



SOURCE asbl

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

ÉQUIPE AIPL - SOLIA

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Source asbl

Rue de la Senne 78, 1000 Bruxelles

02/512 71 75

info@sourceasbl.be

Avec le soutien de :



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

« La rédaction de ce rapport d'activité se base sur le modèle de rapport proposé à l'Annexe 4 de l'Arrêté 2000/279 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil. »

PRÉLIMINAIRES SUR LE CHOIX DE L'ÉCRITURE INCLUSIVE

Dans un souci de représentation et d'inclusion de l'ensemble des publics et des travailleur·euses concerné·es par les actions de Source asbl, nous avons opté pour l'utilisation de l'écriture inclusive dans l'ensemble de ce rapport d'activité.

Bien que la fusion de suffixes (ex. : travailleur·euses) soit privilégiée, il sera également possible, selon le contexte, d'utiliser d'autres formes d'écriture inclusive. Afin de ne pas alourdir la phrase, nous pourrions recourir au point médian (·) pour inclure chaque genre dans un même mot, utiliser des pronoms inclusifs, ainsi qu'employer des expressions neutres.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION5

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION - GÉNÉRALITÉS7

Source asbl 7

Les différents services 8

AIPL.....10

Particularités 10

Public 10

Missions..... 10

L'équipe..... 11

Objectifs principaux 11

L'ÉQUIPE SoLIA - DÉVELOPPEMENT DE L'AGRÉMENT AIPL12

Élargissement de l'agrément 12

Implémentation..... 12

LES ACTIVITÉS.....15

Les activités internes à Source - Public..... 15

 Les permanences 15

 Créations d'outils..... 24

Les activités internes à Source - Solia 28

Les activités internes à Source - Équipes 29

 Vulgarisation 30

Les activités externes à Source 32

 Mise en réseau..... 31

 Formations..... 34

Conclusion du volet activités 34

STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2024.....35

CONCLUSION41

ANNEXES43

POINT LEXICAL SUR LES ABRÉVIATIONS ET TERMES TECHNIQUES UTILISÉS

AMA : Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris

AIPL : Aide à l'insertion par le logement

Asbl : Association sans but lucratif

CB : *Capacity Building*

CCL : Cellule captation logement

F : Femme

H : Homme

HAD : *Housing Action Day*

NAS : Intranet et e-dépôt pour l'organisation des données administratives

ODJ : Ordre du jour

IDR : Infirmiers de rue

SoLIA : Source – logement – insertion – accompagnement

PV : Procès-verbal

RA : Rapport d'activité



INTRODUCTION

Les années précédentes ont été marquées par l'augmentation du nombre de personnes sans-abri ainsi que par un parc immobilier de plus en plus inaccessible pour une part grandissante de la population.

Cette inaccessibilité résulte de politiques peu contraignantes vis-à-vis des propriétaires en matières de régulation immobilière du marché privé, de la hausse des prix globaux, au manque de logements sociaux par rapport aux besoins d'une population possédant de moins en moins de pouvoir d'achat et à l'insalubrité récurrente des logements mis en location.

De plus, l'instabilité et l'exposition à de la violence institutionnelle et interpersonnelle systématique peuvent avoir des conséquences psychologiques négatives.

En raison de l'intensité des besoins immédiats auxquels sont confrontées les équipes de Source asbl, la recherche de logement, les suivis post-hébergement et la création de réseaux permettant d'augmenter les chances d'accompagner les bénéficiaires vers le logement et le post-hébergement ont, malgré nous, été mis-es de côté.

Profitant d'une augmentation des subsides, l'année 2024 a vu l'émergence d'un nouveau service AIPL, œuvrant pour l'insertion par le logement. Ce document en est le rapport d'activité.

Dans un contexte aussi saturé et complexe que celui que nous venons de décrire, cette nouvelle équipe, composée de deux personnes à temps plein, recrutées respectivement en mai et à la mi-

juillet pour une période d'au moins six mois, avait pour objectif de développer l'axe logement de manière transversale.

La création de ce nouveau service permettait de renforcer le travail autour du logement.

Vous trouverez en première partie de ce document toutes les informations contextuelles liées à Source asbl et à l'équipe AIPL, alias SoLIA.

Ensuite, un focus sera présenté sur le développement de l'équipe, ainsi qu'une présentation des actions menées durant la phase d'implémentation.

Les activités menées en interne et en externe à l'asbl seront ensuite abordées. Les limites et les différences entre les publics et les équipes avec lesquels SoLIA travaille seront également développées. Afin d'enrichir ces points, une analyse de dossier sera exposée pour donner une idée du travail à accomplir.

Toujours dans la partie « Activités », seront décrits les outils de communication et pédagogiques psycho-sociaux développés par SoLIA, ainsi que les supports de travail et de communication inter-équipes. S'ensuivront une analyse et un état des lieux de la collaboration au sein de Source, sous le titre « Activités internes à Source - Équipes », où seront décrites toutes les actions mises en place pour s'intégrer dans le quotidien de l'asbl.

Les « Activités externes à Source » concernent toutes les actions engageant SoLIA avec des équipes extérieures, telles que le développement d'un réseau professionnel autour du mal-logement, les partenariats, les réunions dans d'autres

associations, les événements et mobilisations, les formations, etc.

Le volet « Statistiques » du rapport sera développé, reprenant une estimation du temps de travail, l'identification du public que nous accompagnons, les différences entre les suivis des 3 autres services, les prises de rendez-vous et ses constances, les sujets les plus abordés, etc.

Enfin, nous conclurons en questionnant l'avenir de SoLIA, les améliorations et les projets à venir, ainsi que les limites et les possibilités de l'agrément AIPL.



PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION GÉNÉRALITÉS

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. Notre action s'articule autour de la maison d'accueil (La Rive), le centre d'accueil de jour (La Rencontre avec son service de soutien à la parentalité, L'Arbre à Bulles), ainsi que le service agréé en tant que AIPL (SoLIA).

L'objet social de l'A.S.B.L. 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.

Dans le cadre de la réalisation de son but, l'association exercera notamment les activités suivantes qui constituent son objet :

Elle crée et participe à la création de centres d'accueil et de lieux de rencontres destinés à promouvoir l'autonomie des bénéficiaires, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société.

À cet effet, elle peut notamment favoriser et développer, principalement chez les adultes :

- 1) une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ;*
- 2) des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation ;*
- 3) des attitudes de responsabilité et de participation*

active à la vie sociale, économique, culturelle et politique.

L'association peut faire tous actes nécessaires ou utiles à la réalisation de son but.

À cet effet, elle peut acquérir ou posséder en propriété ou autrement tous biens meubles et immeubles. Elle peut utiliser ces biens, les gérer ou les mettre à disposition. L'association pourra exercer une ou plusieurs activités qui produisent des bénéfices, à condition que ces activités soient nécessaires pour permettre la réalisation du but désintéressé que l'association veut atteindre et que l'association consacre à cette fin l'intégralité des bénéfices ainsi obtenus. Elle peut, par toute forme de collaboration, de prise de participation ou de rapprochement tel qu'une fusion ou un apport de branche d'activité, accorder une aide ou participer aux activités de toute entreprise ou de tout organisme poursuivant un but désintéressé similaire ou connexe au sien.

L'association ne peut distribuer ni procurer directement ou indirectement un quelconque avantage patrimonial à ses fondateurs, ses membres, ses administrateurs ni à toute autre personne sauf dans le but désintéressé déterminé par les statuts. Est considérée comme distribution indirecte d'un avantage patrimonial toute opération par laquelle les actifs de l'association diminuent ou les passifs augmentent et pour laquelle celle-ci, soit, ne reçoit pas de contrepartie soit, reçoit une contrepartie manifestement trop faible par rapport à sa prestation. Cette interdiction ne fait pas obstacle à ce que l'association rende gratuitement à ses membres des services qui relèvent de

son objet et qui s'inscrivent dans le cadre de son but.¹»

Notre action s'articule autour des services suivants : La maison d'accueil La Rive, le centre d'accueil de jour La Rencontre ainsi que son service d'accueil des enfants et de soutien à la parentalité L'Arbre à Bulles. Un nouveau service, SoLIA, s'ajoute cette année avec pour objectif l'aide à la réinsertion par le logement.

Le point commun des actions des quatre services se manifeste par un accueil dans une structure à taille humaine, avec un accès dit de « bas seuil » et une politique de réduction des risques.

Une attention toute particulière pour les enfants pour lesquels nous n'oublions évidemment pas les parents, ou souvent « le » parent.

Source s'engage à donner un sens profond à ses actions, n'intervenant pas de manière mécanique mais bien humaine.

LES DIFFÉRENTS SERVICES

LA RIVE

La maison d'accueil, La Rive, promeut un hébergement de type « bas seuil » et un accompagnement social à destination d'hommes isolés, de couples et de familles avec enfants. Ces dernières bénéficient d'un bâtiment attenant au centre de jour et sont séparées des hommes et des couples. Ces familles peuvent donc jouir d'un lieu dévolu à leur situation spécifique. Dans l'ensemble, nous pouvons prétendre prendre en charge au maximum 34 personnes tout profil confondu au sein de La Rive.

LA RENCONTRE ET L'ARBRE À BULLES

Le 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 entièrement gratuits. Ceux-ci sont centrés sur l'alimentation, sur l'hygiène/le soin du corps, et sur l'accès à des moyens de communication.

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

Des permanences sociales sont également proposées pour soutenir les usager·ères dans leurs démarches administratives et dans leurs projets de vie, ainsi que des accompagnements des personnes à l'extérieur auprès d'institutions.

Au sein du centre de jour, un projet spécifique orienté vers les enfants et familles en errance est en place ; il s'agit de L'Arbre à Bulles.

L'Arbre à Bulles existe depuis 2014 et propose une prise en charge gratuite pour des enfants qui ont entre 2,5 ans et 11 ans ainsi qu'un accompagnement psycho-social pour les parents. Concrètement, il est proposé aux parents qui fréquentent le service de jour d'accueillir leurs enfants dans un espace qui leur est dédié. Le service répond aux besoins de base (repas, sieste, vêtements propres, attention portée à l'hygiène) tout en offrant un cadre sécurisé, adapté à leur âge et à leurs besoins.

Au-delà de cet accueil pour les enfants, L'Arbre à Bulles est reconnu et agréé par l'ONE en tant que Lieu de Rencontre Enfant-Parent.

LE SERVICE TECHNIQUE

Nous retrouvons des cuisiniers, techniciens de surface et un ouvrier polyvalent. Cette équipe constitue la base et la fondation permettant de remplir les obligations et le bon fonctionnement de Source asbl.

L'équipe s'occupe de la logistique, assure la préparation des repas, la gestion des dons alimentaires, la gestion technique des infrastructures de l'ASBL, le nettoyage des bâtiments, etc. Également, elle prend part aux activités ponctuelles organisées par les différents services, ainsi qu'aux projets annexes, tels que les cadeaux de Saint-Nicolas ou les sorties à la mer.

En contact constant avec les usager·ères, les membres de l'équipe technique participent activement au travail social quotidien. Leur rôle au sein de Source s'élargit grâce à leur contribution à l'aménagement des lieux et à l'engagement personnel de chacun·e.

1 - Moniteur belge. (s. d.). <https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/welcome.pl?language=fr>

En effet, la cuisine ouverte de la Rencontre les expose aux interpellations des usager·ères, à leurs demandes et leurs confidences, etc. Du fait de leurs origines multiculturelles, ielles aident aussi au dépassement des barrières de la langue auxquelles sont confronté·es les travailleur·euses social·es.

La force de l'équipe technique provient de la polyvalence des compétences de ses membres et de leur cohésion. Elle représente les chevilles ouvrières à la base du bon fonctionnement de chaque service.

SOLIA

SoLIA est un nouveau service datant de mai 2024, grâce à l'agrément AIPL² de Source octroyé par Bruxelles-Capitale. Nous travaillons en collaboration avec les différents services de Source et ce de manière transversale afin d'assurer un accompagnement psycho-social, mais aussi technique aux différents publics qui fréquentent Source asbl.

Le nom se voulait facilement identifiable en faisant référence à Source, à sa transversalité au niveau de l'ASBL et aux thématiques connexes au logement.

Il est l'acronyme de **S**ource – **L**ogement – **I**nsertion – **A**ccompagnement

2 - Cf. Point lexical sur les abréviations et termes techniques utilisés, p4



AIPL

À l'origine, l'agrément AIPL a été accordé à Source, depuis 2019. L'augmentation du budget initial de cet agrément en 2024 a permis la création de nouveaux postes et donc, la formation d'une nouvelle équipe.

PARTICULARITÉS

Notre service a la particularité de ne pas être lié à un espace prédéfini. Cela nous permet une mobilité au sein des différents services et d'endosser un partenariat transversal et complémentaire avec les travailleur·euses de l'association.

Notre agrément nous plaçant, dans le contexte de l'asbl Source, au carrefour entre les logements, la maison d'accueil et le centre de jour. De plus, ces agréments AIPL nous offrent la possibilité de continuer des suivis en « post-hébergement » s'il y a une demande.

PUBLIC

Étant donné notre travail transversal, nous accompagnons un public varié en adoptant des approches différentes. Comme explicitées précédemment, les réalités singulières de chaque service avec lesquelles nous travaillons engendrent des approches de travail adaptées à celles-ci. Toutefois, toutes les personnes suivies rentrent toutes dans les critères définis du sans-abrisme³.

L'agrément AIPL permet d'accompagner l'ensemble du public de Source qui est concerné par une ou plusieurs problématiques liées de près ou de loin au logement.

MISSIONS

Nos missions peuvent être décrites à travers deux axes, celui de l'accompagnement individuel et celui de l'information, de la représentation communautaire et collective.

