Source Asbl

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

La Rive

Table des matières

1. Remarque liminaire 5
2. Généralités : Présentation de l'institution 7
Source ASBL 7
a) Maison d'accueil la Rive 7
b) Service d'accueil de jour la Rencontre 8
c) Arbre à Bulles 8
La complémentarité des services de l'ASBL 8
3. Cadre de l'action 10
3.1. Défendre un accès à bas seuil 10
Accueil des (ex-)détenus 10
3.2. Focus sur la santé mentale et la toxicomanie 10
Améliorer la prise en charge des problématiques psychiatriques 11
3.3. Soutenir les familles et les enfants 11
3.4. Inscrire notre pratique dans un travail en réseau 12
Développer l'accès à un logement durable 14
Promouvoir la continuité des soins 14
4. Présentation du projet, des objectifs et missions poursuivis par le centre 15
Projet 15
Missions de Source asbl / La RIVE 15
5. Eléments de contexte sur l'année 2020 15
6. Mise en œuvre du projet collectif 16
7. Réalisation en termes d'intégration sociale 20
Les entrées en 2020 20
Occupation de la maison d'accueil et durée des séjours 23
Suite du séjour 25
Evaluation des conventions de collaboration 26

Au niveau de la santé 26
Le logement et l'hébergement 28
Mais encore … 28
8. Le travail de post-hébergement 29
Suivi post-hébergement 29
En 2020 31
Mission spécifique : le logement accompagné 35
9. Organigramme : 39
10. Soutiens financiers et logistiques 41
11. Conclusions 42

1. Remarque liminaire

L'année 2020 qui vient de s'écouler est exceptionnelle à plus d'un titre :

- Tout d'abord, comme tout un chacun, nous avons connu l'avant et après Corona virus - 19.

Celui-ci n'a fait que révéler au grand jour, les situations que nous dénonçons depuis fort longtemps.

Depuis plusieurs années, des modifications profondes du profil ainsi que du nombre du public sans abri mettent sous tension l'ensemble du secteur sans-abri : augmentation du nombre de jeunes, augmentations des familles… à côté de ces catégories, s'ajoutent les problèmes de santé mentale ainsi que les addictions.

Des personnes qui avaient pu se construire un équilibre socio-économique précaire ont vu leur situation précipitée vers l'exclusion et le sans-abrisme.

Pendant le premier trimestre, les réunions avec les différentes instances (politiques, administratives et sanitaires) se sont succédées avec son lot d'informations parfois contradictoires concernant les mesures à prendre pour lutter contre le Corona virus.

Dans un premier temps, les accueils ont été arrêtés et des procédures de désinfection ainsi qu'une nouvelle organisation de travail ont été mises en place. En l'espace de très peu de temps, nous avons dû apprendre à vivre, mais aussi à travailler avec ce virus.

Pendant la première vague, nous avons connu une seule situation de contamination au sein des personnes hébergées ainsi que du personnel. Par contre, la deuxième qui est arrivée dans le courant du mois de septembre a été beaucoup plus violente. Nous avons connu cinq personnes contaminées au niveau du personnel et une famille mise en quarantaine parmi les personnes hébergées.

Au fur et à mesure des jours et des mois, nous avons amélioré les procédures et notre approche par rapport à cette pandémie.

- Ensuite, nous avons eu en termes de ressources humaines des changements assez importants.

Au mois de mai, il y a eu l'arrivée d'une nouvelle direction à Source. Quelques mois plus tard, c'est une nouvelle coordinatrice qui fait son entrée à la Rive.

La secrétaire de direction, qui est une des personnes-ressources depuis de nombreuses années est en congé de maladie de longue durée dès le mois d'août.

Au cours de l'année 2020, nous n'avons pas pu déployer pleinement nos différentes missions et axes de travail. Cela s'est fait ressentir sur le taux d'occupation.

Les personnes hébergées se sont retrouvées à réguler leur liberté encore plus que d'habitude ainsi que leur mode de vie à l'intérieur de la maison. Nous avons chacun poussé nos limites et avons assumé avec détermination notre rôle pour que tout se passe au mieux pour les personnes que nous accueillons.

Nous tenions à remercier l'ensemble des acteurs (conseil d'administration, hébergés, travailleurs sociaux et administratifs, volontaires) qui au cours de l'année écoulée ont fait preuve d'abnégation, d'adaptation et de courage pour faire vivre l'accueil à Source.

Merci à tous.

