant son séjour dans la maison d'accueil mais qui, bien plus, pourront l'accompagner lorsqu'elle nous aura quittés<sup>8</sup>.

Depuis le 01 juillet 2016, ces missions de suivi post-hébergement sont officiellement reconnues comme faisant partie intégrante de nos missions de base et donc (partiellement) financées par la COCOF. Concrètement, nous avons pu valoriser pour ce type de missions 0,5 ETP de l'équipe déjà en place mais jusqu'alors financé sur fonds propres.

Nous avons donc précisé notre travail de post-hébergement selon les aspects suivants :

- 1/ Le travail d'accompagnement au départ en logement tel que la préparation du déménagement, les colis, les démarches pour le 1er mois de loyer et la garantie locative, l'éventuel

---

<sup>8</sup> Cf. la partie de ce rapport d'activités consacrée à l'évaluation de nos conventions de collaboration.

accompagnement à l'état des lieux et la signature du bail – ce que nous faisons déjà avant.

- 2/ Le travail d'accompagnement à domicile après le départ de la maison d'accueil, en lien (ou pas) avec un autre service d'accompagnement. Nous rencontrons, de façons plus ou moins régulière et intensive en fonction de la situation les personnes à domicile afin d'accompagner la personne dans la réalisation de son projet.
- 3/ Le travail de maintien du lien dans un parcours de soins/de vie, tant avec la personne qu'avec les différentes institutions gravitant autour d'elle : on fait référence aux personnes hospitalisées ou dans une trajectoire de soins comme une cure ou une post-cure.

Différents critères sont pris en compte pour proposer ce suivi à nos hébergés :

- Évaluation du degré d'autonomie de la personne, en équipe et/ou en co-répondance
- Capacité de la personne à gérer la solitude future
- Besoins en termes d'aide administrative dans la transition vers le logement
- Qualité du lien qui a été construit durant l'hébergement
- Maintien de la continuité du lien dans le parcours/le trajet de soins de la personne.
- Possibilité d'une transition vers un service d'accompagnement externe, qui sera présent à plus long terme.

## En 2019<sup>9</sup>

---

### ■ En 2019, nous avons :

- Ouvert 6 nouveaux suivis post-hébergement
- Poursuivi l'accompagnement de 2 situations antérieures à 2019.

### ■ Ces 8 suivis se répartissent comme suit :

- 4 hommes
- 1 couple
- 3 familles.

### ■ Accompagnements réalisés :

- Soutien à l'autonomie de la personne au sens large (gestion budgétaire, soutien administratif, santé, santé mentale, etc.)
- Aide à l'entrée en logement (relais vers les CPAS, aide au déménagement et à l'installation, fourniture de meubles et de kit d'installation, aide dans l'ouverture des compteurs, accompagnement à la signature du bail, etc.)
- Aides alimentaires
- Soutien plus spécifique lié à des situations particulières ; handicap, violences conjugales, assuétudes, etc.

### ■ Nombre de dossiers impliquant des démarches liées à :

Administratif	7
Finance, revenus	4
Endettement	4
Gestion budgétaire	3
Justice, soutien juridique, droit de séjour	1
Déménagement	6
Logement	6
Emploi/formation/scolarité	1

---

<sup>9</sup> Des statistiques plus complètes sont disponibles dans le cahier en annexe du rapport d'activités.

Santé physique	3
Santé mentale	2
Handicap	3
Assuétudes	2
Aide alimentaire	4
Lutte contre la solitude	1
Soutien à la parentalité	2
Ruptures familiales	1
Violences conjugales	1

■ Types de suivi :

- Accompagnements physiques dans des démarches
- Disponibilité téléphonique
- Entretiens
- Visites à domicile
- Organisation de concertations avec le réseau.

■ Nombre de dossiers impliquant au moins :

Un accompagnement physique vers un autre service	4
Une visite à domicile	6
Une rencontre en permanence sociale	5
Un contact téléphonique	7
Une participation aux activités collectives	3

Importance du travail en partenariat avec d'autres services, un axe fort de notre projet de post-hébergement :

■ Nombre de dossiers où le post-hébergement est réalisé :

Uniquement par le service	2
---------------------------	---

■ En partenariat avec un ou plusieurs services :

Logement	4
Enfance	1
Santé physique	2
Santé mentale	1
Handicap	1
Assuétudes	2
Citoyenneté	1
Finance/endettement	3
Justice	0
Bien-être	0
CPAS	2
Aide sociale généraliste	0
Autre	0

■ Partenaires sollicités :

- Le SAS
- La MASS
- Logement Pour Tous
- Cellule Capteur logements de l'Ilôt
- Service d'accompagnement Sac à dos de l'Ilôt
- Un service de l'Aide à la Jeunesse.

■ Clôture de dossiers en 2019 :

Lorsque la durée convenue est atteinte	2
D'un commun accord - avec relais	1
D'un commun accord - sans relais	1
A la demande de la personne	1
Sur décision du service	1
Abandon par la personne	2



En conclusion, nous souhaiterions relever que les constats de 2017 restent toujours malheureusement d'actualité :

- Le mi-temps « supplémentaire » n'est évidemment pas suffisant pour remplir cette mission, qui est d'ailleurs répartie sur l'ensemble de l'équipe.
- Les visites à domicile restent lourdes à organiser.
- En termes de stress et de charge de travail supplémentaire, cela reste gérable quand tant le groupe que l'équipe sont stables. Quand le groupe « tourne » beaucoup et qu'en plus, il y a plus de mouvements dans le personnel (maladies, départs, etc.), comme cela a bien été le cas en 2019, faire un travail de post-hébergement de qualité devient réellement compliqué.

Malgré ces difficultés, mais qui sont valables pour l'ensemble du travail réalisé au sein de l'asbl, l'équipe considère que l'accompagnement post-hébergement est une dimension logique et essentielle de notre travail d'accompagnement, totalement en cohérence et dans la continuité de ce qui a été initié durant l'hébergement.

### **MISSION SPÉCIFIQUE : LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ**

Depuis 2018, notre décret-cadre COCOF prévoit de pouvoir se faire agréer pour une mission spécifique complémentaire. Nous avons fait le choix du « logement accompagné », et ce pour diverses raisons. La reconnaissance par la COCOF du travail de post-hébergement déjà réalisé nous avait permis de professionnaliser et d'intensifier notre pratique, mais avec « l'obligation » de faire relais vers d'autres services pour du travail d'accompagnement sur du plus long terme.

Or, pour certains suivis, pouvoir proposer un cadre plus long et plus souple d'accompagnement serait bénéfique. Cela aurait donc du

sens que la maison d'accueil puisse continuer à assurer dans certains cas l'accompagnement à domicile, que ce soit en étant le service principal, ou en assurant l'animation du réseau autour de la personne, ou en s'entourant de services complémentaires plus spécialisés et en ne prenant qu'une partie du suivi.

Nous constatons en parallèle une forte demande de suivi à domicile de la part de nos hébergés depuis que nous avons « officialisé » notre mission de post-hébergement. Il ne nous est malheureusement pas possible de répondre à toutes les demandes vu le peu de temps de travail qui y a été alloué (0,5 ETP). Par ailleurs, les services d'accompagnement à domicile « généraux » sont souvent saturés et fonctionnent avec un système de liste d'attente. Il arrive donc qu'un logement soit disponible, que l'hébergé soit « prêt » à s'y installer mais qu'il n'y ait pas de place dans le service d'accompagnement choisi, ce qui retarde ou fait rater l'entrée en logement.

Pouvoir faire glisser certains de nos suivis post-hébergement en accompagnement sur du plus long terme nous permettrait donc de dégager du temps de travail « post-hébergement » pour assurer par exemple un début du suivi, et faire par la suite relais vers d'autres services.

Plus globalement, pouvoir proposer un accompagnement à domicile plus souple, sans durée limite, actif à moyen et à long terme, avec des périodes d'intensité variable, nous semblait un complément intéressant et pertinent à notre travail actuel d'accompagnement.