L'accompagnement individuel consiste en un suivi psychosocial de première ligne, incluant une aide technique et administrative, l'activation des droits, l'accès à des aides financières. Il vise également à améliorer la qualité du logement, à faciliter la médiation entre locataires et propriétaires/structures de logement, ainsi qu'à apporter une médiation juridique et un soutien dans la recherche de logement.

L'action communautaire se traduit par des permanences informatives, la promotion du droit au logement, des formations, la défense d'intérêts, et le soutien en cas de besoin.

3 - Selon l'article 2 § 1 de l'Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 14 juin 2018 ; 1° une personne sans-abri : la personne qui se trouve dans l'une ou plusieurs des situations suivantes : a) Vit dans l'espace public ; b) ne dispose pas de logement, n'est pas en mesure d'en obtenir par ses propres moyens et n'a dès lors pas de lieu de résidence ; c) n'a pas de résidence habitable au regard des normes de salubrité, de sécurité et d'habitabilité ; d) ne dispose pas de logement, n'est pas en mesure d'en obtenir par ses propres moyens et réside temporairement dans un hébergement d'urgence ou dans une maison d'accueil.

Elle inclut également l'accompagnement lors de déplacements, le développement d'outils de vulgarisation, la collecte et l'analyse d'informations, la communication des résultats de ces analyses, la mise en réseau intersectorielle, ainsi que la mise à disposition de logements et de parcs immobiliers à travers des conventions et leur promotion.

L'ÉQUIPE

Pour mener à bien ces missions et développer le service, Source a opté pour deux types de profils jugés complémentaires. L'équipe a ainsi été constituée d'un profil initialement orienté vers l'axe psycho-social et d'un autre axé sur la gestion de projets.

OBJECTIFS PRINCIPAUX

Nos objectifs principaux pour l'année 2024 se déclinent autour de deux axes : un soutien psychosocial de première ligne et la protection des intérêts des personnes fréquentant les services de Source asbl en matière de logement. Cela vise à améliorer les conditions de vie des individus, des familles et des groupes, tout en offrant des informations générales, des formations, ainsi qu'une représentation et une défense des intérêts en matière de logement.

Le projet 2024

L'objectif premier était d'intégrer et d'implémenter le nouveau service au sein de Source de façon autonome et complémentaire aux autres services tout en respectant les spécificités des différents axes de travail.

Pour cela, nous sommes passé·es par une série d'étapes concrètes avec pour objectif de légitimer et crédibiliser le service tant au niveau des équipes que du public. Le principal outil pour définir, évaluer et réévaluer ces étapes a été l'organisation de différentes réunions intra et inter-équipes (ce point sera développé plus loin). Une projection pour 2025 et une re-priorisation régulière de nos actions ont été nécessaires pour penser le développement de manière cohérente à plus long terme.

Le projet 2025

Pour l'année suivante, l'objectif est ainsi de poursuivre le travail accompli, de pérenniser les dynamiques positives et de garantir la stabilité de l'équipe face aux nombreux changements législatifs et contextuels auxquels SoLIA sera confronté. Ainsi, certaines activités et projets verront le jour en fonction des résultats obtenus et/ou désirés durant les projets menés en 2024.

Le projet 2026

Il nous est difficile de nous projeter plus loin considérant le contexte politique actuel. Nous ne savons pas si les subsides seront reconduits et l'équipe maintenue. Cela influence en grande partie nos axes de travail, qui se veulent développés dans une optique de pérennisation et facilement appropriables par les autres services, au cas où l'équipe AIPL devait disparaître pour des raisons financières.



L'ÉQUIPE SOLIA - DÉVELOPPEMENT DE L'AGRÉMENT AIPL

ÉLARGISSEMENT DE L'AGRÉMENT

SoLIA a vu le jour à la suite de l'obtention tardive de subventions. Initialement, l'agrément AIPL avait été attribué à Source en 2019, cependant, les subventions allouées étaient insuffisantes pour permettre l'engagement de travailleur·euses supplémentaires. Ce montant, plus élevé, des subsides de 2024, a ainsi permis, pour la moitié de l'année 2024, la création d'une nouvelle équipe : SoLIA.

IMPLÉMENTATION

LES RÉUNIONS AIPL

La première action ayant été mise en place, a été l'organisation de réunions hebdomadaires au sein de l'équipe, réunissant la direction et la première travailleuse. Rapidement, au fil des premières semaines, et avec l'arrivée de la·le deuxième travailleur·euse, d'autres types de réunions ont été instaurés.

Il existe à ce jour, 3 types de réunions auxquelles SoLIA participe régulièrement, les **réunions SoLIA**, les **réustrats**, et les **réunions inter-équipes**.

Réunions SoLIA

Ces réunions se déroulent généralement le jeudi et permettent à chaque membre (la direction et les 2 travailleur·euses) d'ajouter des points à l'ODJ qui ont besoin d'être discutés ou annoncés pour la mise en place de SoLIA. Elles ont pour but de discuter des grandes lignes de notre travail par rapport aux objectifs fixés. Ces réunions, un peu plus officielle, permet de dresser un état d'avancement de chaque action entreprise, de re-prioriser chaque action et de faire circuler l'information.

Les « réustrats » alias réunions stratégiques

Ces réunions plus spécifiques ont lieu en principe le lundi après-midi entre les deux travailleur·euses chargées de projets. Elles ont comme objectif de répartir les tâches de la semaine, de discuter des points abordés en réunion SoLIA, d'agencer efficacement le calendrier par rapport aux différentes exigences liées à la fonction et organiser l'espace⁴.

Réunions Inter-équipes

Ce type de réunion inclut notre participation régulière et partielle aux réunions d'équipe de La Rive et de La Rencontre⁵. Son objectif est de transmettre des informations, actualiser les sui-

4 - Cf. Point lexical sur les abréviations et termes techniques utilisés, p.4

5 - La Rencontre se réunit les jeudis matin et La Rive les jeudis après-midi.

vis, recueillir des avis sur l'implémentation de certaines mesures et participer aux décisions concernant l'utilisation commune des locaux. En somme, toute situation nécessitant davantage de clarté qu'un simple échange par mail, avec l'accord des coordinateurs, est abordée lors de ces réunions. Aussi, il est parfois indispensable de transmettre les informations de vive voix afin de s'assurer de la réception des messages importants. Ces rencontres, par ailleurs, sont souvent ponctuées de moments conviviaux et sont importantes pour la continuité des rapports humains inter-équipes. Aussi, cela permet de remettre le travail dans son contexte plus global que sont l'asbl Source et ses différents services.

PARTICIPATION AUX RÉUNIONS COMMUNAUTAIRES LA RIVE ET LA RENCONTRE

Les réunions communautaires sont les réunions obligatoires organisées par l'équipe de La Rive afin de parler de la vie en communauté au sein de l'hébergement. Il existe également des réunions communautaires organisées par l'équipe de La Rencontre dans le but d'aménager un espace de parole sur la gestion et l'appropriation du centre de jour.

Ces rencontres sont un espace opportun d'échanges d'informations et d'interactions informelles durant lesquelles SoLIA est intervenu une fois ou deux afin de présenter le nouveau service.

Notre présence à ces réunions nous a permis de nous présenter officiellement en tant que chargé·es de projets AIPL, tout en clarifiant notre rôle au sein de l'institution.

LES IMMERSIONS AU SEIN DES AUTRES SERVICES

À l'arrivée d'un·e nouveau·elle collaborateurice au sein de Source, des immersions dans chaque service sont organisées⁶.

Les membres de SoLIA ont eu l'occasion de passer quelques journées d'immersions. Ces journées ont été particulièrement bénéfiques pour l'implémentation de notre service AIPL au sein de Source, car elles nous ont permis de mieux comprendre les subtilités des processus de communication et de répartition du travail au sein de chaque équipe. Ces journées ont facilité le développement des dynamiques spécifiques à chaque axe de travail et assumer des missions plus transversales, tout en respectant celles déjà établies.

ACTIVITÉ LOGEMENT PROPOSÉE AUX FAMILLES

Cette activité, qui sera décrite plus en détail dans la partie « activités »⁷ de ce document, avait pour objectif d'intervenir avant leur départ en logement afin de travailler sur les droits et obligations en logement locatif.

LE JEU « VULGARISATION DES MISSIONS »

Cette activité, qui sera également décrite plus en détail dans la partie « activités »⁸ de ce document, avait pour objectif de présenter les missions et mandats de l'agrément AIPL aux autres équipes afin de fluidifier les interactions professionnelles.

LE BUREAU DE L'A IPL

L'équipe SoLIA est une équipe mobile qui n'a pas l'obligation de se cantonner à un lieu en particulier. La mobilité de l'équipe a nécessité l'acquisition de téléphones portables de fonction et d'ordinateurs portables, accompagnés de sac à dos pour ordinateur.

Néanmoins, une pièce située au premier étage du bâtiment Famille a été vidée et réaménagée en bureau. Cet espace offre une présence au sein de la maison Famille ainsi qu'un cadre de travail plus confortable. Lorsque l'équipe SoLIA n'est pas en déplacement, c'est dans ce bureau que l'équipe travaille. Il est partagé avec les membres des équipes de La Rive et de L'Arbre à Bulles, qui y assurent également leurs permanences⁹.

6 - Cette procédure ritualisée a pour objectif de :

- Présenter la nouvelle personne à l'ensemble des membres de Source (les employé·es et le public) et inversement.
- Rendre compte du travail et réalité différente de chacun des services afin de mieux situer les missions du poste à pourvoir.
- Mettre en lumière le fonctionnement et les procédures multiples au sein de Source.
- Diminuer la scission qui s'installe naturellement entre les services due aux exigences de terrain et l'emplacement (localisation) des services différés.
- Encourager la création de liens entre les membres de l'institution, pour faciliter la collaboration sur les initiatives impliquant l'ensemble des travailleur·euses.

7 - Cf. Les activités p.15 de ce document

8 - Ibid

9 - Cf. Les différents services, premier paragraphe, p.8

CRÉATION D'UN LOGO SOLIA

Une fois le nom trouvé, nous avons travaillé sur l'aspect visuel de l'identité de l'équipe. Le logo a été créé sur base des éléments graphiques du logo général de Source asbl.

Voici les éléments graphiques du logo de Source asbl :



L'élément visuel



Source asbl

La font de type classique,
en italique



#52C0D9 #0396A6 #43CAD9 #03A6A6 #F2F2F2

La palette de couleurs



Solia

La fusion du logo, SoLIA



LES ACTIVITÉS

LES ACTIVITÉS INTERNES À SOURCE - PUBLIC

LES PERMANENCES

Ces permanences visent à accueillir toute personne concernée par la problématique du logement.

Les rendez-vous

Nous avons 3 permanences distinctes :

- le lundi entre 9h30 et 12h00 à La Rive pour les hommes seuls et couples hébergés ;
- le mercredi entre 9h30 et 11h30 à La Rencontre ;
- le vendredi entre 10h00 et 12h00 dans le bureau du bâtiment Famille pour les familles hébergées.

Ces permanences s'organisent principalement par rendez-vous. Nos dossiers suivent un canva¹⁰ spécifique. Le premier rendez-vous, et parfois le deuxième, est réservé à la récolte d'informations, l'anamnèse, mais surtout à la compréhension et la clarification de la demande. Nous vérifions aussi, par-là le degré d'attente, le niveau d'autonomie administrative de la personne et éclaircissons les limites de notre intervention.

Une demande n'est pas toujours facile à formuler, et après avoir écouté leur histoire, il est parfois constaté que la demande n'est que l'objectif lointain nécessitant des démarches administratives

« préliminaires ». Une fois les objectifs priorisés, les autres rendez-vous sont consacrés à rassembler les papiers nécessaires afin de remplir les conditions de certaines démarches administratives.

Accompagnement psycho-social

Beaucoup de ces personnes viennent déjà avec un bagage de connaissances sur le système administratif et les institutions sociales. Nous nous contentons souvent d'actualiser ces connaissances, mais il nous arrive également de « corriger » certaines croyances sur le processus et les points à prioriser lors des démarches. Les demandes concernent presque exclusivement des « recherches logement »¹¹ mais se divisent en plein de petites demandes sous-jacentes, non formulées.

Il est important de noter que nous sommes confronté-es à un public ayant un parcours logement généralement lourd, long, instable et épuisant. La plupart de ces personnes présentent des comportements traumatiques par rapport aux démarches liées au logement. Un manque de confiance envers les entités socio-administratives semble être un point commun à toutes ces personnes, ainsi qu'un manque d'espoir quant aux résultats souhaités. Leur appel à l'aide semble parfois mécanique et désabusé. Parmi les com-

10 - Cf. Annexes p.43

11 - "Les recherches logements" est un des nombreux sujets abordés lors d'une permanence AIPL. Il fait aussi partie des critères de récolte de données réclamés par Bruxelles-Capitale que vous pouvez parcourir dans la partie Annexes, p.43 de ce document.

portements traumatiques que nous observons, il y a un besoin incessant de ne pas être sous-estimé, une peur d'être infantilisé, d'être confronté à des promesses non tenues, de subir de la discrimination ou des jugements, ou encore d'être acculé par des demandes administratives interminables et contradictoires. L'équipe SoLIA se trouve donc fréquemment confrontée à des blocages psychologiques avant même d'entamer les démarches liées au logement. Nous nous interrogeons sur la nécessité d'être accompagné·es par un·e travailleur·euse social·e, spécialisé·e dans le suivi psychologique des traumas, des enjeux intersectionnels et de la pauvreté. Nous nous posons souvent la question suivante, « Manquerait-il une étape ou un travail parallèle dans nos suivis psycho-sociaux ? ».