2. Généralités : Présentation de l'institution

Source ASBL

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 possibles 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.

a) 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 » et besoins 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.

b) 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. Ceux-ci sont centrés sur l'alimentation (petit-déjeuner le matin, repas complet le midi, et une soupe accompagnée de pain le soir, le tout entièrement gratuit), sur l'hygiène/le soin du corps (distribution de produits de soin et d'hygiène, vestiaire social d'urgence, distribution de protections féminines, de préservatifs), sur l'accès à des moyens de communication (ordinateur et téléphone).

Au-delà de cet accueil « d'urgence » quotidien, nous nous efforçons de créer avec chaque personne accueillie une accroche et un lien suffisamment soutenants et permanents pour amorcer avec elle une trajectoire « d'insertion », quelle qu'elle soit. Des permanences sociales sont également proposées pour soutenir les usagers, dans leurs démarches administratives notamment.

« La Rencontre » est ouvert à toutes et à tous, de façon anonyme et inconditionnelle et accueille chaque jour une centaine de personnes, en dehors de périodes très spécifiques telles que celle de la COVID-19.

c) Arbre à Bulles

Accueillir les enfants en journée dans un espace adapté à leurs besoins et soutenir les parents au travers de projets de soutien à la parentalité.

L'Arbre à Bulles est un milieu d'accueil inconditionnel et une structure de soutien pour les enfants et les familles en errance. Depuis 2014, nous proposons une prise en charge gratuite (6 jours sur 7) pour des enfants qui ont entre 2,5 ans et 11 ans. On répond à leurs besoins de base (repas, sieste, vêtements propres, attention portée à l'hygiène) tout en offrant un cadre sécurisé et adapté à leur âge et à leurs besoins. Nous nous adaptons aussi à leurs situations en proposant des outils de soutien (émotions, estime de soi, maltraitances, etc).

Au-delà de cet accueil pour les enfants, l'Arbre à Bulles offre du soutien à la parentalité. Nous proposons un accompagnement psycho-social auprès des familles (suivis individuels), un service de soutien aux mamans (Bulle des Mamans) et nous sommes reconnus et agréés par l'ONE en tant que Lieu de Rencontre Enfant-Parent (LREP).

La complémentarité des services de l'ASBL

La Rencontre (service d'accueil de jour) a été créée, au départ lieu d'accueil « satellite » de la maison d'accueil (La Rive), proposant un endroit de rencontres conviviales pour des anciens hébergés et de suivis post-hébergement. Le service s'est au fil du temps développé et a évolué pour devenir durant un

temps un « restaurant social et centre d'animations ». Pour enfin s'affirmer ces 5 dernières années comme un « service d'accueil de jour » : proposant non seulement un accueil le plus inconditionnel possible (services « de base ») mais également un accompagnement psycho-social.

Il y a 4-5 ans, nous avons fait le constat que nous accueillions, au sein de notre service d'accueil de jour la Rencontre, un nombre croissant de familles en errance. Pendant ces hivers, 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. L'Arbre à Bulles est donc, né d'un constat fait à la Rencontre. Aujourd'hui, les équipes de La Rencontre, l'Arbre à Bulles et La Rive travaillent main dans la main pour accompagner les usagers d'une manière transversale.

Notre ASBL cherche à développer un volet-réinsertion à travers d'une politique d'accueil inconditionnel et un décloisonnement entre nos trois services. Parmi les usagers de la maison d'accueil et du service d'accueil de jour, nous accueillions également des familles avec enfants. L'Arbre à Bulles permet d'offrir un accueil plus spécifique pour ces familles.

Nous constatons une grande complémentarité entre les services de l'ASBL. L'équipe de la Rencontre et de l'Arbre à Bulles ont des réunions hebdomadaires où chaque équipe dispose d'un espace pour parler des suivis des usagers (parfois les parents des enfants restent dans le centre de jour et les enfants à l'Arbre à Bulles). En outre, les briefings de chaque jour de la Rencontre se font ensemble avec les travailleuses de l'Arbre à Bulles, qui disposent également d'un espace de partage de son travail ainsi que la connaissance des suivis des usagers du centre de jour.

L'Arbre à Bulles apporte un soulagement pour les usagers et pour tout l'ensemble de l'ASBL grâce à cet accueil particulier des enfants. Nous savons que si parmi les usagers de la maison d'accueil ou du centre de jour il y a des familles, celles-ci pourront avoir un accueil adapté à leurs besoins et géré par des professionnel(le)s de l'enfance.

Le décloisonnement entre la maison d'accueil, le centre de jour et l'espace pour les familles permet à l'asbl d'offrir un accueil plus spécifique et adapté à chaque personne et situation.