Nous souhaitons ceci dit continuer à mettre l'accent sur le travail en réseau, car nous ne souhaitons pas nous substituer aux ressources existantes, notamment au niveau de la prise en charge de problématiques spécifiques comme les addictions, les troubles

de santé mentale, le handicap, etc. A cet égard, nous avons déjà constitué et fédéré un bon réseau de partenaires que nous pourrions continuer à mobiliser pour ces nouveaux suivis. Le suivi de ce travail de réseau demande également du temps (temps de prospection, rencontres et évaluation). Il nous semblait par ailleurs essentiel de ne pas être « tout » pour la personne mais au contraire de veiller à ce qu'il y ait différents intervenants/services autour d'elle.

Suite à ces réflexions, les axes suivants de travail avec les bénéficiaires ont été définis :

- Guidance budgétaire
- Accompagnement à la vie quotidienne dans le but de maintenir/développer/soutenir l'autonomie de la personne
- Soutien administratif dans le maintien des droits/l'amélioration des ressources matérielles de la personne.

Comme pour le post-hébergement, si le subside lié à cette mission spécifique nous permet d'augmenter de 0,5 ETP le temps de travail d'une travailleuse déjà en poste, cette travailleuse n'est ceci dit pas seule en charge de la mission d'accompagnement en logement. En fonction du type de situation, garder les mêmes référents que ceux durant l'hébergement peut être pertinent. De même, dans certaines situations particulièrement lourdes, être deux travailleurs est également indispensable. Dans ces cas-là, le mi-temps complémentaire représente plus alors une charge de travail répartie sur l'ensemble de l'équipe, mais qui permet de continuer à assurer nos missions d'accueil et d'accompagnement de base tout en assurant également cette mission complémentaire.

2018 a surtout servi à réfléchir et penser le cadre de cette mission spécifique. Il nous a semblé notamment pertinent de réfléchir à la fois à comment inscrire cette mission dans la continuité du PH tout en ouvrant la possibilité, en fonction des situations, de tout de suite proposer un accompagnement «logement accompagné» sans passer par la case «PH», l'idée étant en fait de proposer un accompagnement dans «l'après maison d'accueil» qui colle le plus aux problématiques et besoins des personnes. Vu les problématiques «psy» au sens large, et en particulier au niveau de la fragilité/besoin de sécurisation du lien à l'autre de notre public, la notion de limitation ou pas de la durée de l'accompagnement prend un sens particulier et peut être vu comme un outil de travail intéressant. Nous avons également utilisé ce 1er temps pour construire nos outils de travail (dossiers sociaux, dossier de demande d'agrément, convention, outils de suivi et de statistiques, etc.).

2019 devait donc voir le travail de suivi « logement accompagné » réellement démarrer. Force est de constater que, malgré nos efforts, nous n'avons pas pu le mener à bien, ou en tout cas respecter les exigences de la COCOF en la matière.

En effet, en 2019, nous n'avons eu que 3 suivis en logement accompagné sur les 8 attendus. La raison ne réside pas dans une non-envie de l'équipe de porter cette mission spécifique, bien au contraire, mais tient plutôt :

- Au type de public accueilli à la Rive : public cumulant de lourdes problématiques (assuétudes, santé mentale, etc.), et pour lequel la porte de sortie de la maison d'accueil n'est pas nécessairement un logement mais plutôt une trajectoire de soins.
- A la non-demande/non-nécessité de ce public de bénéficier d'un accompagnement sur du long terme quand il y a une sortie vers un logement.

- A la taille de la maison d'accueil pas en lien avec le nombre de suivis attendus par la COCOF (16 places hommes/couples et 4 entités familles)
- A la charge de travail que représente un suivi aussi intense en logement accompagné, notamment au niveau des visites à domicile, là non plus pas en lien avec la demande du public.

Bref, au terme de la première année de cette mission spécifique, au-delà de ces constats, il nous semble aussi important de relever que le cadre de cette mission logement accompagné ne semble être qu'un « décalque » du cadre lié à l'habitat accompagné, mais sans prendre en compte les spécificités du travail et du public « maison d'accueil ».

Il nous semblerait donc plus pertinent de créer, au côté des trois missions spécifiques déjà existantes, une quatrième, portant sur l'accompagnement et l'accueil de personnes à la marge du système d'aide et de soins car cumulant trop de problématiques. Le mi-temps que cette mission spécifique financerait devrait permettre à la maison d'accueil :

- De s'inscrire dans au moins un réseau de concertation clinique type Bitume ou WaB afin de soutenir l'accueil de personnes exclues de toutes parts et la mise en place de trajectoires de vie/soins co-construites avec la personne
- De mettre en place un travail de réseau visant le décroisement nécessaire des secteurs à mobiliser autour de la personne
- D'avoir un peu plus de cadre de personnel, afin d'étoffer l'équipe en termes de compétences (avec un profil plus psy par exemple), de façon à avoir un peu plus une équipe pluridisciplinaire, absolument nécessaire pour accompagner ce type de public.

Nous ne plaillons donc pas pour un deuxième agrément mais pour un glissement de notre agrément « logement accompagné » vers cet autre type de mission spécifique, qui aurait tout son sens vu la réalité de notre public.

Voici néanmoins quelques chiffres concernant les suivis 2019

■ Nombre de dossiers impliquant au moins :

Un accompagnement physique vers un autre service	2
Une visite à domicile	3
Une rencontre en permanence sociale	1
Un contact téléphonique	3
Une participation aux activités collectives	2
Abandon par la personne	2

■ Nombre de dossiers impliquant des démarches liées à :

Administratif	3
Finance, revenus	3
Endettement	3
Gestion budgétaire	1
Justice, soutien juridique, droit de séjour	1
Déménagement	1
Logement	2
Emploi/formation/scolarité	1
Santé physique	2
Santé mentale	2
Handicap	1
Assuétudes	1
Aide alimentaire	2
Lutte contre la solitude	2

Soutien à la parentalité	0
Ruptures familiales	2
Violences conjugales	0

■ Nombre de dossiers où le post-hébergement est réalisé :

Uniquement par le service	2
---------------------------	---

■ En partenariat avec un ou plusieurs services :

Logement	1
Enfance	0
Santé physique	1
Santé mentale	1
Handicap	1
Assuétudes	1
Citoyenneté	1
Finance/endettement	1
Justice	0
Bien-être	0
CPAS	1
Aide sociale généraliste	1
Autre	0



## Service d'accueil de jour la Rencontre

### SPÉCIFICITÉS DE NOTRE PROJET

L'objectif de la Rencontre est de proposer dans un 1<sup>er</sup> temps un lieu d'accueil ouvert à toutes et à tous, un endroit où déjà simplement se poser et se déposer, ressentir de nouveau la sensation de sécurité et être entouré par une collectivité (travailleurs et bénéficiaires) accueillante et incluante.

Au sein de cet endroit, les personnes peuvent également bénéficier de toute une série de services « de base » : trois repas par jour entièrement gratuits depuis mai 2018, vestiaire social d'urgence, fourniture de produits de soins et d'hygiène, de protections féminines, de préservatifs, ... ainsi qu'une orientation vers des organisations partenaires pour assurer une complémentarité de services (consignes, douches, siestes, lessives, soins infirmiers, etc.).

Tisser un lien avec notre public, travailler l'accroche pour tenter de soutenir les personnes dans leur parcours de vie, quel qu'il soit, et en plaçant la personne au cœur de son projet, est fondamental pour nous.

Outre un premier entretien « d'accueil », nous organisons des permanences sociales quotidiennes afin d'orienter au mieux nos bénéficiaires (logement, travail, santé physique, santé mentale, famille, retour au pays, accès aux droits, ...). En tant que lieu d'accueil de première ligne, nous sommes régulièrement amenés à gérer des situations de crise (tentatives de suicide, surconsommation, décompensation psychique, etc.).



Mettre en place un suivi régulier et sur le long terme est une véritable gageure pour un service d'accueil de jour comme le nôtre. Nous mettons en œuvre une politique d'accès « bas seuil », qui nous permet d'accueillir des personnes fortement marginalisées, comme des personnes en situation irrégulière sur le territoire belge, ou en attente de régularisation, des personnes atteintes de troubles psychiatriques aigus mais qui ne peuvent pas être mises en observation, des personnes toxicomanes, avec des problèmes de santé physique mais dans une situation financière tellement précaire qu'il n'existe pas ou peu de portes de sortie, des personnes porteuses d'un handicap, moteur et/ou mental, mais qui n'ont pas de réseau pour prendre soin d'elles, ...