Nous travaillons constamment avec une contradiction existentielle. D'une part répondre à un besoin d'accès à des conditions de vie plus humaines. Et d'autre part, ne pouvoir le faire qu'au sein d'une société et d'un système qui ne le permet que partiellement. Ce que nous offrons semble éternellement insatisfaisant.

Ces problématiques, liées à la confiance, à la motivation et aux blocages psychologiques, apparaissent tout au long du parcours de logement. L'accompagnement psycho-social reste donc essentiel à chaque étape, non seulement pour soutenir la personne dans ses démarches administratives, mais aussi pour l'aider à surmonter ses résistances internes dans un contexte inadéquat.

Cela nous amène, dans le point suivant, à préciser notre approche d'accompagnement et les enjeux spécifiques du public en fonction des services de Source.

À La Rive

Notre accompagnement à l'insertion au logement débute généralement après un suivi psycho-social déjà entamé, relatif à l'hébergement et les règles communautaires et le projet personnel qui favorise une relative stabilité. L'équipe de La Rive, en collaboration avec les résident·es, prend en charge les démarches administratives préalables. Cependant, il reste souvent nécessaire de collaborer avec l'équipe pour gérer d'éventuelles problématiques administratives qui pourraient réapparaître au cours du processus.

Au fil du contact avec le public hébergé, nous avons identifié une problématique majeure liée à la motivation. En effet, il est fréquent qu'ielles manifestent des résistances à l'idée de quitter la maison d'accueil. Cela leur demande de mobiliser de nombreuses ressources pour s'engager dans des démarches de recherches de logement, même lorsqu'ielles sont accompagné·es. Certaines personnes finissent d'ailleurs par ne plus se présenter aux rendez-vous qu'ielles ont eux/elles-mêmes sollicités. Ces réticences semblent être alimentées par des expériences négatives passées, qui renforcent leurs appréhensions à l'idée de vivre en logement autonome, solitaire. Cela s'accompagne parfois d'un sentiment d'impuissance et d'une impression de ne pas pouvoir s'en sortir.

À La Rencontre

L'accueil inconditionnel offert par La Rencontre attire un public aux profils variés, souvent moins institutionnellement stabilisé. Compte tenu du grand nombre de demandes liées à la recherche de logement, l'équipe de La Rencontre procède à un tri initial pour évaluer la pertinence et la temporalité des rendez-vous avant de nous les transmettre. Cependant, le manque d'espaces pour des rencontres confidentielles nous oblige à limiter nos rendez-vous aux horaires de permanence. Cette contrainte logistique impose une attention particulière dans la sélection des profils accompagnés afin d'éviter une surcharge du service SoLIA.

Par ailleurs, une particularité de ce public est l'accumulation de charge mentale et la précarité liée à la pauvreté, ce qui compromet souvent la continuité des suivis. Ces personnes doivent faire face à des obligations administratives chronophages (CPAS, tribunaux, etc.), ce qui détourne leur énergie des démarches entreprises avec les équipes de Source asbl, notamment SoLIA. L'étalement de ces tâches administratives épuise un public déjà vulnérable et relègue parfois la recherche de logement au second plan, malgré l'urgence locative.

À L'Arbre à Bulles

La collaboration avec L'Arbre à Bulles se concentre principalement sur un accompagnement en vue de la mise en logement. SoLIA intervient comme complément au travail déjà entamé. Le public concerné est essentiellement composé de familles monoparentales, que ce soient des pères ou des mères célibataires avec enfants.

Au sein de SoLIA

Étant un service récent, nous n'avons pas encore assuré le suivi de personnes en phase de « post-hébergement ». Actuellement, l'ensemble de notre public est concentré sur la recherche active d'un lieu de vie. Nous pouvons également être amené·es à suppléer les équipes pour effectuer des états des lieux, des visites de logements et apporter une aide à l'aménagement.

Situation initiale de P3



Analyse de deux accompagnements psychosociaux

Les deux exemples que nous allons ici analyser sont deux suivis psycho-sociaux étant hébergé·es dans la maison d'accueil. Leurs situations administratives ont donné du fil à retordre à l'équipe de La Rive et l'équipe SoLIA. L'investissement demandé pour ce genre de cas, représente des mois de travail et d'attente, avec toute la frustration, des relances administratives souvent sans réponse et les conséquences psychologiques que cela implique.

Par souci de confidentialité, nous allons leur donner un nom de code. La personne avec ses 3 enfants sera nommée P3 et la personne avec ses 4 enfants sera nommée P4.

Composition de ménage	Finance	Situation de transit
3 enfants à charge. Âgé·es de plus de 12 ans.	RIS. Allocations familiales. Pension alimentaire.	Hébergé·e dans une maison d'hébergement, la Source asbl. Difficultés à trouver un logement. Moins de chances d'être appelé·e pour un logement social à cause de l'âge des enfants ¹² .
Situation administrative	Difficultés	État général
En phase d'obtenir un divorce. Possède un permis de séjour belge de longue durée. Habite en Belgique depuis plus de 10 ans, mais n'a pas pu demander la naturalisation par l'interdiction de son ex-conjoint·e.	l'elle n'a jamais eu l'occasion de gérer un budget logement. Illectronisme ¹³ des outils informatiques considérés basiques par l'administration, c'est-à-dire, la gestion et l'écriture de mails, l'utilisation d'un gsm ou d'un ordinateur ou la navigation internet. Manque de confiance généralisé et plus spécifiquement dans les interactions téléphoniques et/ou autres, rendant P3 dépendant·e de l'aide sociale pour chaque étape de ses démarches administratives. La barrière de la langue. l'elle ne connaît pas les codes du langage et fonctionnement du système administratif.	En état de fatigue, physique et mentale. Dépression. Frustration face à la complexité du système administratif. Manque de foi dans le système. En demande de résultats fluides.

12 - Si des enfants d'une même famille ont plus de 12 ans et sont reconnus de sexes différents, il y a obligation de fournir des chambres individuelles pour chacun·e d'entre elles. Cela diminue les chances des familles nombreuses d'être appelées pour un logement social. En effet, les logements pouvant accueillir des familles nombreuses sont plus rares que les studios ou appartements à une ou deux chambres.

13 - L'illectronisme est un néologisme qui désigne le manque ou l'insuffisance de connaissances nécessaires à l'utilisation des outils électroniques. Il est une transposition de la notion d'illettrisme dans le domaine du numérique.

Déroulement chronologique du suivi de P3

P3 a réclamé initialement l'aide de SoLIA pour ses démarches de recherches logement. Il a vite été constaté une méconnaissance des codes du langage administratif, un manque de confiance en soi et de l'illectronisme. Mais opposé à une vive intelligence, une envie inarrêtable de sortir sa famille de la précarité et une opiniâtreté certaine, il n'a fallu que quelques micro-formations pour que P3 soit capable de développer une relative indépendance administrative.

Dans le courant du mois d'octobre 2024, un appartement de 3 chambres fut proposé à l'équipe de La Rive par notre partenaire Logement Pour Tous (LPT). La candidature de P3 fut proposée et retenue. Il n'était plus question de chercher un logement, mais de préparer l'installation de la famille.

Il se fait que durant la période d'installation, les deux répondant·es chargé·es du dossier de P3 étaient absent·es et SoLIA fut appelée pour assurer un suivi. Le 17 octobre 2024, SoLIA accompagnait P3 pour l'état des lieux et le 22 octobre 2024, le dossier nous fut confié.

Outre l'ouverture des comptes Electrabel et Vivaqua, les tâches, consistaient à s'assurer que toutes les conditions soient remplies afin qu'un compte de garantie locative soit ouvert à son nom par l'organisme LPT et ainsi débloquent l'aide financière du Fond du Logement de la Région Bruxelles-Capitale.

Parmi les conditions de LPT, figurait une attestation de domiciliation.

Le mail de demande de changement d'adresse fut envoyé le 23 octobre 2024 et la date officielle indiquée sur le contrat de bail était datée à partir du 25 octobre 2024.

Le mail du 23 octobre 2024 envoyé, nous attendions des nouvelles de P3 concernant le passage de l'agent de quartier.

L'agent de quartier ne passant pas, un travailleur de La Rive téléphone au commissariat et reçoit, un « *Soyez patient, l'agent de quartier peut passer n'importe quand dans une période de 2 à 6 semaines* ».

Les 6 semaines étant passées sans nouvelles de l'agent de quartier, un mail fut envoyé à la Commune afin de demander des comptes en date du lundi 09 décembre 2024.

S'inquiétant de la situation, P3 décida de prendre les choses en main et se rendit elle-même au commissariat. Les agents lui annoncèrent qu'elle n'était pas inscrit·e.

En colère, P3 revient voir SoLIA afin d'exiger des explications. Les cartes de séjour doivent bientôt être changées, ses allocations familiales ont été suspendues, des factures s'accumulent, une partie du loyer en retard, etc.

À partir de ce moment, tous les mails écrits pour P3, furent envoyés avec son propre mail, en co-écriture. Cela impliquait un travail plus lent pour permettre un espace d'apprentissage et des interactions plus pédagogiques, mais permettait à une personne en attente et en stress de reprendre le contrôle de la situation, du moins symboliquement.

Entre temps, P3 reçoit une facture d'électricité de 300 €, et comprend que son dossier chez Vivaqua n'est pas en ordre, etc.

Le 11 décembre 2024, angoissé·e par le manque de nouvelles, P3 se rend elle-même à la commune et y retournera tous les jours jusqu'à la fin des démarches. La commune n'ayant toujours pas pris en compte la demande du mois précédent, elle lance la procédure en cette date. Nous avons l'assurance que l'agent de quartier passera, mais à présent, un nouveau problème doit être réglé, sa radiation du registre de population de la commune. Le 12 décembre, nous réglons les quiproquos par rapport à ses factures et son inscription incomplète à Vivaqua et Engie. P3 n'avait pas compris qu'il fallait confirmer l'inscription en appuyant sur un lien dans un mail. Encore une fois, SoLIA en profite pour faire une micro-formation informatique afin de réduire les risques que cela se reproduise.

En vue de marquer le coup et éviter tout autre contre-temps, un mail avec toutes les informations nécessaires à un changement d'adresse est envoyé le 13 décembre 2024. Nous recevons, cette fois-ci, une réponse positive.

Le même jour, P3 s'arrange avec LPT pour payer le reste du loyer non payé sous la forme d'un plan de paiement sur plusieurs mois.

Il nous faut aussi répondre au Fond du logement qui nous annonce avoir la volonté de classer « sans suite » la demande d'aide financière considérant notre manque de réactivité. Il manque toujours l'ouverture d'un compte en banque pour remplir

les conditions. Heureusement, notre demande de patience est reçue positivement et le dossier n'est pas clôturé.

Parallèlement, nous attendons toujours une réponse du CPAS afin de recevoir l'attestation de tarif social afin de baisser les montants de ses charges.

Nous tentons également de contacter l'agent de quartier, mais sans succès. Nous décidons de le contacter avec le mail de SoLIA afin de montrer qu'il y a une institution derrière la demande. Nous apprendrons plus tard que l'adresse mail proposée sur le site de la police, n'est pas la bonne et notre message jamais reçu.

Nous avons également tenté de demander de l'aide auprès du CPAS pour le paiement de ses factures.

Aussi, pour pallier toute éventualité, nous avons également expliqué la situation à LPT afin de nous assurer qu'il n'y aurait pas de répercussions de ce côté-là également.

Toutes ces démarches ont été relancées jusqu'à ce que, face à l'absence de réponse, on prenne la décision, avec P3, d'aller physiquement au CPAS, à la Police et à la commune. Succinctement voici ce qu'il s'est passé.

Le CPAS nous confirme que la demande d'aide a été reçue, mais qu'il y a peu de chance qu'elle soit acceptée ; *« car le montant est trop petit »*.

La Police nous annonce que la demande de domiciliation a été reçue par leur service en date du 12 décembre 2024 et nous donne les mauvaises coordonnées de l'agent de quartier.

La commune nous renvoie vers la Police.

Un autre commissariat de Police nous refuse l'entrée puis accepte de nous entendre à la seconde tentative. Nous recevons les bonnes coordonnées de l'agent de quartier et une fiche interne a été rédigée pour expliquer la raison de notre venue.

La conclusion de cet accompagnement, est que c'est la commune qui possède la clé de l'énigme et qu'il faut y retourner.

Nous profitons de l'attente entre les services pour rédiger un mail au service des étrangers de la commune de Molenbeek afin de demander ce qu'il ressort de la demande du 23 octobre 2024 en expliquant l'importance de ces démarches.

Et nous nous organisons pour retourner à la com-

mune le 27 décembre 2024.

À l'accueil nous découvrons que la composition de ménage de P3 ne fait pas référence à ses enfants et nous réclamons une correction. Après quelques minutes à insister pour que cette histoire soit prise au sérieux, nous obtenons l'autorisation de faire la file.

Nous ressortons du bâtiment après avoir reçu une promesse de corriger l'erreur.

L'agent de quartier passe un samedi matin et SoLIA appelle pour avoir une confirmation que les procédures sont en cours. Nous apprenons que P3 est enregistré·e en date du 25 octobre 2024 et nous comprenons que cette affaire n'est pas terminée. Sa radiation reste actuelle.

Le 06 janvier 2025, P3 n'a toujours pas de nouvelle de la commune pour finaliser son inscription ni du CPAS concernant sa demande d'aide financière. Nous envoyons un mail au CPAS et tentons de contourner l'inscription à la commune en demandant une attestation « de fait » à l'agent de quartier et au CPAS que P3 habite bien dans l'appartement X afin de débloquent ses allocations familiales.

Le 10 janvier 2025, nous relançons l'administration qui nous enjoint à prendre rendez-vous en ligne. Leur système de prise de rendez-vous étant défectueux, nous renvoyons une demande de rendez-vous par mail.