3. Cadre de l'action

3.1. 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 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.

3.2. 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.

3.3. Soutenir les familles et les enfants

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, maltraitances 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.

3.4. Inscrire notre pratique dans un travail en réseau

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 possibles : 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'Ilot, 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, MDM ;
- 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 86.400 ;
- ADDE, CIRE, SIREAS, … pour tout ce qui touche aux « droits des étrangers ».

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.

Au cours de l'année 2020, nous avons appris à intégrer de nouvelles technologies pour continuer à travailler avec le réseau.

Des nouveaux concepts ont intégré le champ de l'action sociale comme :

- Vidéoconférence
- Présentiel
- Zoom

Le travail en réseau n'était pas facile à mettre en œuvre. Nous maîtrisons très peu de nouvelles technologies mais également ils ne font pas parti de la culture du travail social. Cela n'empêche, il y a eu des échanges et des pratiques nouvelles qui ont pu émerger notamment via la vidéoconférence.

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'Ilot, 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) ».

4. Présentation du projet, des objectifs et missions poursuivis par le centre

Projet

L'objet social de l'asbl Source est le suivant :

« L'association a pour but d'accueillir, d'héberger et de fournir l'aide psycho-sociale adaptée à des hommes, des couples et des familles en état de besoin avec le souci fondamental de leur épanouissement personnel.

Pour ce faire, elle crée et participe à la création de centres d'accueil et de lieux de rencontres destinés à promouvoir leur autonomie, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société.

Elle peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à son objet. Elle peut notamment prêter son concours et s'intéresser à toute activité similaire à son objet ».

Missions de Source asbl / La RIVE

Le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil définit les missions : l'accueil, l'hébergement et l'aide psychosociale adaptée aux bénéficiaires afin de promouvoir leur autonomie, leur bien-être global et leur réinsertion dans la société. La réinsertion sociale est un processus visant à permettre aux bénéficiaires de se réapproprier leurs droits, entre autres, leurs droits au travail, au logement, à la sécurité sociale, afin qu'ils recouvrent leur autonomie. Ce travail se fait en lien avec l'hébergement.

5. Eléments de contexte sur l'année 2020

2020 a été une année mouvementée pour La Rive, et variée. Au-delà de la crise sanitaire à laquelle le monde entier a fait face, à la fois des événements internes ont déstabilisé le bon fonctionnement de la maison d'accueil.

L'année 2020 a été scindée en 3 phases.

Phase 1 : Janvier – Mars 2020 → Fonctionnement normal.

Le gros changement, pour ce début d'année, fût l'annonce du départ de la directrice de Source planifié en mars 2020. Ensuite mi-mars, la pandémie de coronavirus a fauché la Belgique de plein fouet. La crise sanitaire a mis à mal la maison d'accueil qui suite à cela a été contrainte de stopper les accueils. L'équipe a adapté son horaire afin de réduire les contacts.

Phase 2 : Avril – Mai 2020 → Crise COVID-19.

La nouvelle direction a pris ses fonctions mi-mai, en même temps les entretiens d'accueil ont repris. Fin mai, l'équipe a repris le travail normalement, tout en respectant les normes sanitaires mises en place. Un bouleversement supplémentaire pour l'équipe fût l'annonce du départ du coordinateur.

Phase 3 : Juin – Décembre 2020

Un passage de Médecins Sans Frontières a permis de mettre en place les procédures sanitaires adéquates pour assurer la sécurité de l'équipe et des usagers.

En aout, une nouvelle coordinatrice est arrivée, celle-ci fût écolée pendant 2 semaines par le coordinateur sortant.

L'année 2020 fût particulière, les concertations de terrain se sont faites en visio-conférence et les immersions ont été suspendues.

Nous avons travaillé à la mise en place des procédures adaptées afin de reprendre les entretiens d'accueil.

6. Mise en œuvre du projet collectif

2020 a globalement été dans la continuité des années précédentes. La situation de crise nous a encore plus poussées à investir trois axes de travail ci-dessous:

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

À la suite de la crise du Covid, il a été difficile de prévoir des moments de groupe, en effet, nous avons peu de mises au vert. Nous avons principalement essayé de mettre en place les procédures pour pallier à la crise Covid.

Les grands principes du projet collectif ont été maintenus et adaptés à la situation de pandémie que nous avons connue. Notamment lors de la première vague, les délogements ont été interdits à la suite du lockdown qui avait été pris par le gouvernement fédéral.

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.

Au sein de notre maison d'accueil, nous avions 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, ammoniaque, 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.