Toutes ces personnes sont prises dans des logiques de survie de base (trouver un endroit où passer la nuit et manger), ce qui laisse peu de place pour des préoccupations perçues comme plus « secondaires », comme l'hygiène, la santé (physique et mentale), le lien, l'inclusion sociale, ... Cette logique de survie affecte également leur perception du temps et les place dans une grande instabilité, où tout se vit au « heure par heure », où tout va très vite et change constamment. Cette grande précarité induit un nomadisme accru, qui ne nous garantit pas de revoir la personne de façon régulière et prévisible, condition de base pour mettre en place un suivi « classique ». Nous devons donc, dans notre pratique quotidienne, déployer une incroyable créativité et souplesse d'esprit pour (ré)inventer des stratégies d'aide pertinentes et adaptées à notre public.

L'année 2018 avait été marquée par une véritable professionnalisation de notre accompagnement psycho-social. Nous pouvons dire au terme de 2018 qu'on était arrivé à susciter chez certaines personnes une envie de faire évoluer leur situation, en construisant avec elles des trajectoires qui, sans

notre accompagnement, leur auraient semblé inaccessibles. Cette mobilisation du « désir » s'est réellement construite avec les personnes, et en étant attentifs à ne pas leur imposer nos propres projections.

En parallèle, nous avons développé et affiné notre capacité à faire une photographie assez rapide et précise de la situation de la personne afin de l'orienter de façon la plus adéquate vers des services extérieurs compétents, l'idée étant de ne rester comme fil conducteur dans le suivi de la personne que de façon « résiduaire ».

Parvenir à cette qualité d'approche et de travail auprès de nos membres nous avait demandé de revoir en profondeur notre organisation ainsi que de sérieusement professionnaliser notre pratique.

Voici quelques exemples de ce qui avait été mis en place en interne pour soutenir cette orientation de travail :

- Restructuration du travail afin de mieux garantir la continuité de l'information/du travail :
  - Adaptation des horaires des travailleurs afin de permettre des temps de briefings en journée pour garantir la continuité de l'information et du travail
  - Augmentation du temps de réunion collective le mardi
  - Restructuration de l'ordre du jour de cette réunion
  - Augmentation et structuration du temps consacré à l'analyse des situations individuelles.
  
- Outils de travail :
  - Mise au point d'une fiche signalétique remplie au moment de

l'accueil formalisant quelques éléments de base concernant la personne qu'on accueille pour la 1ère fois (nom, prénom, date de naissance, lieu de vie, statut, etc.) => doit servir à pouvoir déterminer assez vite le besoin (ou pas) en orientation de la personne (maison d'accueil, accueil d'urgence, CPAS, aide juridique, Fedasil, etc.), être une base de travail futur avec la personne ainsi qu'une base de travail pour discuter de la personne en réunion et éventuellement ouvrir par la suite un dossier.

- Mise au point d'un canevas pour l'entretien d'accueil, moment où est faite la carte de membre et où une 1ère explication du lieu est donnée
- Mise à jour et « densification » du ROI
- Agenda commun
- Restructuration de la façon de transmettre les informations au sein du cahier de communication collectif.

■ Mais encore... :

- Réflexions autour d'un système de référence pour les personnes
- Réflexions autour du moment de l'ouverture et comment garantir un bon accueil
- Réflexions autour de l'articulation entre la présence en salle, dans le collectif, et dans le bureau, plutôt alors dans un suivi individuel.

2019 a été une année un peu plus « compliquée » pour la Rencontre. Si la première moitié de l'année a permis de soutenir cette évolution, d'approfondir la réflexion pédagogique et de construire une méthodologie de travail social propre à un service d'accueil de jour tel que le nôtre, ce que cela impliquait au niveau organisation interne (coordination unique Rive et Rencontre) n'était pas tenable humainement parlant à long terme.

En effet, tant la Rive que la Rencontre ont besoin d'avoir une coordination à temps plein, et les services sont trop différents, en termes de publics, d'objectifs et de méthodologie de travail, que pour n'avoir qu'une seule coordination. Nous avons donc re-scindé les fonctions en juin 2019 et proposé le poste de coordination de la Rencontre à une travailleuse de l'équipe. Ce changement s'est malheureusement fait dans un contexte de diminution des subsides, et donc d'une réduction des effectifs, auxquels se sont ajoutés des départs pour diverses raisons de certains membres de l'équipe. Cette instabilité n'a donc pas permis, durant les derniers mois de 2019, de stabiliser notre activité, de poursuivre le développement de l'accompagnement individuel et la création d'outils et de procédures de travail permettant de le soutenir correctement.

Nous avons donc au cours des mois dû diminuer notre activité, nous recentrer sur l'essentiel, afin de ne pas épuiser totalement l'équipe tout en tentant de maintenir un service minimum. Nos horaires et jours d'ouverture ont ainsi été réduits par moment.

Au-delà d'un cumul de situations ponctuelles liées essentiellement à du roulement de personnel, ce qui s'est passé en 2019 pour la Rencontre montre à quel point le manque de financement structurel peut terriblement vite faire vaciller une structure, et déconstruire rapidement un travail qui, lui, met beaucoup plus de temps à se penser, se mettre en œuvre, s'évaluer et se réajuster, alors même qu'il a tout son sens.

Et donc, nous ne pouvons que redire ici les conclusions déjà relayées en 2018 :

Offrir un véritable accueil à chacun et garantir un cadre convivial pour tous demande réellement aux travailleurs présents beaucoup

de disponibilité et d'énergie, d'autant plus qu'il est très fréquent que, compte tenu de nos moyens complètement insuffisants pour le type de public accueilli, ils ne soient que deux pour :

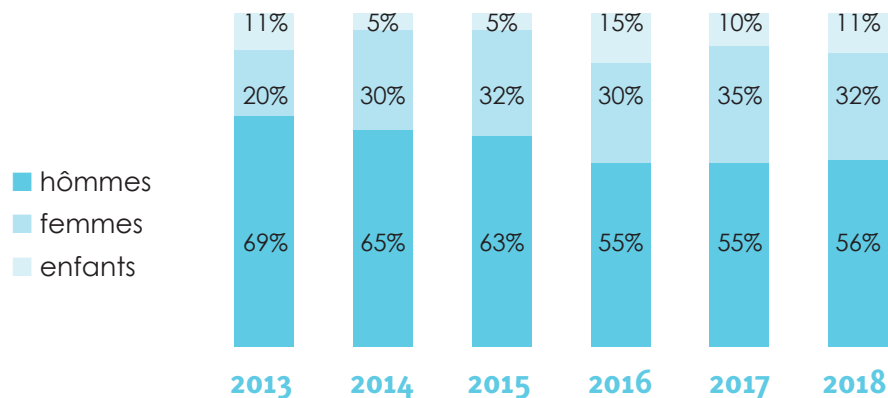
- Accueillir les personnes et gérer l'ouverture de la porte à 10h – en masse devant l'entrée depuis parfois 9h
- Répondre au téléphone
- Accueillir les nouveaux membres, leur expliquer ce qu'est la Rencontre et les écouter
- Veiller à ce que tout se passe bien en salle
- Faire la permanence sociale
- Répondre aux besoins et demandes des uns et des autres
- Gérer les moments de tensions, crises, décompensations, énervements, fatigue car la nuit a été mauvaise, cris et pleurs des enfants, délires paranoïaques ou hallucinés de 85% de notre public, etc.
- Aider au service du petit-déjeuner, repas de midi et repas du soir
- Avoir une réelle disponibilité d'écoute pour les personnes qui ont, la plupart du temps, un gros besoin de venir déposer leur vécu quelque part.

La réforme de l'ordonnance COCOM agréant et finançant le secteur d'aide aux sans-abri aura ceci de bien que, si elle aboutit bien, elle devra normalement consacrer l'existence des services d'accueil de jour, en fixer les normes d'agrément et en financer le fonctionnement – ce qui n'est pas le cas actuellement, car nous fonctionnons uniquement sur base d'un subside COCOM en initiative renouvelable annuellement, des subsides ponctuels liés à l'organisation des dispositifs hivernaux et d'emplois (mal) subventionnés par Actiris et le Fonds Mirabel.