Le 10 janvier 2025, sans résultat probant par mail, nous retournons à la commune et nous obtenons un RDV au guichet citoyenneté. Cela nous étonne considérant son statut de ressortissant·e étranger·ère. Le dossier est directement pris en main et un·e employé·e s'assigne ielle-même le dossier. Le 20 janvier, les allocations familiales sont enfin débloquées rétroactivement. P3 ne se réjouit qu'à moitié, car son permis de séjour arrive à son terme et la radiation n'a pas été supprimée.

Cependant, P3 peut enfin prétendre à un compte en banque de garantie locative auprès de LPT et débloquent le fond du logement.

Le 19 février, nous apprenons que son dossier passe au Collège, le 26 février nous envoyons un mail afin d'avoir les résultats et, le 27 février 2025, toujours sans réponse, nous nous rendons sur place. Une personne supplémentaire des guichets de la population s'assigne le dossier et s'engage à nous contacter.

Ce jour-là, nous obtenons enfin la confirmation que la radiation a bien été annulée. Cela a permis, dans la semaine qui a suivi, d'actualiser sa carte d'identité et d'éviter une expulsion.

Il ne reste plus qu'une étape, l'actualisation de sa carte d'identité et celles de ses enfants. Il semblerait qu'à cette étape de la procédure, il faut aller vérifier manuellement pour voir apparaître les changements réclamés. Nous reçûmes un appel de cet-te deuxième employé-e quelques jours plus tard, nous enjoignant de venir refaire, gratuitement et sans faire la file, les cartes d'identité de la famille P3.

Situation initiale de P4



Composition de ménage	Finance	Situation de transit
4 enfants à charge. Âgé-es entre 3 ans et 13 ans.	RIS. Allocations familiales.	Hébergé-e dans une maison d'hébergement, la Source asbl. Difficultés à trouver un logement. Moins de chances d'être appelé-e pour un logement social à cause du nombre d'enfants à charge et de leurs âges/sexes reconnus.
Situation administrative	Difficultés	État général
Possède un permis de séjour F. Habite en Belgique depuis peu. Possède des difficultés pour faire reconnaître ses enfants comme les siens, malgré les tests ADN réalisés. Divorcé-e religieusement depuis l'année passée. Est suivie par d'autres organisations pour sa recherche logement. Assistante sociale du CPAS injoignable.	elle n'a jamais eu l'occasion de gérer un budget logement et n'a jamais vécu dans un logement seul-e. Difficulté linguistique, parle peu le français, et pas du tout le néerlandais mais parle couramment l'anglais et ses langues natales. Manque de confiance généralisé, timidité, rendant P4 dépendant-e de l'aide sociale pour la plupart des démarches administratives. elle comprend globalement les fonctionnements du système administratif mais se retrouve confronté-e à du racisme et du sexisme qui l'oblige à faire appel à un accompagnement systématique.	En état de fatigue, physique et mentale. Découragement. Frustration face au harcèlement administratif. Ressent de la colère contre tant d'obstacles à des demandes simples.

Déroulement chronologique du suivi de P4

P4, comme P3, a initialement demandé l'aide de SoLIA afin de trouver un logement « pour ne jamais plus en bouger ». Au commencement du suivi, nous travaillons sur son inscription aux différentes AIS. Contrairement aux autres suivis, cette personne envisageait d'étendre ses recherches jusqu'en Flandre. Les inscriptions furent interrompues par une demande urgente de la part de ses répondant·es qui demandaient à SoLIA de l'accompagner dans ses démarches d'adresse de référence (AR). L'enjeu qui se cache derrière une adresse est d'ordre de la reconnaissance administrative de l'existence de la personne sur un territoire. Sans adresse, pas d'allocation familiale, pas de renouvellement du permis de séjour, etc.

Dans le cas de P4, comme de beaucoup de personnes dans son cas, ses allocations familiales étaient bloquées, le RIS n'était pas suffisant pour payer le loyer et nourrir ses 4 enfants et la date de renouvellement de la carte de séjour se rapprochait sensiblement, ses démarches logement arrêtées, etc.

Avec un·e assistant·e social·e injoignable par téléphone, par mail et sur place, nos tentatives de prendre un rendez-vous furent infructueuses. Nous apprenons, en téléphonant à l'accueil, que les deux rendez-vous mensuels octroyés à chaque personne suivie par le CPAS ont été utilisés par P4. Sauf, qu'après quelques questions, nous comprenons qu'en effet, deux rendez-vous ont été octroyés mais annulés par l'organisme lui-même et que P4, par dépit y était allé·e malgré tout afin d'obtenir des réponses. Ce jour-là, P4 apprend qu'elle n'a plus d'AR depuis le 01 septembre 2024.

Finalement, nous obtenons un rendez-vous, le 9 janvier 2025, mais considérant l'éloignement de cette date, il a été décidé d'accompagner P4 au CPAS avec un membre de la CCL¹⁴, en date du 16 décembre 2024, afin d'avoir plus de réponses.

Nous obtenons, une fois sur place, des informations contradictoires. L'AR que le CPAS assure avoir donnée n'est pas indiquée sur la composition de ménage de la même période. De plus, la reconduction de l'AR aurait été refusée sans explication, ni communication. L'assistant·e administratif·ve nous renvoie à l'antenne principale et nous conseille d'aller voir un·e supérieur·e afin d'avoir plus de chances d'obtenir des informations et clôture en nous donnant un dossier récapitulatif toutes les décisions du Comité, dossier que P4 n'a jamais reçu.

Voici ce que nous découvrons.

Ce papier prouve que le CPAS est au courant de sa situation précaire et de sa présence à Source asbl. De même, sa carte médicale est en ordre et elle reçoit correctement son RIS. Le document qui retient notre attention, est celui justifiant la radiation de l'adresse du CPAS où deux arguments ont été avancés :

- La personne aurait refusé de se domicilier à l'ancienne adresse pour des raisons non acceptables (par le CPAS et la loi).
- La personne est dans la maison d'accueil depuis plus de 3 mois et cela lui permet de se domicilier. Si elle peut se domicilier, alors elle n'est plus sans-abri et n'a plus droit à l'adresse de référence¹⁵.

La date du premier argument indique la période dans laquelle P4 n'habitait plus à cette ancienne adresse. Pourtant, il est indiqué que l'assistant·e social·e est allé·e sur place constater sa présence. Laissant ce mystère de côté, nous nous concentrons sur le deuxième argument, car nous en concluons qu'il va falloir négocier auprès du CPAS afin de les faire changer d'avis.

P4, dans une confidence, m'avoue, dans une colère contenue, qu'elle commence à craindre de devoir mendier pour pouvoir nourrir ses enfants si cette situation continue encore longtemps.

Le lendemain, nous retournons à l'antenne centrale du CPAS dans l'espoir d'y être reçu·es par un·e responsable. Nous avons reçu l'autorisation de passer sans attendre dans la file afin de passer en priorité. Mais apprenons que la·le responsable en question s'excuse de son absence mais qu'elle sera de retour en après-midi. Nous insistons pour qu'elle nous recontacte et surtout pour avoir ses coordonnées et retournons à Source, bredouilles.

14 - Cf. Point lexical sur les abréviations et termes techniques utilisés, p.4

15 - "Par adresse de référence, il y lieu d'entendre l'adresse soit d'une personne physique inscrite au registre de la population au lieu où elle a établi sa résidence principale, soit d'une personne morale, et où, avec l'accord de cette personne physique ou morale, une personne physique dépourvue de résidence fixe est inscrite.(...)"

L'adresse de référence pour les sans-abris est régie à l'article 1er, § 2 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes des étrangers et aux documents de séjour, et à l'article 20, § 3 de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif aux registres de la population et au registre des étrangers."

Coordination et actualisation des directives en matière d'adresse de référence pour les sans-abris. (Par Service public fédéral Intérieur). (s. d.). Lettre adressée aux Bourgmestres, CPAS, Gouverneures de provinces et à la Police.

16 - Ibidem

Le 19 décembre 2024, nous avons un appel téléphonique avec le-la responsable et nous recevons le conseil d'adresser un recommandé au CPAS signé de la direction afin d'y mettre plus de poids institutionnel car les décisions se prennent au niveau du comité, non à son niveau. Aussi, l'option de se faire entendre directement au Comité est proposé et la circulaire ministérielle est de nouveau évoquée¹⁶.

Le 9 janvier 2025 arrive et SoLIA s'y rend avec P4. L'objectif de ce rendez-vous est de convaincre l'assistant·e social·e de l'importance de donner l'AR à P4 et de demander de pouvoir passer devant le Comité afin de défendre le dossier en tant qu'institution.

L'assistant·e social·e semble réceptif·ve aux arguments et tombe des nues par rapport aux allocations familiales, le refus de donner l'AR, les incohérences dans les dates et décisions qui en découlent. Nous avons enfin la bonne nouvelle que la demande d'octroi de l'AR passera au Comité du 20 janvier 2025¹⁷. On nous dit que P4 doit revenir signer un papier afin d'avoir l'autorisation d'intervenir au Comité.

De plus, nous apprenons que P4 n'est plus en ordre de séjour depuis le 07/10/24, autrement dit, 7 jours après sa radiation à la commune. En effet, P4 n'a jamais été domicilié·e au CPAS car, une fois la décision prise de lui octroyer l'AR, P4 devait venir chercher le papier et l'amener ielle-même à la commune. Procédure qui se fait généralement électroniquement entre le CPAS et la Commune. La décision d'octroi de l'AR, jamais communiquée à la commune, aurait poussé celle-ci à refuser la domiciliation et les tentatives de P4 de se mettre en ordre.

Nous n'avons jamais reçu le papier nous permettant de pouvoir passer devant le Comité. Pourtant P4 est allé·e le réclamer plusieurs fois sur la semaine, sacrifiant des matinées entières dans la foulée. Des mails furent envoyés avec pour réponse, l'assurance que la prochaine fois sera la bonne mais sans résultat. Nous avons même passé plusieurs coups de fils et de nouveau, on nous dit d'aller à l'antenne centrale afin de nous entretenir avec un·e supérieur·e.

Le 17 janvier 2025, P4 retourne au CPAS dans une énième tentative. De notre côté, l'équipe envoie un mail à la-le supérieur·e. Nous recevons une réponse nous annonçant que le dossier de P4 ne se retrouve pas dans la liste des dossiers censés être

analysés au Comité du 20 janvier 2025.

Entre-temps, les allocations de P4 se sont débloquentes suite à l'insistance de l'équipe de La Rive auprès de sa caisse d'allocations familiales et en date du 24 février 2025, P4 se voit attribuer une AR jusqu'au 31 mai 2025.

Le soulagement fut de courte durée car la carte d'identité de P4 ne fonctionnait plus. De plus, la composition de ménage ne reprenait plus ses 4 enfants. La correction de cette erreur, nous révéla une autre coquille, ses deux aîné·es sont indiqué·es « non-apparenté·es ».

Aussi, P4 n'a toujours pas reçu de convocation de la part de la commune concernant sa demande de renouvellement de carte d'identité et celles de ses deux aîné·es lancée en novembre 2024.

La composition de ménage fut corrigée mais la reconnaissance des deux aîné·es comme étant ses enfants n'est toujours pas réglée et ses cartes d'identités toujours pas actualisées, ne lui laissant plus que deux mois d'AR pour se mettre en ordre administrativement en 2025.

Je vois P4 fatigué·e, en colère, pas encore découragé·e mais peu s'en faut. Le sentiment d'injustice est fort présent, ainsi qu'une inquiétude constante et des chocs émotionnels constamment renouvelés à chaque violence du processus administratif. Le temps qu'ielle a à consacrer à ses enfants, ses recherches d'emplois et de logement et l'apprentissage de la langue est réduit au strict minimum ou inexistant.

Constats généraux

Dans le cas de P3, pour pallier les conséquences de cette erreur administrative, somme toute humaine, il nous aura nécessité l'envoi d'une quarantaine de mails, une vingtaine d'appels, cinq réunions d'équipes, six accompagnements de plusieurs heures, une quinzaine d'heures de permanence, plusieurs espaces-temps de micro-formations, etc.

Dans le cas de P4, pour finalement, ne pas réussir à régler sa situation afin de reprendre ses recherches logements, SoLIA a consacré à ce dossier, douze rendez-vous de 1h minimum, quatorze mails, treize appels téléphoniques, cinq réunions d'équipes à la durée indéterminée, cinq accom-

17 - Comme P4 dépend de l'AR pour recevoir ses allocations familiales et le renouvellement de sa carte de séjour, il est dans l'obligation du CPAS de le lui octroyer afin que P4 ait accès à ses droits.

pagnements de plusieurs heures. Le temps que l'équipe de La Rive a consacré à ce dossier en 2024 n'est pas repris dans ces chiffres.

Il est essentiel, ici, de relever la difficulté qu'affronte une personne qui ne parle pas la langue, qui n'est pas habituée, initiée¹⁸ au langage administratif, aux codes culturels et informatiques.

Le manque d'accès au matériel informatique est également un sujet récurrent de notre travail. En effet, face à autant d'urgences complexes à résoudre, l'acquisition de matériel digital est considérée secondaire ou pas considéré du tout par notre public. Ce qui mène à un manque d'opportunités à se former aux différents logiciels, à se familiariser avec la logique informatique et/ou à la culture écrite.

L'écrit, lui-même est une compétence difficile à appréhender pour le public que nous accompagnons. La plupart des personnes que nous suivons parlent le français ou l'anglais suffisamment couramment pour comprendre les procédures expliquées oralement. Cependant, confronté·es constamment à des situations épuisantes qui les sortent de leurs zones de confort à une cadence inhumaine, elles n'ont pas toutes l'énergie à donner dans l'acquisition de nouvelles compétences. Dans l'éventualité où l'énergie et le temps sont disponibles, le manque de confiance en soi et une sorte de complexe d'infériorité systémique rend la démarche encore plus vertigineuse.