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 paraitre théoriquement, ne permettent pas un travail intéressant et constructif avec la personne. Nous avons donc entamé en équipe un travail de réflexion 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, là où elle se trouve dans sa consommation.

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.

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 attentif à ce que notre cadre et notre façon de travailler ne soient pas préjudiciables pour la personne et, au final, ne l'aide pas voire empire 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 connait de la personne, de remettre les faits dans une vision plus globale, de son parcours mais aussi de ce que l'on connait 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 seul 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 entrainé des débordements ou des dépassements ingérables.

À ce stade, la consommation au sein de la maison d'accueil reste interdite.

À travers ses 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.

Bien évidemment, l'opération navigation du projet collectif a été parfois mise entre parenthèses à la suite des différents couvre-feux ainsi que les directives du conseil de sécurité.

7. Réalisation en termes d'intégration sociale

Les entrées en 2020

Durant l'année 2020, **49 personnes ont séjourné à la RIVE, pour un total de 7300 nuitées**.

Parmi les résidents, **28 étaient des personnes isolées, 20 étaient hébergés en famille**, et 1 personne était enregistrée en tant que couple sans enfant.

	Premier séjour	**Deuxième séjour**	**Total**
Couple avec enfant	6	0	6
Couple sans enfant	1	0	1
Enfant accompagnant	11	0	11
Isolé avec enfant	3	0	3
Isolé sans enfant	23	5	28

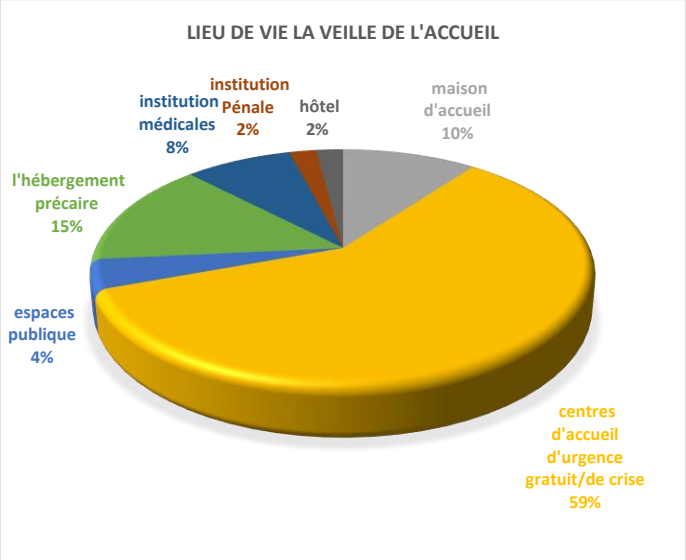
90 % des personnes hébergées au cours de 2020 n'étaient jamais venus à la Rive. Nous avons eu 10 % de deuxième séjour.

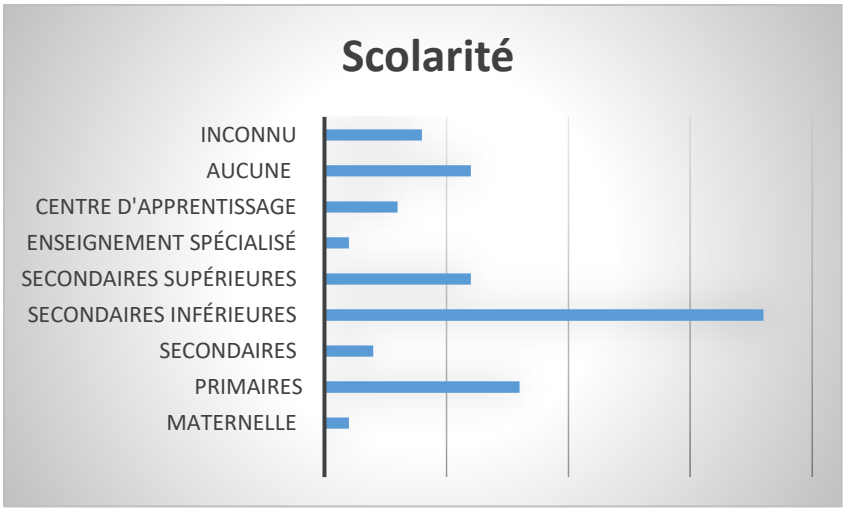
11 résidents sont mineurs. L'**âge moyen** est de **41** ans pour les résidents adultes, et **7** ans pour les mineurs.