Cette précarité de financement ne nous permet pas de mettre en place un accueil et un accompagnement de notre public à la hauteur de ce qui serait nécessaire. Elle met également tant l'asbl que les travailleurs dans une tension permanente entre être au plus près du public et de ce dont il a besoin, poursuivre notre objectif social et être confronté tous les jours à cet « impossible » entre le manque de moyens et les besoins réels, que ce soit des personnes, des travailleurs en termes de conditions de travail et de l'asbl en termes de garantie de pérennité d'actions.

Tout en ré-insistant, encore et toujours, sur l'urgence d'acter cette nécessité et de permettre enfin, au niveau politique, le financement d'un accueil de jour suffisamment stable tant pour les personnes que pour les travailleurs. Continuer à tenter de construire quelque chose dans les conditions actuelles ne fait que transposer une violence et un manque de vision sociétaux à un niveau institutionnel, en n'offrant à nos bénéficiaires, et aux travailleurs, que le miroir de leur situation de vie déjà faites de ruptures et de chaos.

## 2019 en quelques chiffres



En 2019, nous avons accueilli en moyenne 91 personnes différentes par jour, soit 60 hommes, 26 femmes et 5 enfants, toute saison confondue.

Avant 2013, la proportion de femmes présentes en moyenne par jour oscillait entre 10 et 15%, et il n'y avait pas d'enfants. Ce changement de public est lié :

- Aux dispositifs hivernaux qui, grâce à l'extension de nos heures d'ouverture sur toute la journée, ont permis aux femmes de trouver un lieu de sécurité tout au long de la journée
- À la mise en place de l'Arbre à Bulles (cf. cette partie du rapport qui y est consacrée), un projet qui depuis l'hiver 2013-2014, propose un milieu d'accueil gratuit en journée pour des enfants « en errance/situation irrégulière », ce qui draine à la Rencontre une bonne partie du public familles sans-abri passant leurs journées en rue.

Ces chiffres et cette évolution restent d'actualité pour 2019, même s'ils sont « tempérés » par une diminution de nos horaires d'ouverture au cours du 2ème semestre 2019.

Nous disposons de 80 places assises, mais nous notons régulièrement de gros pics de fréquentation, dès l'ouverture (71 personnes en avril 2019 dès 10h par exemple). Nous comptons régulièrement entre 60 et 65 personnes présentes en même temps durant la journée, pour culminer autour de 75-80 au moment du repas du soir.

## Focus sur la mise en place de la gratuité des repas

Nous faisons le constat ces 5 dernières années que le public accueilli à la Rencontre a de moins en moins de ressources pour subvenir à ses besoins de base, même pour payer 3,5 € un repas complet. C'était d'ailleurs déjà sur base de ce constat que nous avons décidé en 2016 de rendre la soupe gratuite, en compressant le plus possible les coûts liés à sa préparation via notamment les dons reçus de la banque alimentaire, et que les petits déjeuners offerts dans le cadre du dispositif hivernal étaient gratuits.

Dans le même ordre d'idée, en 2018, nous avons réussi à rendre l'ensemble de notre offre en matière d'alimentation entièrement gratuite en nous basant uniquement sur la collecte de dons alimentaires.

Concrètement, depuis mai 2018, nous proposons un petit déjeuner gratuit le matin composé de pain et beurre/confiture/choco ou viennoiseries ou de céréales accompagnées de lait ou yaourt, et des fruits ainsi que des jus, le tout en fonction des dons alimentaires collectés.

Nous proposons à midi, toujours gratuitement, de la soupe accompagnée de pain et/ou de sandwiches garnis, en fonction de ce que nous collectons auprès des gros organismes nous redistribuant les non-consommés des buffets d'entreprises.

Enfin, nous proposons en soirée un repas complet gratuit de 80 couverts maximum, composé de féculents, de légumes ainsi que de viande ou poisson.



Vu le manque de financement structurel de la Rencontre, il ne fallait pas que cette offre gratuite coûte à l'asbl, en tout cas au niveau des matières premières. Ce service n'a donc été rendu possible que par une organisation logistique rigoureuse, qui comprend la mise en place de tout un réseau de donateurs alimentaires (épiceries sociales, grosses collectivités, agriculteurs locaux, banque alimentaire, etc.), la collecte de ces denrées, leur préparation pour un stockage aux normes et qui s'appuie sur la créativité et l'ingéniosité de notre équipe cuisine puisque la composition du menu du jour est bien souvent improvisée le jour même, en fonction des arrivages.

### EN 2019, NOUS AVONS SERVI :

- ⊕ 5.322 petits déjeuners – 27 en moyenne par jour
- ⊕ 10.055 repas de midi – 40,5 en moyenne par jour
- ⊕ 6.493 repas du soir – pour rappel, on passe de 16 repas en moyenne par jour au moment des repas payants à 64 repas en moyenne par jour lorsqu'ils sont devenus gratuits.

Alors même qu'en 2019, nous avons dû réduire fortement nos jours et nos heures d'ouverture vu le manque de personnel, le nombre de repas moyen par jour a augmenté par rapport à 2018, ce qui souligne d'autant plus la réelle nécessité de ce service.



## L'Arbre à Bulles

### *Une approche globale des familles en errance*

Nous faisons le constat ces quatre-cinq dernières années que nous accueillons, au sein de notre service d'accueil de jour la Rencontre, un nombre croissant de familles en errance. Ainsi, durant les quatre hivers passés, nous avons accueilli en moyenne 12 enfants par jour, avec des pics réguliers à 25-30 enfants en même temps le mercredi après-midi et le week-end. Nous avons donc mis sur pied un projet proposant un accueil spécifique et adapté pour ces enfants et ces familles en errance.

Ces familles arrivent chez nous porteuses d'un vécu de rue et d'errance souvent assez lourd, auquel peuvent s'ajouter des problématiques de violence intrafamiliale, d'addiction chez le/les parent(s), de handicap, de troubles psychiatriques, etc. Ces parcours compliqués génèrent toute une série de troubles et de symptômes, qui s'inscrivent différemment chez l'enfant, le parent ainsi qu'au sein du système familial. L'objectif de notre projet est donc de proposer des points d'appui/de soutien adaptés à chacun des acteurs de ce système, de façon à ce que tant les individus que la famille puissent évoluer un peu plus harmonieusement.

### Profil des familles accueillies

En 2019, nous avons accueilli **52 familles différentes** (41 en 2018), ce qui représente **110 enfants différents**. Voici quelques indications en termes de profil :

- 67% de ces familles étaient hébergées au Samusocial ou dans un autre centre d'urgence. Les autres dorment soit en rue soit dans des appartements la plupart du temps insalubres soit dans des situations très précaires (amis, squats, etc.)
- En termes de composition familiale : 54% de familles biparentales, 46% de mamans seules. Ces proportions sont dans la lignée des années précédentes.
- **44,2%** de ces familles étaient **sans titre de séjour** sur le territoire belge<sup>10</sup>. Et pour le reste, seulement 9 familles sur 52 avaient une CI belge, et les autres avaient des titres de séjour précaires (cartes A, F, E+ et orange).

## Focus sur notre espace d'accueil pour les 2 ans ½ - 12 ans

---

Concrètement, nous proposons aux parents qui fréquentent notre service d'accueil de jour d'accueillir leurs enfants du mardi au dimanche entre 10h30 et 17h30 dans un espace qui leur est dédié. Ils y sont encadrés par des professionnel(le)s de l'enfance (2 psychomotricien(ne)s et ponctuellement, en fonction des subsides, un éducateur spécialisé) et on y pourvoit à la fois à leurs besoins de base (assurance d'avoir un petit déjeuner, un dîner et un goûter ainsi qu'une sieste tous les jours, des vêtements propres, attention portée à l'hygiène dentaire et corporelle) tout en offrant un cadre sécurisé adapté à leur âge et à leurs besoins.

### Les objectifs de cet accueil sont les suivants :

- Offrir un lieu où les enfants en besoin de repères pourront trouver un cadre stabilisant, structurant ainsi qu'une sécurité environnementale et affective.

---

<sup>10</sup> Familles Rom, migration intra-européenne, déboutés du droit d'asile, en attente d'une régularisation de leur situation via un énième recours, etc.