Les démarches, lors des rendez-vous SoLIA, comportent une certaine lenteur d'exécution, car, entre autres, l'enjeu de ces rencontres, outre de régler des problèmes administratifs ou de recherches logements, consistent à prouver par la pratique que les compétences intellectuelles sont présentes et qu'elles ont ce qu'il faut pour apprendre et ne plus avoir besoin de nous¹⁹.

18 - Quelques lectures à ce propos :

<https://www.agirparlaculture.be/quand-le-langage-administratif-renforce-les-inegalites/>
<https://publicationnaire.huma-num.fr/notice/langage-des-administrations/>
<https://inesthinktank.be/numerisation-des-services-et-inegalites/>
<https://www.renaissancenumerique.org/publications/numerisation-procedures-administratives/>

19 - Ce travail de développement personnel prend en compte, de manière superficielle, les problèmes de santé mentale, les conséquences sur la disponibilité mentale dues à une prise régulière de stupéfiants, alcool, etc. Mais sans pouvoir y apporter une quelconque réponse satisfaisante. En effet, nous ne disposons pas, au sein de Source, d'une personne assignée à ces problématiques.

CRÉATION D'OUTILS

Création de formations

Logement - Hygiène : activité proposée aux familles

Constatant notre manque de visibilité auprès des familles et le départ de certaines d'entre elles, nous avons pris l'initiative de proposer une activité communautaire autour d'un repas²⁰. Les objectifs que nous nous étions fixés étaient de nous présenter officiellement et de les préparer à la vie en logement individuel ainsi que les obligations locatives auxquelles elles allaient devoir faire face.

Cette activité a été organisée en collaboration avec L'Arbre à Bulles et La Rive, qui ont chacune envoyé deux travailleur·euses. L'équipe technique et La Rencontre ont fourni les vivres, l'espace d'activité et le repas. L'idée initiale était que L'Arbre à Bulles et La Rive s'occupent des enfants et adolescents à travers une activité de sensibilisation à l'espace communautaire, cuisine et pâtisserie, tandis que l'équipe SoLIA animait un atelier sur les obligations locatives pour les mamans. L'activité se terminait par un repas convivial préparé par les enfants et adolescent·es.

Trois mamans sur quatre étaient présentes, et malgré la fatigue, l'activité a été fructueuse. Les mamans ont pu échanger sur le savoir-vivre en logement et leurs déboires, en partant de leur propre expérience pour discuter ensemble. L'objectif était ensuite de clarifier certains points concernant les obligations locatives, notamment en matière d'hygiène.

Pour l'occasion, un flyer et un poster ont été créés et distribués, reprenant les informations essentielles sur les obligations locatives. Ces supports serviront de « pense-bêtes » à afficher dans leur chez-soi.

20 - Cf Annexes, p.43

Photos prises par L'Arbre à Bulles au cours de l'animation.



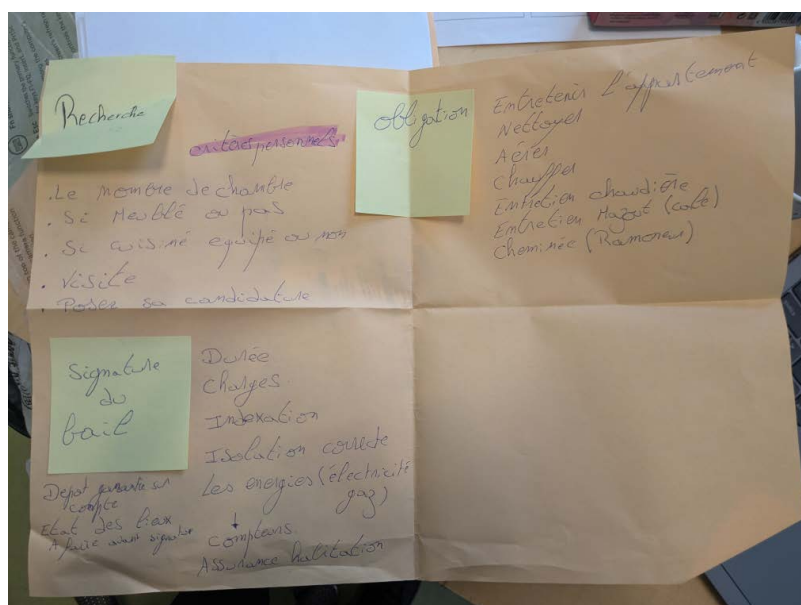
Préparation du repas, supervisée par l'équipe de L'Arbre à Bulles avec les enfants et les adolescent-es de la maison d'hébergement.



Dessine ta maison de rêve, supervisé par l'équipe de L'Arbre à Bulles avec les enfants de la maison d'hébergement.



L'activité et le repas, les enfants ayant faim, L'Arbre à Bulles décida d'avancer l'heure du repas pendant que les mamans étaient occupées avec l'activité sur la gestion d'un logement.



Mise en commun des connaissances, supervisée par l'équipe SoLIA. Ce brainstorming servira pour la prochaine étape, qui est celle d'infirmer, d'affirmer et compléter les connaissances partagées durant l'exercice.

Les canvas - Outils de suivis psycho-sociaux

Partant de nos observations, lesquelles sont que les personnes se trouvent souvent démunies face à la multitude de démarches à effectuer auprès de différents services et organisations, nous avons travaillé à structurer au mieux nos entretiens et rencontres. L'objectif est de simplifier leurs démarches, de renforcer leur mise en réseau et d'assurer une meilleure continuité dans la prise en charge de leurs dossiers.

La création de canvas spécifiques à chacune de nos démarches fut indispensable afin d'avoir un langage de prises de notes commune, d'automatisation de nos interventions et de pérennité du travail accompli par les deux temps pleins actuels.

Nous différencions nos canvas en deux catégories. Ceux utilisés en interne afin d'économiser du temps sur la préparation de nos activités et partager un langage commun de prises de notes et ceux mis en place afin de faciliter la communication inter-équipes ou avec nos suivis.

Voici les nomenclatures des différents canvas créés :

● Canvas internes à SoLIA²¹

- canva permanences (prises de notes lors de nos rendez-vous avec nos suivis et lors de nos concertations avec les répondant-es) ;
- canva ODJ et PV ;
- déroulement d'une permanence ;
- canva méthodologique d'interprétations des données quantitatives et qualitatives ;
- canva calendrier hebdomadaire et mensuel adapté à SoLIA ;
- canva « en tête » document officiel.

● Canvas externes à SoLIA²²

- canva de communication (inter-équipes) ;
- canva feuille de route pour suivis ;
- canva attestation de suivis ;
- canva affiche des rendez-vous de la semaine, etc.

Fiche logement (canva communication)

Afin de ne rien laisser au hasard, un document reprenant toutes les informations nécessaires à la recherche de logements a été rédigé et mis à disposition des équipes de Source afin qu'il n'y ait pas de doute sur l'utilité des informations demandées entre collègues.

Ce document est présenté aux personnes accompagnées et une demande d'autorisation orale est automatiquement faite dès les premières entrevues.

Nous notons que ce document a grandement fluidifié la coopération entre les autres services et SoLIA.

Création d'affiches horaires permanence

Afin d'informer le public des horaires de nos permanences de manière claire et accessible, des affiches ont été conçues et diffusées dans les espaces communs de Source au niveau de La Rive, de La Rencontre et du bâtiment Familles. Ces affiches présentent non seulement les horaires, mais aussi un rappel des services proposés pendant les permanences, permettant ainsi une meilleure visibilité et accessibilité à notre accompagnement.

Nous remarquons que cette affiche ne suffit pas. En effet, il subsiste encore des malentendus sur les possibilités d'accompagnement.

Parmi les solutions imaginées, nous envisageons de mettre à disposition une farde SoLIA reprenant toutes les informations basiques, disponibles pour chaque personne qui entame un accompagnement avec nous.

Fiche de route des démarches administratives

Une fiche de route (à compléter) fut élaborée pour répertorier les démarches administratives déjà entreprises, tant par les bénéficiaires que par les travailleur·euses. Ce document permet de centraliser, de manière simple et structurée, les étapes clé accomplies pour diverses demandes administratives (aide sociale, logement, santé, etc.), tout en précisant les documents déjà fournis et les interlocuteurs rencontrés. Cette fiche constitue un outil de suivi efficace, offrant une vue d'ensemble des avancées et facilitant la coordination entre les différents acteurs.

Nous remarquons que ce système, malgré l'appréciation de ses utilisatrices, peut requérir, au cas

21 - Cf. Annexes, p.43

22 - Cf. Annexes, p.43

par cas, une certaine habitude de prises de notes et un apprentissage concernant les possibilités que cela offre. L'équipe n'a pas toujours le temps de consacrer du temps à l'initiation des outils proposés. Aucune solution n'a encore été avancée, mais ce point fait partie des projets à travailler au sein de notre équipe.

Création d'attestation de suivi SoLIA

Une attestation de suivi a été créée pour valoriser l'accompagnement effectué par l'équipe SoLIA et formaliser les démarches entreprises avec les bénéficiaires. Ce document peut être utilisé par les usager·ères/hébergé·es dans leurs interactions avec d'autres services ou institutions, attestant de leur engagement dans un suivi actif. Il contribue également à légitimer leur situation face à des tiers (bailleurs, CPAS, services sociaux, etc.).

Création d'outils d'informations : flyer et poster sur les obligations des locataires

Des outils de communication visuels (flyers et posters) ont été conçus pour informer les locataires sur leurs droits et devoirs locatifs, souvent méconnus ou mal compris. Ces supports abordent des thématiques essentielles telles que l'entretien du logement, les réparations locatives et la préparation à une vie en logement autonome. L'objectif est de favoriser une meilleure compréhension des obligations légales et pratiques, tout en encourageant une visualisation positive et durable de leur vie en logement, afin d'en assurer la pérennité.

Les flyers

Dans le cadre de l'axe de formation et de vulgarisation lié à l'agrément AIPL, SoLIA a initié un travail de création de supports visuels (flyers et posters) sur des thématiques liées au logement. Deux types de flyers ont été créés par SoLIA.

● Les services de SoLIA

Ces flyers²³ sont conçus pour présenter les missions et services de SoLIA de manière claire et concise. Ils sont principalement destinés aux bénéficiaires et distribués, si nécessaire, lors des permanences, afin de mieux expliquer notre action et d'orienter le public vers nos services.

● Les obligations des locataires

Ces flyers²⁴, servent de pense-bêtes pratiques sur les obligations légales des locataires. Transformables en affiches, ils sensibilisent à l'entretien

du logement et aux responsabilités locatives.

Un poster complémentaire, détaillant une liste d'obligations, y est joint. Tous ces supports, sont disponibles en français et en néerlandais conformément aux exigences de la Région de Bruxelles-Capitale, maximisant leur accessibilité.

Utilisation d'outils existants

En parallèle, SoLIA a entrepris de rassembler les outils pédagogiques développés par ses partenaires institutionnels (Bruxelles Logement, Fébul, etc.). Cela permet de bénéficier de l'expertise et des ressources du réseau bruxellois tout en enrichissant nos propres actions.

23 - Cf. Annexes, p.43

24 - Cf. Annexes, p.43

LES ACTIVITÉS INTERNES À SOURCE - SOLIA

LA COLLABORATION AU SEIN DE SOURCE

Notre collaboration avec les différentes entités de Source est plurielle et en constante évolution.

En effet, nous sommes amené·es à nous repositionner constamment dans notre organisation de travail afin de nous adapter aux contraintes des autres services.

La communication n'a pas été instinctive et a pris du temps à se mettre en place. Un exemple de difficultés, fut le développement d'outils de communication adaptés aux suivis spécifiques de chaque public, en tenant compte des réalités respectives des différents services. Chaque équipe étant confrontée à des mandats, un budget, une législation et une gestion différente, ainsi qu'à un public dit *sans-abri*, certes, mais varié et souvent désocialisé²⁵. La crainte de ne pas respecter le secret professionnel a également constitué un facteur limitant dans le développement de ces outils de transmission d'informations.

Cependant, les travailleur·euses des deux équipes étaient déterminé·es à faire fonctionner la collaboration avec SoLIA, et un canva de communication sur le thème du logement a finalement été adopté²⁶.

Comme développé dans le point *Fiche logement (canva de communication)* de la page 26 de ce document, ce canva présente l'avantage d'éclaircir certains points d'ombre liés au secret professionnel, tout en permettant aux équipes d'avoir une vision plus claire des informations à collecter lors des entretiens. Il a ainsi favorisé une plus grande fluidité dans les échanges concernant les suivis, tout en optimisant la construction des anamnèses et la compréhension des problématiques de chaque personne.

Nous avons également constaté que la présentation des missions de SoLIA²⁷ a eu un impact positif sur l'efficacité des échanges entre notre équipe et les autres services. En clarifiant les axes de travail sur lesquels nous pouvions intervenir, cela a permis de réduire la confusion existante concernant la nature de nos mandats et de nos interventions possibles.

Un autre élément, d'ordre plus historique, a dû être pris en compte lors du développement de ces nouvelles dynamiques : le renouvellement des équipes après une année marquée par des difficultés importantes. L'arrivée de SoLIA a bouleversé un équilibre difficilement acquis et un cadre encore trop récent. Cette situation a créé une période de transition délicate, où les équipes devaient non seulement s'adapter à de nouveaux membres et à de nouvelles pratiques, mais aussi réajuster des méthodes de travail récemment mises en place. Le défi résidait donc dans la nécessité de réorganiser les dynamiques internes tout en maintenant une cohérence et une efficacité dans l'accompagnement des publics. Cette phase de réajustement a demandé de la patience et une gestion particulière pour préserver la stabilité tout en intégrant les changements apportés par SoLIA.