Les résidents se répartissent en fonction de leur **provenance et niveau d'éducation** de la façon suivante:

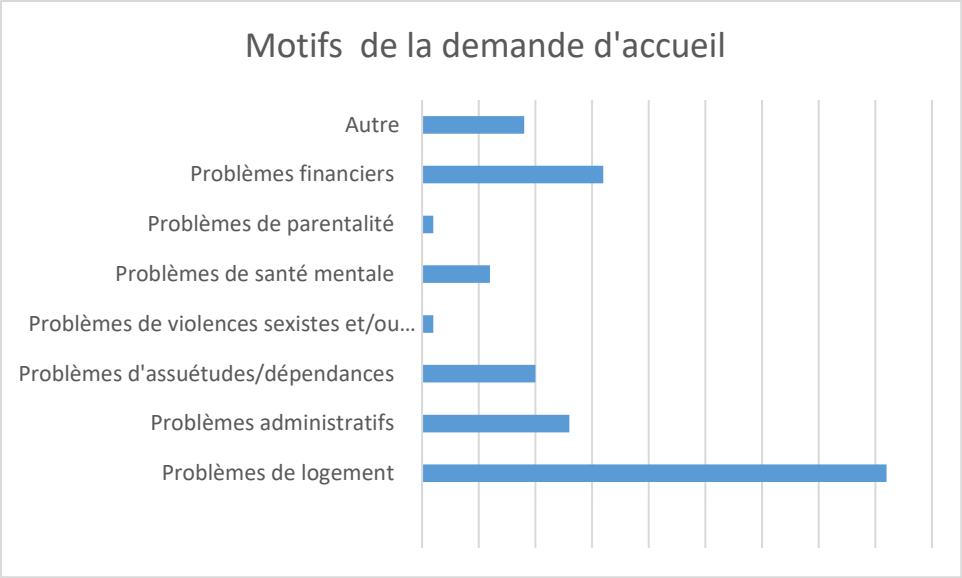
59 % des personnes hébergées en 2020, se trouvaient dans un centre d'hébergement d'urgence (dont 31 % au SAMU social, 34,48 % à Ariane).

Il n'y a pas de grandes évolutions par rapport au chiffre de 2019, cette proportion représentait 57,61 %.





La grande majorité des personnes n'ont que le diplôme de secondaire inférieur. Là aussi les chiffres sont relativement stables par rapport à 2019.



Il n'y a pas de surprise dans ce graphique, les personnes qui demandent l'hébergement citent en premier lieu le problème de logement. Ensuite, les problèmes financiers et administratives sont relativement présents.

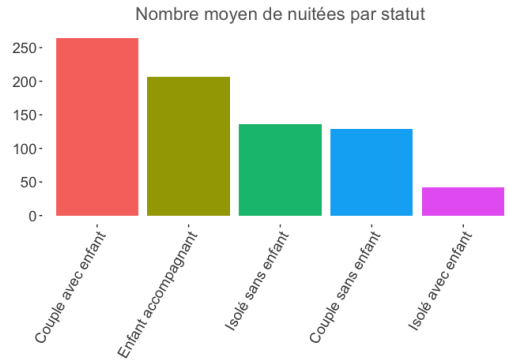
Les résidents ont les **sources de revenus** (les sources de revenus concernent uniquement les résidents adultes) :

Revenu	Fréquence
CPAS	19
Mutuelle	8
Argent de poche CPAS	5
Allocation de chômage	4
Autre	3
Allocations aux personnes handicapées	2
Sans ressources personnelles	2
Pension (de retraite/survie) ou Grapa	1
Revenu de travail salarié	1
Allocations familiales	1

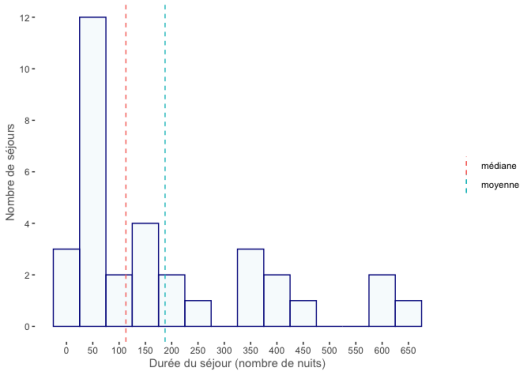
Occupation de la maison d'accueil et durée des séjours

Le taux d'occupation totale en 2020 est de 73,56 %, celui-ci représentait 92,01 % en 2019. Ce que représente une différence de 18,45 % du taux d'occupation à l'année précédente.