- Offrir un espace-temps qui va permettre à l'enfant de se mouvoir librement, expérimenter ses potentialités, vivre le plaisir sensorio-moteur, s'affirmer tout en prenant conscience de l'Autre.
- Offrir une Permanence à l'enfant : Permanence de l'objet (jouets), des personnes, du lieu.
- Offrir un lieu d'écoute et de parole, c'est-à-dire un espace où chaque enfant a le droit d'exprimer son ressenti, ses émotions, ses joies, ses frustrations, ses colères, etc.
- Favoriser et soutenir la relation parent(s)- enfant(s).
- Travailler la sociabilité en créant un groupe dans lequel l'enfant va trouver une place d'enfant en tant qu'individu.
- Observer le développement psycho-affectif de l'enfant, son état de santé, afin de mettre en évidence autant ses signes de souffrance que ses ressources.

Dans cet espace, les enfants vivent une journée « classique », comme ils pourraient en vivre dans un milieu d'accueil ou à l'école. Un programme est défini pour chaque jour, avec des moments récurrents comme les repas, la sieste, les chants, ... et d'autres moments plus libres, de façon à pouvoir aussi s'adapter aux profils de chaque groupe et de chaque enfant, qui changent tous les jours. La rythmicité ainsi que la ritualisation constituent ainsi la colonne vertébrale de notre projet et organisent la journée des enfants. Ces rythmes leur apportent un cadre sécurisant. Là où ils ne savent pas où ils vont passer la nuit, ce qu'ils vont manger, ce qui va leur arriver, à l'Arbre à Bulles, ils savent comment cela se passe.

# Une journée à l'Arbre à Bulles



**10h** : les enfants et les parents sont accueillis au centre de jour « La Rencontre », au rez-de-chaussée. Ils prennent en famille le petit déjeuner (distribué gratuitement), un encas toujours différent, en fonction des invendus reçus : fruit, yaourt, biscuit, jus...

## Accueil à l'Arbre à Bulles :

**10h30** : les enfants montent au 2<sup>e</sup> étage, à l'Arbre à Bulles avec les parents.

**Les parents** : nous demandons qu'ils accompagnent les enfants jusqu'en haut pour plusieurs raisons :

- La sécurité : laisser monter un enfant seul dans les escaliers peut être dangereux.
- Entrer en relation avec le parent : pouvoir lui poser des questions sur la nuit/le repas/l'humeur de leur enfant/l'école et entrer en communication avec eux pour créer un lien de confiance et donc les soutenir dans leur parentalité.

*La maman de R. se dit fatiguée et ne monte qu'une rangée d'escaliers. Nous lui demandons de monter jusqu'à nous et lui proposons de s'asseoir pour prendre des nouvelles de son enfant. Dans la discussion, nous apprenons qu'elle est enceinte.*

**Les enfants** : Ils déposent leurs manteaux et enlèvent leurs chaussures. Ce moment est déjà porteur de sens, et peut parfois s'avérer difficile pour certains enfants. Enlever le manteau et les chaussures nécessite une certaine confiance de la part de l'enfant (que va-t-il se passer après ? Quand maman ou papa sera reparti, que va-t-il me rester ?).

Nous proposons aux enfants des grosses chaussettes ou des pantoufles, pour qu'ils puissent se sentir au chaud et confortable, comme « à la maison ».

Un panneau avec différentes manières de se dire « bonjour » est accroché au mur. Les enfants peuvent choisir s'ils se font un signe de la main, serrent la main, check de la main, tapent dans la main ou font un câlin. Ce choix permet à chacun d'être acteur de son accueil. Ceci étant personnel, adapté aux envies et aux besoins de l'enfant. Au fil des venues, le professionnel pourra voir l'évolution de sa place et de sa relation avec le lieu.

***A. (10 ans) choisit de dire bonjour de loin lorsqu'il découvre le tableau pour la première fois.***

Arrive alors le temps de séparation avec les parents. Ce moment peut s'avérer difficile pour les enfants mais également pour leurs parents. Pourtant, s'il est fait dans la communication, il est structurant et rassurant pour l'enfant. C'est pour cela que nous essayons de travailler ce départ avec l'enfant ET avec le parent.

***Les parents de L. et Z. (2 ans) font des « au revoir » qui tirent en longueur. Les enfants qui jouent sont rappelés pour faire un bisou, à chaque parent, puis peuvent repartir jouer mais une discussion reprend avec les travailleuses et les enfants sont à nouveau appelés pour dire au revoir, et cela, parfois 4 à 5 fois.***

Certains parents vont avoir tendance à vouloir partir sans dire au revoir pour éviter les pleurs de la séparation. Cette manière d'agir peut faire naître des sentiments d'abandon, d'insécurité chez leurs enfants. De plus, cela place le professionnel complice de ce départ.

*Un jour, la maman de L. et Z. (voir exemple ci-dessus), essaye de partir discrètement parce que L. pleure durant le temps de séparation. Nous la rappelons, même si ensuite, nous devons rassurer l'enfant après le départ de son parent (qui pleure 10 secondes puis va jouer).*

### Temps de jeux :

Lorsque les enfants arrivent à l'Arbre à bulles, ils retournent très souvent vers les mêmes jouets ou ceux qu'ils ont quittés la fois précédente. Ainsi, ils retrouvent leurs marques et ils « se sécurisent » en jouant avec ce qu'ils connaissent.

*L. (2ans) va directement vers les blocs en mousse pour faire une tour et la casser. Cela permet d'occuper positivement son esprit durant le départ des parents.*

Jusqu'au dîner les enfants mettent en place des jeux de manière libre et improvisée.

En fonction du public présent, voici une liste des jeux possibles :

- Des **jeux libres et symboliques** : tous les médias sont bons pour initier ces jeux (dînette, petites voitures, poupées, etc.). Importants pour l'enfant, mais aussi pour les animateurs, ils nous permettent d'observer l'enfant, sa manière de faire lien ou non avec l'autre, d'exprimer sa créativité et son imagination, d'exprimer diverses émotions, de revivre et d'essayer de comprendre certaines situations qu'il a vécues (dédramatiser, se réassurer).

*A. (10 ans) utilise les animaux et les bonshommes pour créer une histoire. Il les place en demi-cercle, les déplace et les fait parler.*

- Des **jeux de société**

*R. (7 ans) et L. (10 ans) jouent à « Travellino Kids » et parcourent ainsi le monde. Une travailleuse leur raconte une anecdote sur chaque pays traversé, permettant aux enfants d'enregistrer les continents, animaux et les plantes spécifiques à chaque région. Par le jeu, les enfants apprenaient la géographie. A la fin de la partie, un tour de parole leur permettait de raconter leur voyage avec des anecdotes culturelles associées, agrémentées par une part de fiction.*

- Des **ateliers créatifs** (dessin, peinture, pâte à modeler, bricolage etc...). Nous essayons de favoriser le dessin plutôt que le coloriage pour leur permettre de développer leur créativité, leur imagination et leur offrir un moyen d'expression supplémentaire...

*P. (6 ans) parle des robots à l'école et elle amène cet apprentissage à l'Arbre à Bulles en dessinant un robot sur le tableau. Une travailleuse lui propose d'en créer un en 3D, avec du matériel récupération. En parlant des envies de l'enfant, ce bricolage réalisé en co-construction a permis à l'enfant de rendre « réelle » son imagination. L'enfant choisit, construit, est encouragée et prend confiance en elle en admirant le résultat de SON œuvre.*

Ces ateliers sont parfois aussi proposés en groupe et touchent beaucoup de sujets : réussir à prendre sa place en collectivité, à dire non, à partager, à respecter la place de l'autre, apprendre à formuler sans crier, etc.

- Des **moments lecture** : les livres sont utilisés comme outils d'apprentissage à la lecture et aussi comme outils de rebond sur des thèmes vécus pendant une journée (aller aux toilettes, à l'école, grosse colère, tristesse, le repas, un monstre se cache, la mise au lit, les bêtises, la mort, un petit frère, le partage, etc).