Notre mode de communication est similaire avec La Rive, La Rencontre et L'Arbre à Bulles. Afin d'optimiser les échanges d'informations, nous avons mis en place des modes de communication combinés, tels que l'envoi de mails aux équipes, complété par des échanges directs. Nous participons également aux réunions des autres équipes lorsque cela nous semble nécessaire, et nous effectuons régulièrement des retours sur les suivis afin d'éviter les doublons dans le travail de chacun·e. Similaire mais subtilement différente, notre communication s'est adaptée aux réalités plurielles des services.

Auprès des travailleur·euses de La Rive, nous communiquons uniquement aux répondant·es de la personne accompagnée. Cette communication se fait par mail, mais aussi lors d'échanges en vis-à-vis. Ces dernier·ères décident ensuite quelles informations doivent être partagées avec le reste de l'équipe.

En revanche, auprès des travailleur·euses de La Rencontre, il n'existe pas de système de référence. Nous échangeons par mails et par interactions directes pour communiquer sur les suivis. Nous participons aussi aux réunions pour actualiser les dossiers et/ou demander l'avis de l'équipe sur l'accompagnement d'une personne. En effet, leur relation avec les usager·ères du centre de jour diffère

25 - Lecture recommandée sur le sujet, Pichon, P. P. (2015, 2 février). Sortir de la rue : Question de recherche et enjeu d'action (Le Sociographe 2014/4 n° 48 [Revue], Éd.). Cairn. <https://shs.cairn.info/revue-le-sociographe-2014-4-page-79?lang=fr>

26 - Cf. Annexes, p.43

27 - Cf. Le jeu "vulgarisation des missions", p.30

parfois et complète nos interactions.

ÉVALUATIONS

L'équipe SoLIA a elle-même exprimé le besoin de réaliser une évaluation, laquelle a été anticipée par le directeur et s'est tenue au cours de la deuxième moitié de novembre. Cette évaluation, menée sous forme d'échanges, a permis de revenir sur notre évolution depuis la prise de poste, de questionner nos pratiques et nos perspectives, et de définir des objectifs professionnels pour l'année à venir.

Cependant, le temps évalué étant très court²⁸, il sera sûrement nécessaire de repasser par une phase d'évaluation plus avant.

LES ACTIVITÉS INTERNES À SOURCE - ÉQUIPES

CRÉATION ET ANALYSE D'UN QUESTIONNAIRE INTERNE ET INDIVIDUEL

Dans le cadre de l'implémentation de SoLIA à Source, l'équipe a souhaité valoriser et rassembler les savoirs et expériences des autres professionnel·les de l'asbl. En juillet, avec l'agrandissement de l'équipe, un besoin de mieux comprendre le fonctionnement des différents services de Source asbl s'est fait sentir. Étant donné la dimension transversale de l'AIPL, impliquant une interaction quasi-systématique avec tous les travailleur·euses, il est devenu nécessaire d'organiser des rencontres individuelles avec chacun·e.

Pour ce faire, l'équipe SoLIA a élaboré un questionnaire semi-directif, proposé aux deux services principaux : La Rive et La Rencontre (et L'Arbre à Bulles). Chaque travailleur·euse a répondu à un questionnaire adapté à son service lors d'un entretien individuel.

Le questionnaire se divisait en deux parties : une partie concernant les bénéficiaires et une autre concernant les travailleur·euses. Les thèmes abordés incluaient les pratiques de travail, les besoins en formation, les connaissances du réseau, ainsi que le positionnement des travailleur·euses sociaux·les face à la recherche de logement.

Les objectifs de ces entretiens étaient multiples :

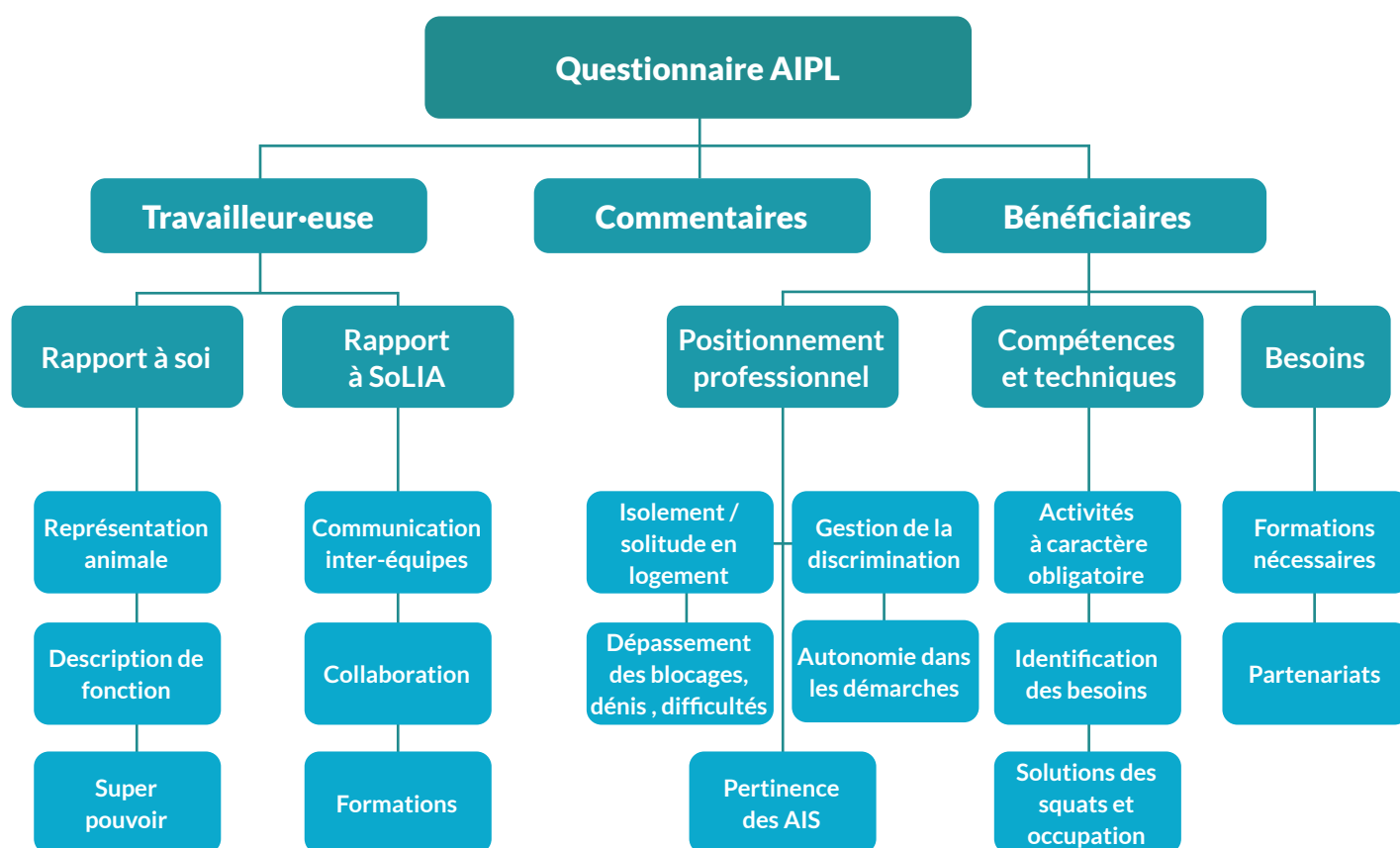
- valoriser les savoirs et compétences de chacun·e ;
- approfondir les réalités et problématiques liées au logement ;
- centraliser les connaissances et renforcer le travail transversal au sein de l'asbl ;
- offrir un espace privilégié pour que les travailleur·euses partagent leurs avis, en dehors des réunions d'équipe ;
- dissiper les malentendus concernant le rôle de SoLIA, souvent perçu comme limité au renfort logement, alors que nos missions s'étendent au-delà ;
- affiner notre compréhension des dynamiques internes et des axes d'intervention possibles dans le cadre des deux temps pleins sur la période de six mois qui était la période de contrat initiale.

Un point d'attention a été la gestion du temps et l'impact sur les équipes. Nous avons sous-estimé le temps nécessaire pour les entretiens individuels. Ceux-ci ont pris environ une heure du temps de travail de chacun·e, ce qui a généré un risque de frustration et des attentes vis-à-vis des résultats de ce temps investi.

La communication d'une analyse des résultats des entretiens est devenue essentielle afin de valoriser le temps de travail investi. Cet objectif fut reporté à la suite du départ d'un·e travailleuse de l'équipe SoLIA, diminuant le temps dédié aux projets annexes, tel que celui-ci.

28 - Répondant·e : répondent et accompagnent socialement les personnes accueillies lors de leur séjour dans la maison d'accueil. Il est de coutume d'assigner deux répondant·es par hébergé·e et/ou par famille ou couple.

Schéma des différentes dimensions abordées durant les entretiens individuels



VULGARISATION

Le jeu « vulgarisation des missions »

Il a été nécessaire d'organiser une séance d'informations sur nos missions, mandats et possibilités, à destination des services de La Rive, La Rencontre et L'Arbre à Bulles. Pour rendre cette présentation plus interactive et dynamique, elle a été introduite sous forme d'un quiz compétitif.

En définitive, chaque service avait sa propre liste de questions.

La mise en place de cette activité a rencontré deux difficultés : l'adaptation des questions aux spécificités des services et la recherche d'un moment commun où la plupart des travailleur·euses pouvaient être présent·es pour en profiter.

Cependant, nous estimons que l'objectif principal de l'activité a été accompli : éclaircir notre fonction et missions auprès de l'ensemble des travailleur·euses.

La participation au *Capacity Building*

En 2024, Source asbl a relevé le défi de se faire accompagner dans ses réflexions sur ses méthodes d'action, avec pour objectif de clarifier les valeurs communes à travers le programme *Capacity Building* (CB). Ce programme, initié par la Fondation Roi Baudouin et CAP48 en 2017, est mis en œuvre par l'asbl Badje sur une période d'environ 18 mois. Les objectifs visés par ce programme sont les suivants :

- renforcer les compétences en matière de pilotage et d'auto-évaluation de projets ;
- mieux connaître et questionner les projets et les besoins des publics ;
- mesurer plus objectivement les résultats des actions, tout en prenant en compte la parole des bénéficiaires ;
- mieux communiquer sur les projets ;
- ajuster les actions afin de renforcer la qualité de l'accueil et l'accompagnement des familles.

Ce programme se divise en cinq étapes :

1. Décrire et interroger le projet
2. Choisir des questions d'évaluation
3. Développer des outils
4. Collecter des données et les analyser
5. Communiquer

Cette année, Source asbl a reconduit l'expérience avec ses nouvelles équipes, dont SoLIA. Un événement peu commun, car toutes les équipes de Source ont réussi à libérer le temps d'un·e ou deux travailleur·euses pour participer à ce programme.

Le travail transversal de SoLIA et de L'Arbre à Bulles a été mis à contribution lors de l'identification des problématiques et des caractéristiques communes des différentes équipes. Ce travail s'est appuyé sur la métaphore de l'arbre, où les racines représentent le contexte dans lequel se situe le projet, le tronc symbolise les actions, et la cime correspond aux objectifs et aux effets, voulus ou non, des actions menées dans le cadre du projet.



Moment réflexion et concertation, lecture des réflexions des sous-groupes.



Moment création d'un arbre des valeurs en fonction des parties de l'arbre. Les racines rassemblent les éléments contextuels, le tronc, les actions et la cime, les effets voulus et non voulus ainsi que les objectifs.

De même, une personne de chaque équipe (L'Arbre à Bulles et SoLIA) a été choisie pour accompagner la personne des ressources humaines afin de présenter l'arbre de Source aux autres associations participant au programme.

Dans le courant de l'année 2025, il a été décidé conjointement de finaliser l'arbre, travailler sur les valeurs communes aux 3 services sous la forme d'une charte.

Cette charte aura pour objectif de faciliter les écolages²⁹, mais également fournir un support commun aux équipes. Nous souhaitons homogénéiser l'interprétation des objectifs de Source et ainsi tendre vers plus de cohérences dans notre travail.

²⁹ - Le secteur du travail social accuse un turnover assez conséquent. Source asbl ne fait pas exception, et les équipes sont fréquemment amenées à écoler les nouveaux·elles venu·es et les stagiaires.

LES ACTIVITÉS EXTERNES À SOURCE

MISE EN RÉSEAU

Le développement d'un réseau de professionnel·les de secteurs variés constitue un axe fondamental pour SoLIA. En raison de la nature généraliste de l'agrément AIPL, certaines demandes nécessitent une réorientation vers des institutions partenaires disposant de mandats spécifiques ou d'un réseau déjà bien établi.

En tant que service récent, SoLIA s'efforce de renforcer ses interactions avec des organismes complémentaires. Au cours des six premiers mois, l'équipe a participé à diverses formations et événements pour présenter l'asbl, le service SoLIA et explorer des opportunités de collaboration. Ces occasions ont permis d'enrichir notre carnet d'adresses, chaque contact prometteur étant soigneusement documenté.

Des rencontres avec des partenaires tels que Fami-Home, StepForward, l'AMA, le RBDH, IR, Escale, Home Baudouin, et Bruxelles Logement, ainsi que des événements comme les 20 ans d'AprèsToe, ont agrémenté cette dynamique. Des échanges constructifs, notamment avec des SISP (Sociétés Immobilières de Service Public), ont également permis d'inscrire SoLIA dans le tissu social bruxellois.