Le **nombre de nuits passées à la maison d'accueil** pendant l'année 2020 est de 162 en moyenne, soit entre 5 et 6 mois. Cette durée varie selon les **différentes catégories de résidents** :



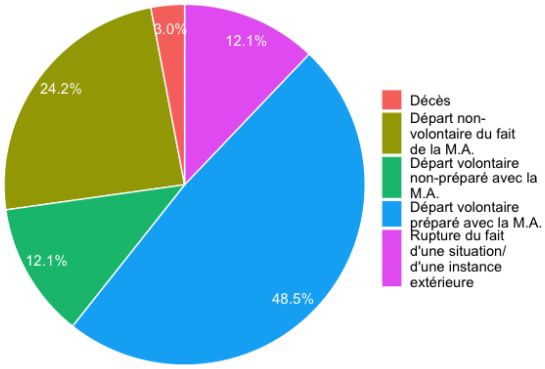
La durée moyenne des **séjours clôturés en 2020** était de 187 nuitées, soit environ 6 mois. Leur durée médiane était de 113 nuitées, soit environ 4 mois.



Suite du séjour

33 personnes ont quitté la maison d'accueil en 2020. Le tableau suivant reprend le type d'hébergement après le séjour.

Les raisons du départ de la maison d'accueil étaient les suivantes :



Près de la moitié, des départs (48,5 %) sont préparés avec la maison d'accueil. 12,1 % sont des décisions de fin d'hébergement ou d'orientation. Nous avons également dû faire face à un décès.

Malgré la situation de crise près de la moitié des sorties de la Rive était positive dont 8 départs vers de logement AIS et 7 vers le secteur privé. Il y a eu également 2 hospitalisations en unité psychiatrique.

Evaluation des conventions de collaboration

Comme les années précédentes, 2020 aura permis de renforcer et de pérenniser le travail avec certains partenaires « historiques » de notre maison d'accueil.

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

À la suite de restrictions de contact, le fonctionnement actuel a montré ses limites notamment avec le médecin de référence. Nous avons repris contact avec les maisons médicales pour mettre en route une nouvelle collaboration qui est toujours en cours de négociation. Celle-ci doit permettre à chaque hébergé de ne pas avoir de rupture dans les soins de santé même après son départ de notre centre d'hébergement.

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 2020, que nous avons continué à nous impliquer au sein du réseau WaB.

Malgré les annulations des concertations entre avril et mai, nous avons repris par vidéoconférence à partir du mois de mai.

Marie éducatrice à La Rive vous explique :

> *« Depuis quelques années maintenant, nous travaillons avec le réseau Bitume (Réseau Bruxellois d'intervention de Terrain pour Usagers marginalisés ou Exclus). Celui-ci a été créé en 2015. Le but était de réunir autour d'une même table différents intervenants psycho-médicaux-sociaux travaillant sur la Région Bruxelloise dans l'objectif de définir des trajectoires d'accompagnement et de prise en charge pour personnes sans-abri adultes présentant une voire plusieurs problématiques cumulées. Les finalités de ces rencontres sont diverses mais nous pouvons mettre en avant que celles-ci permettent une meilleure approche globale de la personne, une continuité du suivi, de limiter les orientations inadéquates ainsi que d'identifier les facteurs d'échec et de chronicisation des problèmes. Grâce à ce réseau, nous pouvons prendre le temps ensemble de discuter d'une personne et de sa ou ses problématiques.*

Selon ses différents passages en institution, nous pouvons établir ce qui a été déjà fait ou pas, voir ce qui pourrait être plus adapté en terme de travail social, on peut parler de travail « au cas par cas ».

Malgré une année un peu difficile, le Réseau Bitume a continué à fonctionner même s'il a dû s'adapter à la crise. Les différents intervenants ont continué à se rencontrer 1 fois par mois non plus en présentiel mais en vidéoconférence, ce qui a permis de continuer à faire fonctionner ce réseau mais d'une manière différente. »

La trajectoire d'accompagnement se construit autour de l'usager 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'usager. Le bénéficiaire 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'usager.

Durant l'année 2020, nous avons eu 9 concertations donc 3 en présentiel et 6 en vidéoconférence.

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

- 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.

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. ».

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).

8. Le travail de post-hébergement

Suivi post-hébergement

D'une façon systématique, lorsque qu'un hébergé, 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.

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'Ilot. 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.

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 reprécisé 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 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 soin/ 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 soin de la personne ;
- Possibilité d'une transition vers un service d'accompagnement externe, qui sera présent à plus long terme.

En 2020

En 2020, nous avons :

- Ouvert 7 nouveaux suivis post-hébergement.