*P. (6 ans) est déstructuré aussi bien temporellement qu'au niveau familial. Nous choisissons le livre « Balthazar et le temps qui passe ». Il y aborde les saisons, les jours de la semaine, les mois, le temps, l'arbre généalogique. Lors de la lecture, l'enfant est très attentif, pose des questions, et certains concepts semblent mieux assimilés : meilleure compréhension des minutes. Cela nous permet de rebondir sur la création d'un outil, permettant de visualiser le déroulement d'une semaine (Ecole /Week-end / Arbre à bulles). Notre prochain objectif est de travailler l'arbre généalogique, afin de diminuer la confusion entre ses connaissances (compagnons de maman, amis) et les membres de sa famille (« papa », frères/sœurs).*

- Des **moments musicaux** : avec nos nombreux instruments de musique, avec notre corps (percussions corporelles, pieds, mains, doigts, bouche...) ou avec de la musique enregistrée. Certaines chansons pour enfants sont devenues ritualisées. De manière spontanée, les enfants ont créé avec nous des chorégraphies et ils réclament ces moments de partage, d'expression et de liberté avec joie.

La connexion internet et de l'ordinateur a permis d'avoir accès à un plus large choix de musique. Les enfants peuvent nous partager des chansons apprises à l'école ou nous faire écouter des musiques de leur culture, dans leur langue.

*P. (6 ans) demande à mettre une chanson « arabe » et devient le maître d'orchestre. Sous ses ordres, un spectacle se crée et nous le jouons ensuite devant sa maman. Cela a permis à l'enfant de prendre une position de leader, de l'assurance, de prendre conscience des rythmes de la musique, de l'intensité et du volume pour guider les travailleuses comme elle le souhaitait.*

## Le repas de midi :

**12h30** : Le repas de midi

Après un moment de rangement collectif, tout le monde se lave les mains ! L'apprentissage d'une hygiène élémentaire étant indispensable à l'Arbre à Bulles. Afin de rendre ce moment agréable pour tous, nous accompagnons ce temps de la chanson : « Moi j'ai les mains sales ».

Ensuite, une fois assis à table, une 2e chanson ritualise le début du repas : « Mon petit ventre ». Petits comme grands apprécient ce moment et le réclament, si par mégarde nous l'oublions ! Les enfants reçoivent de la soupe et des tartines au fromage. C'est un temps important car certains enfants ont des « problèmes » d'alimentation.

*L. et Z. (2 ans) peuvent faire l'expérience de manger seuls à l'Arbre à Bulles et cela a une conséquence directe sur leur développement à la maison. Un retour des parents nous l'apprend : « Ils ne veulent plus qu'on les aide et mangent tout seuls. Ils en mettent partout du coup ». Quelques mois plus tard, ils reviennent et nous voyons une belle évolution au niveau de la préhension de la cuillère et de la coordination oculo-manuelle.*

Après avoir débarrassé et nettoyé la table (souvent, nous donnons des tâches aux enfants, qu'ils accomplissent avec grand plaisir, voire qu'ils revendiquent), nous terminons par nous laver les dents. Ce rituel a été mis en place, au vu d'un terrible manque d'hygiène, et les enfants sont très preneurs.

*2017 : Nous rencontrons P. pour la 1e fois. Elle est alors âgée de 3 ans. Elle se plaint de douleurs buccales. En effet, ses dents sont rongées et cariées. Six mois plus tard, P. a subi une opération dentaire, 9 dents de lait lui ont été retirées.*

*2018 : Nous instaurons un brossage de dents, après les repas, à l'Arbre à Bulles. Cela a permis à sa maman d'avoir un déclic face à l'importance de l'hygiène buccale. Le rituel du lavage de dents est très apprécié par cette petite fille qui peut passer un quart d'heure à se frotter les dents.*

*2019 : P. est devenue autonome lors de ce rituel à l'Arbre à Bulles. Cependant, nous apprenons qu'elle n'a plus de brosse à dents chez elle. Après avoir reçu la confirmation de sa maman, nous l'encourageons dûment à racheter une brosse à dents à sa fille. Ainsi, la sensibilisation du brossage de dents ne se limite pas aux enfants, mais également à leurs parents.*

*2020 : les dents définitives de P. poussent et elle se brosse les dents avec plaisir. Elle connaît l'importance du brossage et semble contente de l'arrivée de ses dents définitives, comme si elle se sentait grandir.*

## **Temps calme :**

Nous disposons d'un **coin sieste** pour les enfants qui en ont besoin. Cependant, nous n'imposons pas de sieste, vu l'écart d'âge, et il est parfois difficile, dans un seul espace, de trouver le calme nécessaire au repos des plus petits.

***Lors de la présence de jeunes enfants et de plus grands, nous avons un double accompagnement à faire :***

- Accompagner les petits dans le sommeil : musique, réassurance lors des pleurs, présence à leur côté, contenance et douceur pendant l'endormissement.***
- Amener les plus âgés à respecter le moment calme. C'est un exercice complexe : il faut moduler le volume de sa voix, choisir des jeux sans bruits, freiner son énergie (inhibition motrice), choisir des jeux qui, parfois, sortent de leurs habitudes (coloriage, jeu de société, lecture, ...) etc.***

## Temps de jeux :

Durant l'**après-midi**, nous proposons à nouveau des jeux libres, de société, des ateliers créatifs, d'expression... Nous organisons aussi plus facilement une sortie car peu d'enfants arrivent dans cette tranche horaire. Ces sorties plus exceptionnelles (parc, musée, spectacle, bibliothèque, etc.) permettent aux enfants de faire de nouvelles expériences, de rencontrer un autre public, de sortir de leur cadre ordinaire et d'être encadrés par d'autres professionnels.

*Lors de l'activité « Crotte de gnomes », organisée par le Wolf, les enfants ont écouté une histoire de sorcières puis ils ont participé à une activité cuisine. Ils ont confectionné leurs biscuits, qu'ils ont pu ramener chez eux (pour ceux qui n'avaient pas tout dévoré).*

## Le goûter :

**15h30** : De manière générale, les enfants reçoivent des fruits ou un yaourt, ainsi que du cacao, du jus ou de l'eau. Nous essayons de limiter les « crasses » déjà fort présentes dans leur alimentation journalière. Le schéma du goûter est le même que celui du repas midi : lavage des mains, chansons, repas, lavage des dents...

## Temps d'expression :

Après le goûter, nous proposons un « **temps cahier** ».

Chaque enfant dispose d'un cahier décoré de sa photo afin d'assurer l'intimité de chacun. Il peut y illustrer sa journée, ce qui lui a fait plaisir et ce qu'il n'a pas aimé. Chaque enfant reste libre d'y dessiner ou d'y écrire ce qu'il ressent et de le partager avec nous s'il le souhaite. Ces cahiers permettent aux enfants de garder une trace temporelle de leurs productions et de leurs sentiments. Ils leur appartiennent. En cas d'une anticipation d'un départ définitif, nous permettons à l'enfant d'emporter son cahier. Ce n'est malheureusement pas toujours réalisable car certains départs sont soudains, voire imprévisibles.

*La maman de P. (6 ans), nous annonce leur projet de quitter Bruxelles. Nous proposons donc que P. puisse emporter son cahier, en guise de souvenir, et éventuellement, d'objet transitionnel. Après plusieurs oublis (volontaire de la part de la maman car trop « encombrant » ?), le cahier est emmené. Huit mois plus tard, P. fait son retour à l'Arbre à Bulles (sans son cahier). Nous en avons donc recommencé un nouveau. R. (8 ans) investit son cahier depuis des mois. Soudainement, elle n'est plus satisfaite par ses productions passées et décide d'arracher les pages. Une travailleuse en discute avec elle et lui propose d'intercaler une page cartonnée colorée, pour symboliser le « nouveau départ », tout en gardant une trace du passé. La proposition est acceptée et R. feuillette parfois les anciennes pages.*

### Clôture de la journée :

Dans la journée idéale, quand les enfants ne partent pas au compte-gouttes, nous clôturons la journée par un temps de rangement et de rassemblement autour d'un rituel de fin, lié aux émotions. Nous lisons le livre « La couleur des émotions » si nous avons le temps et qu'un enfant ne connaît pas l'outil. Puis nous proposons à chaque enfant de montrer le monstre qui est en eux ou qui résume leur journée. Cela permet de voir où en sont les enfants, un travail sur l'expression des émotions mais aussi de voir si ce que nous pensions de la journée d'un enfant est en accord avec sa vision, son ressenti, son vécu.