L'équipe a également participé à plusieurs formations en 2024, axées sur les problématiques liées au logement, les évolutions législatives à Bruxelles et les approches innovantes pour accompagner les publics vulnérables. Ces formations ont renforcé nos connaissances et permis une meilleure intégration dans le réseau.

2025 s'annonce comme une année charnière pour intensifier nos interactions et collaborations avec les acteurs du réseau social, afin de continuer à développer des réponses adaptées aux besoins de notre public.

PARTENARIAT

Le développement d'un réseau professionnel autour de la question du logement et des problématiques annexes³⁰ est un axe de travail important à plusieurs niveaux. Un réseau étendu permet des échanges de pratiques, des opportunités d'accès aux parcs immobiliers sociaux et/ou privé, plus de facilités à rediriger vers des services adéquats, des réponses plus rapides et/ou des raccourcis à nos démarches administratives, basées sur de la confiance mutuelle entre associations, etc. Cela permet une meilleure synergie de travail entre les différents services qui offrent leur aide sur le territoire de Bruxelles.

Du fait de la charge de travail élevée et le rythme soutenu qu'implique le travail social, les travailleur·euses sont souvent confronté·es à la frustration d'être bloqué·es par des problématiques qui sortent de leurs domaines de compétence. **La santé mentale**, par exemple, est un sujet qui revient souvent sur la table comme une raison d'arrêter le suivi par manque de moyens. Cette problématique, en particulier, entraîne des besoins sous-évalués par les politiques qui débloquent des subsides pour le secteur social.

Source, évoluant dans une telle conjoncture se doit de trouver des alternatives dans le but de colmater les lacunes de ses services et d'évoluer en même temps que son public.

Le développement de nouveaux partenariats est une des solutions les plus efficaces. Pourtant, c'est un travail qui reste laborieux à cause de la saturation des services des potentiels partenaires. Nonobstant ce fait, nous réservons de l'espace de travail à cette tâche du fait de son importance.

ÉVÉNEMENTS

Participation aux mobilisations

La manifestation organisée par la RDBH (EXPULSION HOME INVEST/REALTY : Rassemblement le 18/09 à 15h)

Suite à l'appel à se rassembler du Front anti-expulsion, l'équipe SoLIA s'est rendu à Tour et Taxi afin de manifester contre les décisions de *Home Invest* d'expulser 92 ménages de leur logement à Jette alors que le salon auquel il participait concernait les logements abordables. Finalement, les locataires ont été relogé·es.

³⁰ - Comme l'hygiène, les troubles de santé mentale, etc.

Les différentes manifestations pour le secteur social :

- le 7 novembre 2024 ;
- le 13 février 2025.

SoLIA s'est joint aux travailleur·euses de La Rive et de La Rencontre à ces deux manifestations afin de revendiquer nos droits sociaux et du travail.



Manifestation organisée par le syndicat des locataires contre des investissements et des expulsions en masse. Septembre 2024.



Manifestation nationale du 13 février 2025.

Housing action logement du 6 avril 2025

La Housing action logement est une action initiée par le RDBH³¹ dans la continuité de l'appel de la Coalition européenne d'action pour le droit au logement et à la ville³², pour lutter pour le droit fondamental à avoir accès à un logement. En Belgique, l'appel a été relayé par un ensemble d'associations³³ et dont l'organisation est prise en charge par Inter-Environnement Bruxelles, la Fébul et le Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat (RBDH). La RDBH rassembla dans le courant du mois de septembre des dizaines d'associations dont le travail gravite autour du logement et des problématiques connexes.

SoLIA participa à toutes les réunions liées à la communication, les réseaux-sociaux, l'agenda partagé³⁴ et toutes démarches qui y sont analogues.

La manifestation se déroulera le 6 avril 2025 et sera précédée d'une semaine entière d'événements sur le thème du logement.

Les 10 ans d'AprèsToe

Le 5 septembre 2024, AprèsToe fêta ses 10 ans d'existence. Notre équipe, ayant récemment travaillé avec l'une de leur collaboratrice, fut invitée à cet événement. Ce fut une occasion de réseauter et de faire connaître notre nouveau service.

Participation à la semaine du sans-abrisme

L'équipe SoLIA a participé à la Semaine du Sans-Abrisme en visitant les structures suivantes : l'AMA, Pag-Asa, IDR et Casa Hestia. Bien que l'équipe souhaitait prendre part à davantage d'immersions, les contraintes horaires n'ont malheureusement pas permis de participer à un plus grand nombre de visites.

Ces visites ont néanmoins renforcé l'ancrage de SoLIA dans le secteur et consolidé son réseau. Les présentations réalisées lors de ces rencontres ont offert une perspective enrichie sur le travail social lié au logement, tout en permettant une meilleure compréhension de la diversité des publics affectés par la précarité en matière de logement.

31 - Cf. Point lexical sur les abréviations et termes techniques utilisés, p.4

32 - Cette coalition est une convergence de différents mouvements de multiples villes dans plusieurs pays européens. Ce "Groupes et mouvements sociaux composés de locataires, d'habitants de bidonvilles ou de quartiers auto-construits, de résidents de squats, de victimes du mal-logement, d'expulsions ou de surendettement, de professionnels et de chercheurs", ont mené pendant des années des actions indépendantes pour au final faire un appel à lutter plus global. Pour en savoir plus : Appel européen | Housing action day. (s. d.). <https://housing-action-day.be/fr/home/appeleuropeen>

33 - Liste des associations signataires : Appel belge | Housing action day. (s. d.). <https://housing-action-day.be/fr/home/signataires>

34 - Agenda accessible via ce lien : Agenda | Housing action day. (s. d.). <https://housing-action-day.be/fr/agenda>

FORMATIONS

- Groupe de travail sur l'appropriation du logement : organisé par l'AMA
- Brevet des premiers secours : formation dispensée par la Croix-Rouge de Belgique
- Midis du logement Bruxelles Logement
- « Inégalités de genre dans l'habitat en Région de Bruxelles-Capitale »
- « L'allocation de loyer »

CONCLUSION

DU VOLET ACTIVITÉS

Le développement des activités de SoLIA ne s'arrête pas qu'aux permanences, même si celles-ci prennent une grande partie du temps de travail. S'il nous fut possible de travailler sur autant d'axes de travail, c'est sans aucun doute grâce aux efforts de deux temps pleins.

À chaque développement de projet pour le public, il est important de savoir que les effets seront répercutés au niveau des équipes également mais aussi dans tout le réseau externe à Source.

Si nous devons citer les axes qui ont le plus besoin d'attention de notre part, c'est certainement le côté psychologique et le réseautage.

Mais qu'en est-il du public ? Qui sont-elles ? Qui exactement SoLIA aide-t-il ? Que peut-on déduire des tendances qui ressortent des permanences ?



STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2024

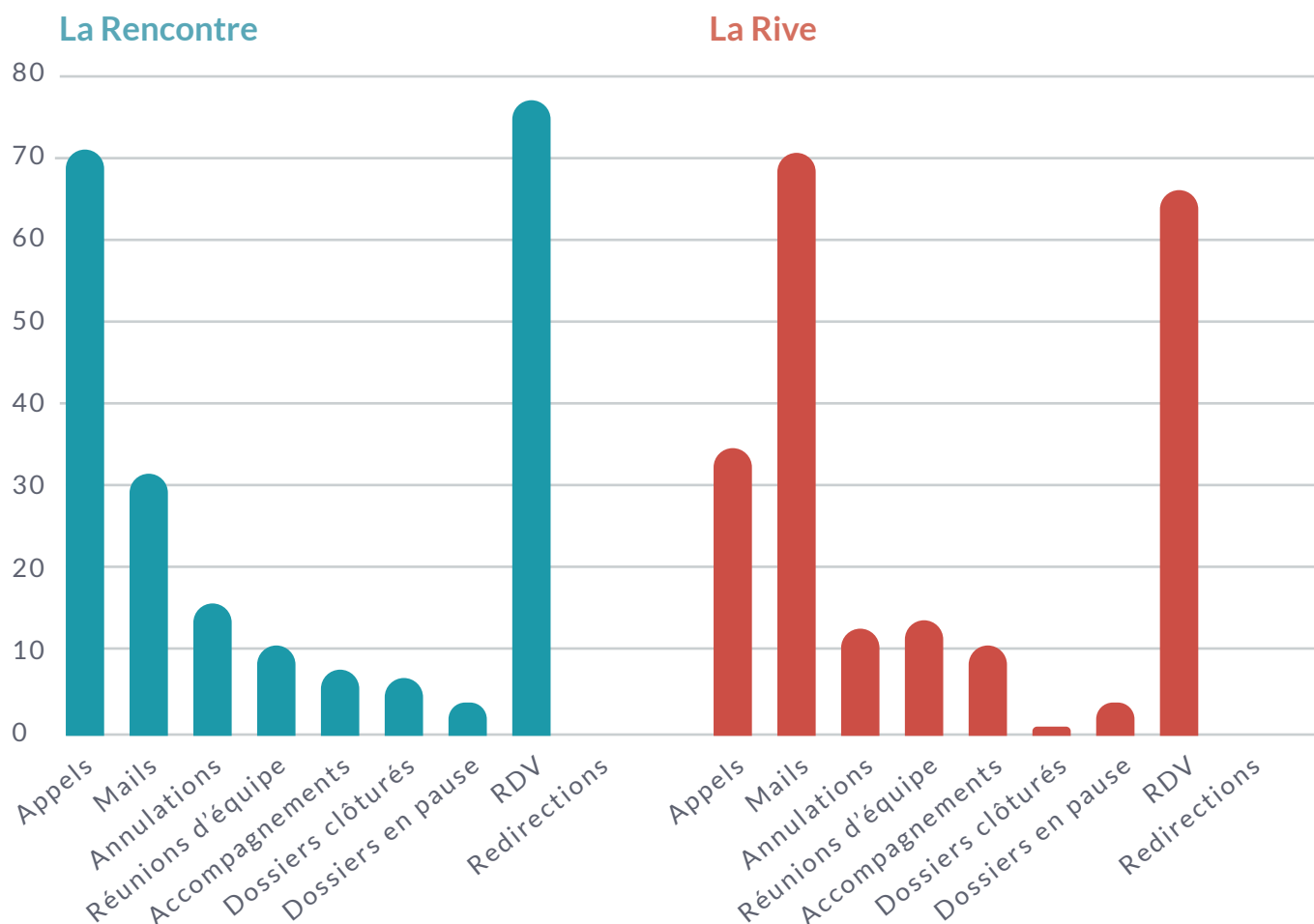
Comme indiqué dans le point *Permanences* de la page 15 de ce document, les profils du public de chaque service, bien que tous sans-abri, abordent des particularités différentes influençant la nature des suivis et les activités qui sont mises en place.

Nous allons ici faire ressortir certaines tendances.

Il nous semble important de préciser que les données ne sont pas empiriques. En effet pour certains sujets, il y a sous-évaluation du chiffre encodé. Il est difficile de garder trace de toutes les actions, événements, initiatives, décisions et changements de situation. Il y a cependant des exceptions comme le nombre de rendez-vous, le nombre d'annulations, etc.

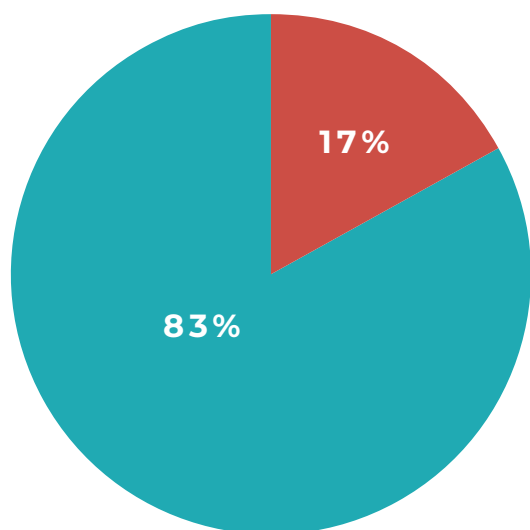
Nous avons essayé de représenter le temps de travail, en chiffrant les actions administratives, le nombre de permanences mais aussi les accompagnements extérieurs (qui ne prennent pas en compte le temps de trajet, le temps sur place, etc.), les échanges inter-équipes et les moments administratifs rajoutés par nécessité (mails et appels).

Comparaison du travail accompli entre les différents services (en nombre)



- Un nombre plus élevé de rendez-vous organisés du côté de La Rencontre.
- Un nombre sensiblement équivalent de réunions d'équipes concernant les problématiques liées aux suivis.
- Il est notable qu'il y ait un nombre supérieur de dossiers clôturés à La Rencontre. Cela est dû, en grande partie à l'instabilité de la vie d'une personne sans-abri. Ielles ne communiquent pas systématiquement lorsque leur suivi doit s'arrêter. Nous n'avons pas encore mis en place, une procédure temporelle d'arrêt de nos suivis. Contrairement à La Rive où le cadre sert de garde-fou et où la communication sur l'état d'un accompagnement est plus claire.
- Le nombre des appels est également nettement plus élevé du côté de La Rencontre.

Pourcentage des rendez-vous annulés sur le total des rendez-vous organisés



Le taux de rendez-vous honorés est globalement plus élevé que les rendez-vous annulés. Ces absentéismes se sont déroulés en début de notre mandat. L'équipe ayant remarqué assez rapidement cette tendance, a mis au point une procédure d'accueil pour le premier rendez-vous. Cette nouvelle approche, semble avoir porté ses fruits.