Ces 7 suivis se répartissent comme suit :

- 6 hommes
- 1 femme accompagnée d'enfants

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	6
	Finance, revenus	1
	Endettement	1
	Justice, soutien juridique, droit de séjour	1
	Déménagement	5
	Logement	5
	Emploi/formation/scolarité	2
	Santé mentale	1
	Assuétudes	1
	Ruptures familiales	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	2
	Une visite à domicile	2
	Une rencontre en permanence sociale	4
	Un contact téléphonique	5

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

En partenariat avec un ou plusieurs services	Logement	4
	Santé mentale	1
	Justice	1
	Bien être	1
	CPAS	5
	Aide sociale généraliste	3
	Autre	1

Partenaires sollicités :

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

Clôture de dossiers en 2020 :

Lorsque la durée convenue est atteinte	4
D'un commun accord - avec relais	2

En conclusion, nous souhaiterions relever que les constats de ces dernières années 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 que le groupe et 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 2020, 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 avions 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 permet 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 pourrons 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 » par 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.

Le travail de suivi « de logement accompagné » avait seulement démarré en 2019. Il n'y a pas eu de diminution en 2020 mais bien des difficultés pour les visites en logement ainsi que l'accompagnement physique.

Nous avons eu au total 6 suivi en logement accompagné dont 2 ont été clôturés au mois de mai avec l'arrivée de la fin de la convention.

Type de ménage :

Femme seule	1
Homme seule	3
Couple sans enfant	2

Problématiques rencontrées :

Logement	1
Déménagement	1
Difficultés financières	3
Difficultés administratives	4
Emploi	1
Handicap	1
Santé physique	4
Santé mentale	2
Assuétude	2
Solitude	2
Parentalité	1
Autre	1

Accompagnement réalisé en partenariat avec les services du secteur :

Logement	4
Santé physique	2
Santé mentale	3
Handicap	1
Assuétude	1
Finance/endettement	1
Bien-être	1
CPA S	2

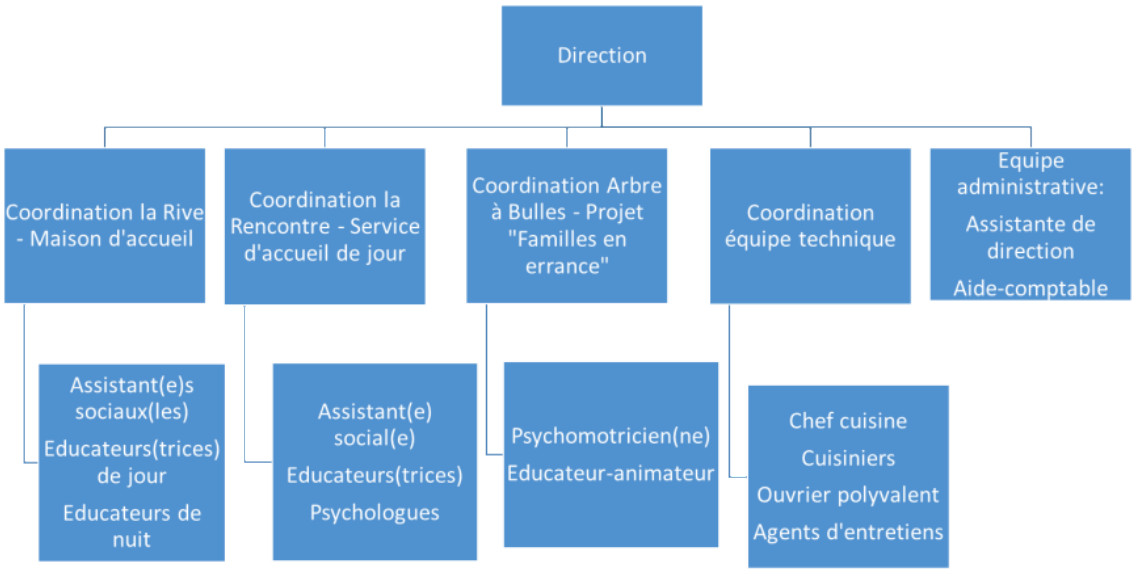
Aide sociale	5
Emploi	2

Régularité des contacts :

Fréquents et contacts	Plusieurs fois par mois
Accompagnant budgétaire	Ponctuel (moins de deux actions par mois) 4
	Aucune intervention sur l'année 2
Accompagnement administratif	Régulier (deux actions par mois) 2
	Ponctuels 4

Au cours de l'année 2020, l'accompagnement logement a permis la stabilisation de quatre situations et l'amélioration de deux dossiers.