*M. (6 ans) semble avoir passé une super journée mais quand elle choisit son monstre d'émotions, c'est la tristesse de s'être fait taper par sa sœur (des heures plus tôt) qui ressort.*

### Le départ :

**17h** : les parents viennent rechercher les enfants. S'ils le souhaitent, ils peuvent rester avec l'enfant jusque 17h30, pour partager avec lui un moment de jeu. Ce moment n'est malheureusement pas vraiment

exploité. Il permet plus de faire un retour au parent, de prendre des nouvelles, ou encore faire un vestiaire social (don de vêtements pour enfants). C'est aussi un temps d'accompagnement dans la rupture avec l'AAB pour repartir avec le parent.

*A chaque coup de fil annonçant l'arrivée de sa maman, P. (6 ans) se rue vers la 1<sup>er</sup> cachette qu'elle trouve. Ainsi, elle transforme ce moment (antérieurement difficile) en jeu. Sa maman, souvent pressée, est ainsi « forcée » à jouer avec elle et fait semblant de la chercher avant de fêter leurs retrouvailles, positivement. P. prend ensuite plusieurs minutes à remettre ses chaussures, en saisissant chaque nouvelle occasion de distraire sa maman pour reporter leur départ.*

## Les moments parent-enfants

---

### • Les goûters parents-enfants :

Le temps de jeu parent-enfant de 17h à 17h30 n'étant pas exploité, nous avons mis en place des goûters parents-enfants (1x par mois). Ceux-ci fonctionnent beaucoup mieux. Nous accueillons pour 2h toute la famille : petit de moins de 2,5 ans, parents et grands frères et sœurs de plus de 11 ans. Ce moment rassemble et permet aux parents de discuter entre eux et avec les animateurs, de regarder les créations de leurs enfants et de partager des jeux, des chants, des danses... Cela permet aussi d'observer la dynamique famille en présence de tout le monde.

Toute l'équipe de l'Arbre à Bulles y est présente et le goûter est préparé en matinée avec les enfants (décoration de la salle, préparation du goûter gaufres, cupcakes, crêpes, chasse aux œufs...).

*Le dernier goûter, nous avons eu plus de 12 enfants. Une maman qui s'occupe de son bébé, une autre est sur son gsm, un troisième participe*

*au temps de maquillage, etc. Pendant ce temps, les enfants jouent ensemble et avec les parents.*

Nous essayons aussi lors de ces goûters de fêter les anniversaires du mois. Nous préparons un cadeau et faisons souffler les bougies. Parfois, un parent vient avec l'intention de fêter l'anniversaire de son enfant. Nous sommes plus qu'ouverts à ces propositions et nous coordonnons avec le parent pour organiser l'anniversaire.

- **Les sorties parent-enfants :**

A tout moment, lorsque nous faisons une sortie, nous proposons aux parents de nous accompagner. Cela amène des moments privilégiés avec une famille, nous permet de parler en profondeur avec un parent ou encore de lui faire découvrir la ville, le quartier, les activités gratuites organisées pour les enfants.

*Pour l'anniversaire de P(6ans), nous choisissons d'aller voir « La Reine de Neiges 2 » au cinéma. Le jour même maman étant libre, elle accepte de nous accompagner. Cela permet de vivre leur première fois au cinéma. Nous faisons découvrir les articles 27 à la maman par la même occasion. Mais surtout, la mère découvre l'héroïne dont sa fille parle souvent. Cela dans l'espoir de créer un lien et des échanges dans le duo.*

- **Les accueils parent-enfant :**

C'est un temps de rencontre où les parents avec des enfants plus jeunes que 2,5 ans et les femmes enceintes peuvent venir à l'Arbre à Bulles pour se poser avec leur bébé/enfant. Cela permet aux travailleuses de regarder le développement du bébé, de poser des questions aux parents et répondre aux leurs le mieux possible. Nous voudrions aussi que ce soit un temps de rencontre entre plusieurs parents, mais l'irrégularité des horaires sur l'année n'a pas encore permis d'inscrire ce projet dans le temps.

*E. (18 mois) monte avec sa maman et elles s'installent sur le tapis. La maman pose des questions sur les jeux qu'elle pourrait offrir à son enfant. Nous lui en montrons plusieurs adaptés à son développement et à son âge.*

## Focus sur l'hygiène

---

De manière générale, nous constatons que la plupart des enfants ont des soucis d'hygiène.

A différents moments de la journée, nous y portons une attention particulière. Comme énoncé ci-dessus, le lavage des **dents** est proposé à deux reprises (après le repas de midi et le goûter).

Nous disposons aussi de pinces pour couper les **ongles** des enfants. En effet, plus de la moitié des enfants ont des ongles très sales et leurs pieds dégagent une forte odeur.

C'est pour cela que nous avons investi dans des bassines, des gants de toilette, des essuies et du savon afin de proposer de laver les pieds. De prime abord, les enfants ont une certaine retenue, une pudeur, une gêne face à leurs pieds (sales). Sans insistance, nous essayons de rendre ce moment plus léger, moins « complexant » en passant par le jeu et un moment de bien-être.

*Z. (10 ans) arrive à l'Arbre à Bulles avec des chaussettes mouillées et trouées au niveau des orteils et du talon. Nous lui en donnons une nouvelle paire, malgré que ça ne résolve pas le problème de l'odeur déjà bien présente de ses chaussures.*



## **Vestiaire social :**

Nous donnons régulièrement des habits propres aux enfants, pendant la journée à l'Arbre à Bulles ou à la demande des parents fin de journée. Ce vestiaire existe grâce aux dons de vêtements reçus.

*Lorsque nous accueillons R. (4 ans) pour la 1e fois et lui proposons de retirer son manteau, nous découvrons qu'elle n'a pas de pull. Sans stigmatiser ni dramatiser la situation, nous proposons de chercher un pull ensemble, qu'elle adoptera avec un grand sourire.*

*La maman de C. (4 mois) demande un body pour changer la tenue souillée de son bébé. Durant la recherche, elle manifeste son intérêt pour une couverture, un tapis de jeu et des jouets adaptés, que nous lui fournissons également.*

*P. (6 ans) a besoin d'un T-shirt blanc pour le spectacle de l'école. C'est également grâce à notre vestiaire social que nous avons su le lui fournir.*

Nous avons à nouveau constaté, en l'espace de quelques semaines, les bienfaits d'un tel projet pour ces enfants. Le fait de se retrouver en collectivité, de pouvoir bénéficier d'un cadre stable, sécurisé et structurant, répond totalement aux besoins de ces enfants en errance. Outre le fait de se retrouver en collectivité dans un espace structuré, ce projet a permis aux enfants de se reconnecter à leur monde propre ainsi qu'à leur imaginaire.

Il faut toutefois noter que cette structure est très fragile, et parfois difficile à respecter, et ce pour de multiples raisons : nous ne savons jamais d'un jour à l'autre le nombre d'enfants qui passeront à l'Arbre à Bulles, ni quels enfants. La régularité et la durée indispensable au maintien du cadre ne sont donc pas garanties. Les enfants arrivent

au compte-gouttes au cours de la journée, et l'écart d'âge très élevé entre les plus petits et les plus grands (de 2 ans et demi, parfois moins, à 10 ans) fragilise encore cette structure.

---

*Nous avons accueilli **110 enfants différents** au sein de notre espace d'accueil pour enfants en 2019, soit 13 de plus qu'en 2018.*

---

### Focus sur l'accès à la scolarité

---

Il est régulièrement difficile pour une famille domiciliée à Bruxelles de trouver une école pour ses enfants. Ça l'est d'autant plus pour les familles qui n'ont pas de logement, qui ne savent pas toujours parler français, ... Cela fait partie des Droits de l'Enfant et c'est même une obligation à partir de 6 ans. Lors de l'accueil des familles qui arrivent à la Rencontre, nous leur demandons quelles sont leurs demandes, ce à quoi elles tiennent. La scolarité des enfants est souvent un des premiers points qu'elles mettent en avant, après la recherche d'un lieu pour se mettre à l'abri la nuit. Au début, nous passons énormément de temps et d'énergie à chercher des écoles qui ont encore de la place et à convaincre les directions d'accueillir les enfants vivant en grande précarité. Cette année encore, notre partenariat avec Nota Bene (cellule faisant partie de Bravvo) nous a permis de faciliter cet accès à l'école.