9. Organigramme :



L'ASBL Source met en œuvre son objectif social à travers trois services :

1. La maison d'accueil « La Rive »
2. Centre de jour « La Rencontre »
3. Accueil des enfants et les familles « L'arbre à bulles »

Les travailleurs sont répartis en quatre équipes :

- Celle de la maison d'accueil,
- Du centre de jour
- L'accueil des enfants et des familles
- Services techniques

Ces quatre équipes sont chacune coordonnée par une coordinatrice. Deux équivalent temps plein assument la gestion administrative en lien direct avec la direction qui garantit la cohérence de l'ensemble de l'association.

Composition de l'assemblée générale :

- Bardiaux Benoît
- Meyer Claire
- Taymans Jean-François
- Van der bruggen Guy
- Van Nuffel Eric
- De Longueville Alain
- Barbier Thierry
- De Brabanter Claude
- De Wasseige Michel
- Denoiseux Jean-William
- Desmarets Anne
- Duque Pierre
- Gevers Valentine
- Hacourt Gilles
- Horenbeek Bernard
- Mees-vandenhove Myriam

Composition du conseil d'administration :

- Bardiaux Benoît (trésorier)
- Meyer Claire
- Taymans Jean-François
- Van der Bruggen Guy
- Van Nuffel Eric (Président)
- De Longueville Alain

10. Soutiens financiers et logistiques

Nous remercions pour leur soutien les organisations suivantes :

- La commission communautaire française
- La commission communautaire commune
- La région de Bruxelles-Capitale direction, logement
- Fédération Wallonie–Bruxelles, service éducation permanente
- Actiris
- Le fond Mirabelle
- Le fond BEC
- La banque alimentaire Bruxelles–Brabant asbl
- La BNP Paribas Fortis Foundation
- La fondation Roi Baudouin
- Viva for life
- AG solidarity
- Hu-Bu

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

11. Conclusions

Le 1er janvier 2020, nous n'aurions jamais imaginé une situation d'une telle ampleur. En l'espace de quelques mois, la pandémie a bouleversé nos habitudes, mais aussi nos certitudes par rapport à ce qui nous semblait acquis : nos libertés et droits sociaux.

Nous avons assisté dans un premier temps à un élan de générosité et de solidarité des citoyens. Ensuite, les politiques ont commencé à prendre leurs responsabilités. Cela a permis de tenir le cap, mais sans vraiment répondre aux questions de fond : comment passer d'une gestion de crise à une sortie de crise ?

À la Rive, cela s'est traduit par un arrêt temporaire des accueils qui a permis de comprendre et de mettre en place des procédures pour éviter la propagation du virus.

Dans un deuxième temps, il y a eu le transfert de flambeau au niveau de la direction et de la coordination. Une nouvelle équipe reprenait la relève avec pour enjeu le redéploiement de l'accueil à La RIVE.

Nous avons pris contact avec les différents centres d'urgence et Bruss'Help pour permettre un hébergement plus rapide, mais aussi la mise en quarantaine des personnes qui seraient touchées par le virus. Nous avons eu cinq mises en quarantaine en l'espace de six mois pour les personnes hébergées. Ces procédures ont diminué la pression et le stress pour les personnes hébergées et les travailleurs.

Dans le courant du mois de juin, en partenariat avec Médecins Sans Frontières et la médecine du travail, nous avons pu mettre en place un testing général à La RIVE.

L'équipe de la Rive a fait preuve d'une grande souplesse, de sang-froid et de professionnalisme face à l'épidémie pour permettre la continuité de l'accueil.

Le COVID-19 n'a absolument pas arrêté notre travail, mais l'a bel et bien ralenti. Les nouvelles procédures d'accueil ainsi les mises en quarantaine répétées de travailleurs sociaux ont eu un impact sur le nombre de personnes accueillies.

Tout ceci ne nous a pas empêchés d'avancer sur des dossiers majeurs comme le dossier de renouvellement de notre agrément qui a été finalisé au mois de septembre ainsi que celui du projet de rénovation du bâtiment de la rue Senne 78. Cette rénovation va permettre de répondre aux normes d'hébergement et de sécurité.

Le début des travaux est programmé pour septembre 2021. L'ampleur des transformations ne permettra pas de continuer l'hébergement sur site. Il est indispensable d'envisager toutes les pistes afin d'éviter une rupture de l'accompagnement et de l'accueil des personnes hébergées.

Nous n'aurions jamais pu finaliser ces dossiers importants sans le dévouement et la bienveillance de toute une équipe : les travailleurs sociaux, l'équipe administrative, bénévoles, l'équipe technique ainsi que le conseil d'administration.