## Conclusions

---

Nous souhaiterions insister sur le caractère novateur et essentiel de ce projet, unique en son genre. Il est, à ce stade, le seul dispositif d'accueil de ce type en Région Bruxelloise totalement gratuit ciblant des familles hyper fragilisées, en errance, dans des situations extrêmement complexes (demande d'asile, migrations intra-européennes, sans-abrisme dû à des violences conjugales, à des situations de toxicomanie, de marginalisation très poussée, familles nomades ou roms, etc.). Ces familles trouvent en général peu de ressources dans le secteur sans-abri, car leurs profils ne leur ouvrent pas les structures d'accueil classiques. Les enfants ne font l'objet d'aucune prise en charge et passent leur journée en errance dans la rue.

Proposer un tel dispositif, alliant prise en charge adaptée des enfants et travail soutenu avec les parents est donc vraiment novateur et indispensable si nous souhaitons multiplier les chances pour les enfants de se construire autrement. Ces enfants représentent l'avenir de notre société, où que ce soit dans le monde. Leur donner des repères, une sécurité et des tuteurs de résilience maintenant, c'est leur permettre d'être plus tard des adultes épanouis et acteurs de leur vie. C'est éviter également de les retrouver 10-20 ans plus tard dans les structures d'aide aux adultes en difficulté. C'est donc un investissement nécessaire pour notre société.



---

## ■ ASPECTS ORGANISATIONNELS

L'asbl Source met en œuvre son objectif social à travers trois services : la maison d'accueil la Rive, le service d'accueil de jour la Rencontre et le projet enfants l'Arbre à Bulles. Techniquement, les travailleurs sont répartis en 4 équipes : celle de la maison d'accueil, composée d'assistants sociaux et d'éducateurs/trices, celle du service d'accueil de jour, composée de travailleurs sociaux, celle de l'Arbre à Bulles, composée de psychomotriciens/ennes et d'une éducatrice, et celle composant l'équipe technique (cuisiniers, homme à tout faire et personnel d'entretien). Ces quatre équipes sont chacune coordonnées par un(e) coordinateur/trice. 1,5 ETP assurent une partie de la gestion administrative de l'asbl. La fonction de direction garantit la cohérence de l'ensemble de l'asbl et est déléguée à la gestion journalière par le Conseil d'administration, qui veille au développement stratégique de l'asbl sous l'œil vigilant de l'Assemblée générale.

### Composition de l'Assemblée générale

---

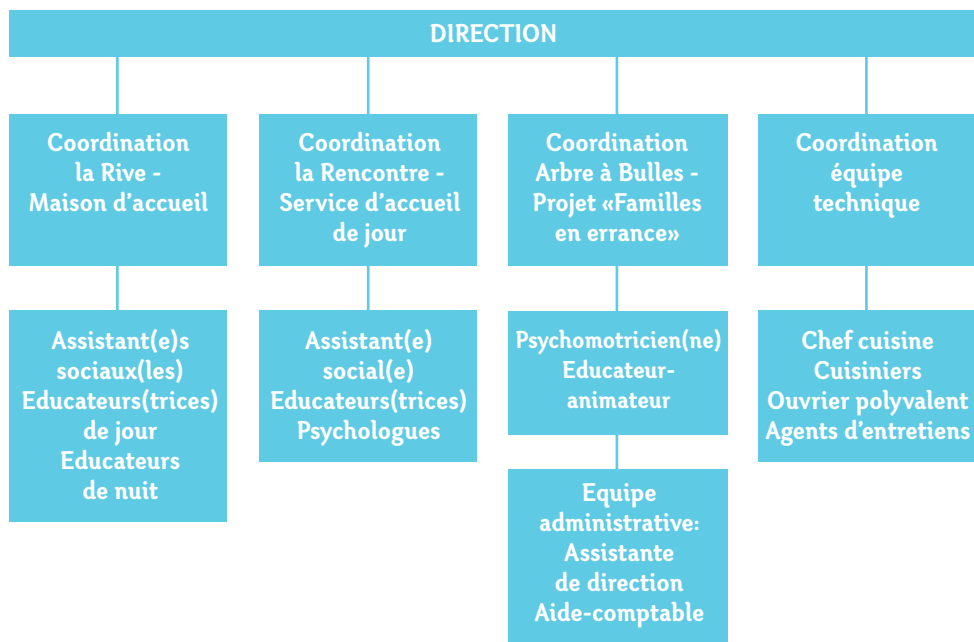
Thierry BARBIER, Benoît BARDIAUX, Michel DE WASSEIGE, Anne DESMARETS, Pierre DUQUE, Gilles HACOURT, Laurent HACOURT, Bernard HORENBEEK, Claire MEYER, Jean-François TAYMANS, Eric VAN NUFFEL, Claude DE BRABANTER, Jean-William DENOISEUX, Valentine GEVERS et Myriam MEES-VANDENHOVE, Guy VAN DER BRUGGEN.

### Composition du Conseil d'administration

---

Eric VAN NUFFEL (Président), Benoît BARDIAUX (trésorier), Guy VAN DER BRUGGEN, Gilles HACOURT, Claire MEYER et Jean-François TAYMANS.

# Organigramme



## La gestion quotidienne de l'asbl

Faire tourner au quotidien une machine telle que Source et permettre que le cœur de l'asbl, c'est-à-dire l'accompagnement psycho-social de notre public, puisse se réaliser dans les meilleures conditions possible, nécessitent une organisation interne rigoureuse et efficace. Sans entrer dans les détails des différents aspects de la gestion de l'association, il paraît quand même nécessaire de pointer, comme chaque année, la lourdeur grandissante de la gestion administrative de l'asbl.

**Ainsi, en 2019, nous avons à nouveau réalisé :**

- **5** rapports d'activités différents.
- **13** dossiers de justification de subsides, ce qui implique :

ventilation des dépenses, photocopie des pièces comptables et des extraits de compte, tableau récapitulatif à réaliser, etc.

- **9** dossiers de demande de subsides, que ce soit pour assurer le financement quotidien de l'asbl, financer des travaux de rénovation ou mettre en place un nouveau projet.
- **29** nouveaux engagements CDI ou CDD en fonction des subsides. La majorité des fins de contrat concernait des CDD qui avaient été établis dans le cadre du Dispositif Hiver 86.400
- **73** contrats de remplacements effectués pour couvrir les congés des travailleurs.

### **Mais aussi :**

- Obligation de participer chaque année à une enquête du SPF Economie
- Diverses obligations incombant aux asbl : publication des comptes annuels, mise à jour des statuts, organisation formelle des CA et des AG
- Mise en place et suivi d'outils de reporting et d'indicateurs essentiels à la bonne gestion financière de l'asbl
- Divers cadastres de l'emploi à compléter, évidemment tous différents en fonction de chaque pouvoir subsidiant
- Des obligations en matière de législation sociale de plus en plus lourdes à devoir mettre en œuvre et respecter chaque année
- ...

La charge administrative liée à la gestion d'une asbl et au fait d'être subventionnée augmente d'année en année, alors même que les postes « administratifs » ne sont ni reconnus ni subventionnés par nos différents pouvoirs de tutelle.



## ■ SOUTIENS FINANCIERS

Nous remercions pour leur soutien les organisations suivantes :

- La Commission Communautaire Française
- La Commission Communautaire Commune
- La Région de Bruxelles-Capitale, Direction Logement
- La Fédération Wallonie-Bruxelles, service Education Permanente
- Actiris
- Le Fonds Mirabel SCP 319.02
- Le Fonds BEC
- Le CPAS de Bruxelles-Ville
- La Banque alimentaire Bruxelles-Brabant asbl
- La BNP Paribas Fortis Foundation
- La Fondation Roi Baudouin
- Cap 48 et Viva For Life
- AG Solidarity
- Goods to Give

**Sans oublier le précieux apport de tous nos donateurs privés et de tous nos bénévoles**



SOURCE asbl

**Siège social**

78, rue de la Senne - 1000 Bruxelles

Tél 02/512.71.75 - Fax 02/512.40.03

[source@misc.irisnet.be](mailto:source@misc.irisnet.be)

N° entreprise 0410.699.483

Compte bancaire BE20 3100 3008 6456

***Exonération fiscale pour tout don de plus de 40 €***

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



CULTURE.BE