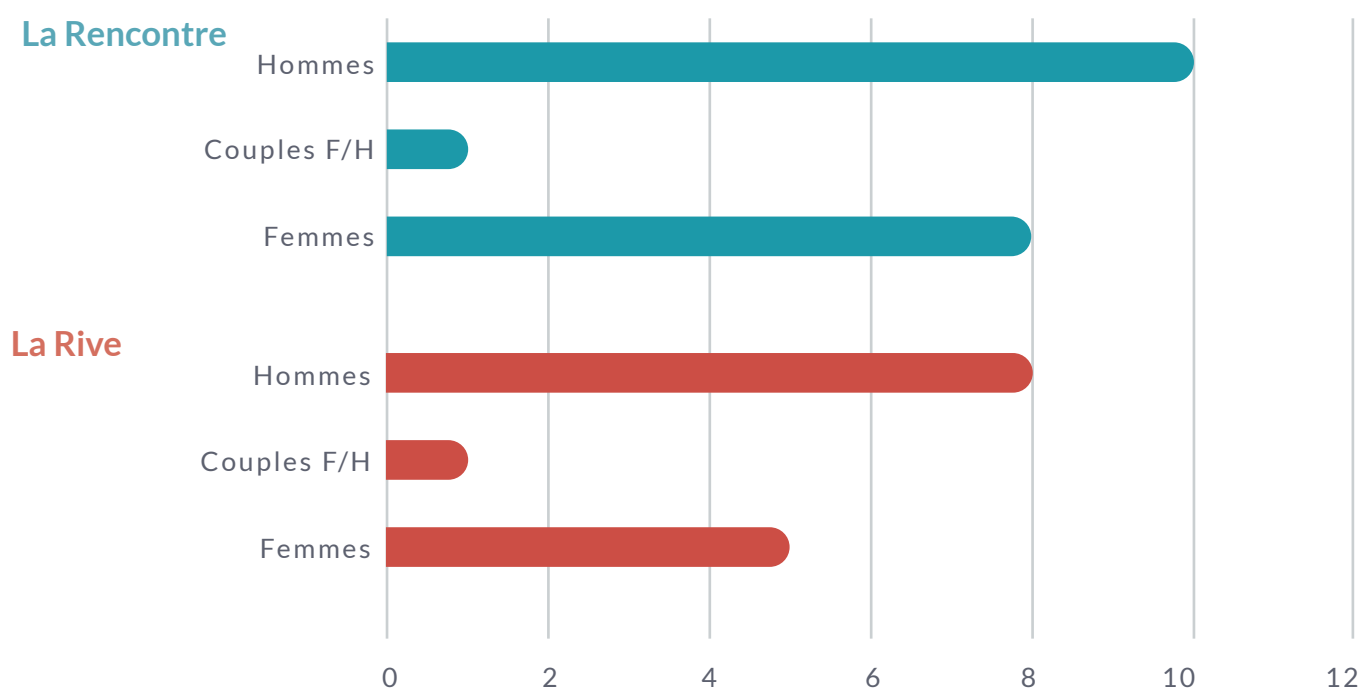
Nonobstant, cette amélioration, nous nous demandons, s'il y a une différence de données entre les deux services ? Le taux d'absentéisme serait-il impacté par le genre et sa situation socio-économique qui en découle ?

Total des RDV Organisés : 172

■ Total des RDV honorés : 143

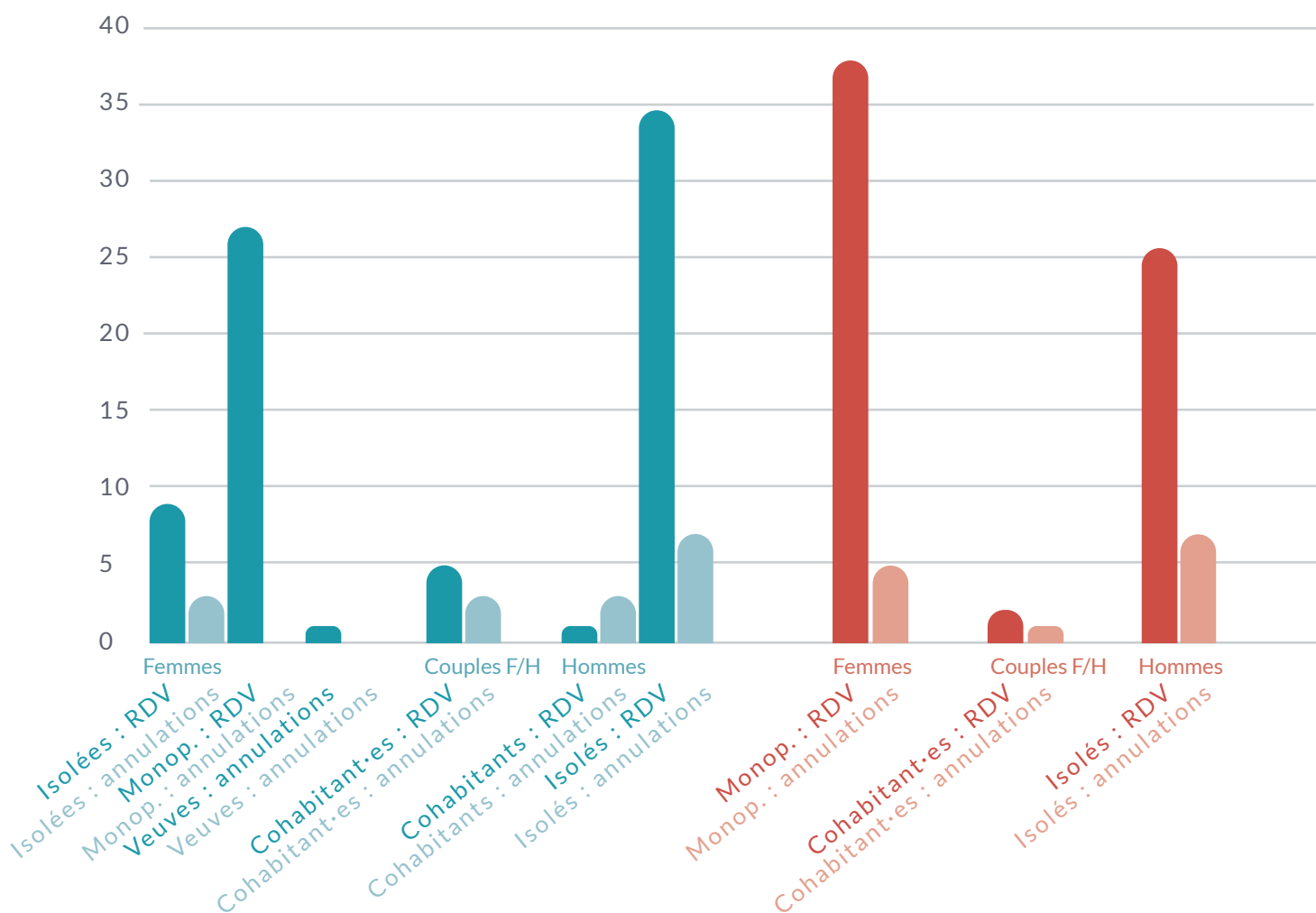
■ Total des annulations : 29

Genres en fonction des services

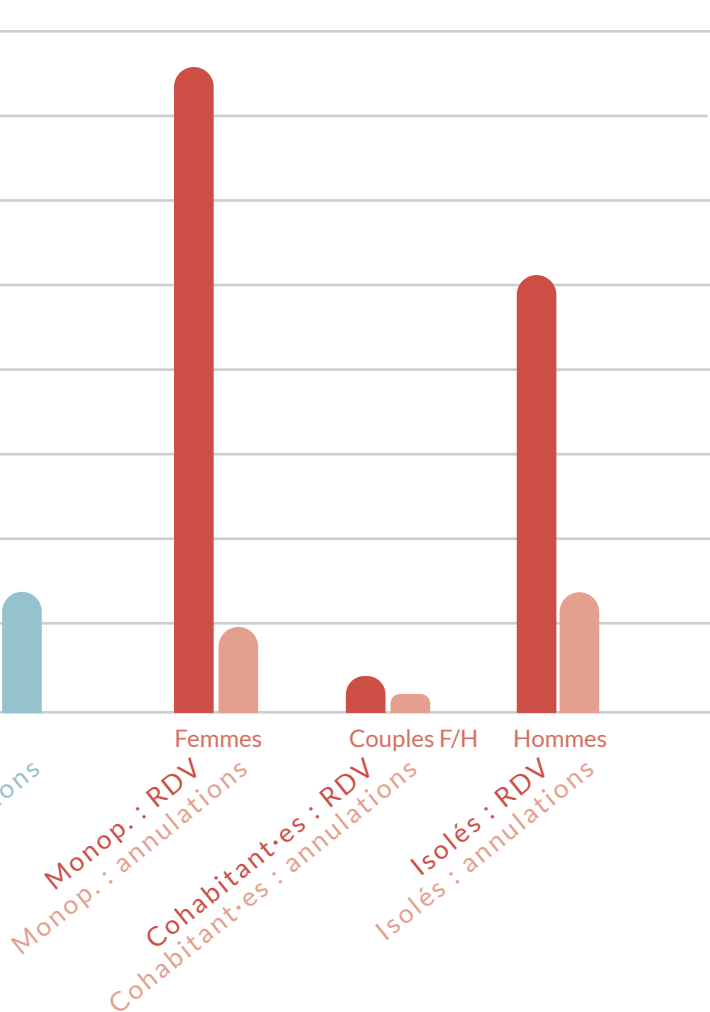


Nombre de rendez-vous annulés en fonction du genre, du statut et des services

La Rencontre



La Rive



La Rencontre

Nous pouvons observer un nombre conséquent de femmes monoparentales avec un nombre d'annulations qui tend vers zéro. Il est important de relever que ces mamans sont sans-abri et doivent, en plus d'honorer leur rendez-vous, s'occuper de leurs enfants et trouver des solutions pour ne pas passer la nuit dehors.

Le nombre d'annulations des personnes isolées est plus élevé que celui des mamans monoparentales. Les raisons des annulations sont souvent le chevauchement de rendez-vous administratifs ou l'oubli. Cela peut s'expliquer aussi par la perte de la notion du temps. Contrairement aux mamans, ces personnes isolées n'ont pas d'enfants pour les maintenir dans un cadre temporel.

La Rive

Nous observons un nombre nettement plus élevé de rendez-vous avec des personnes monoparentales que des rendez-vous avec des personnes isolées. Pourtant, la maison d'accueil héberge un nombre nettement plus élevé d'hommes seuls.

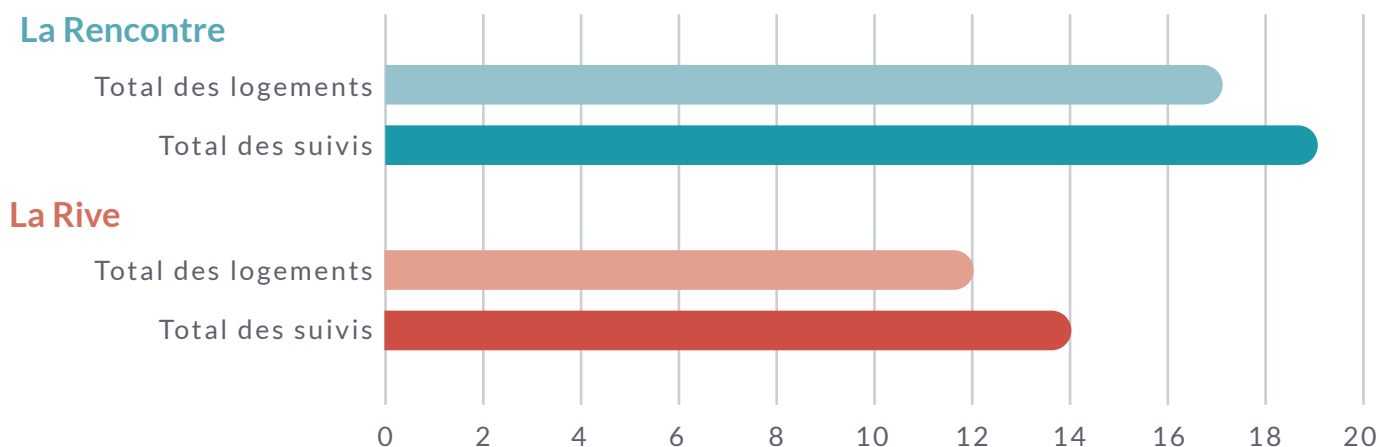
Cela peut s'expliquer par la diversité de raisons qui sont à l'origine d'un besoin d'hébergement pour un homme. Contrairement aux mamans qui arrivent souvent dans la rue à la suite de la séparation avec un conjoint. L'objectif d'hébergement de ces mamans est de trouver de la stabilité afin d'élever leurs enfants dans les meilleures conditions possibles. Ce qui n'est pas le cas des hommes hébergés qui, s'ils n'ont pas d'enfants à charge, affrontent des problèmes d'assuétudes et/ou de maladies mentales.

Il est aussi notable, le nombre plus élevé d'annulations des rendez-vous par rapport aux mamans monoparentales de La Rive mais également des hommes seuls de La Rencontre malgré un cadre plus stable. L'hypothèse avancée est que ces personnes se trouvent dans un contexte moins urgent et précaire, rendant les rendez-vous plus optionnels. Il est possible aussi que les hébergés confondent l'équipe SoLIA avec l'équipe de La Rive qui est disponible 24h sur 24h, 7 jours sur 7. À la différence des mamans qui ont plus de facilités à comprendre le rythme des permanences car elles habitent dans le même bâtiment que le bureau de l'équipe SoLIA, tissant une relation autre avec ses membres.

Si la différence est aussi nette en ce qui concerne le présentisme entre les hommes et les femmes, est-ce la même chose pour la requête initiale ?

Commençons d'abord par une analyse prenant en compte l'ensemble des publics de Source asbl.

Nombre de recherches logement par service en fonction du total des suivis



La Rencontre

Un nombre important de rendez-vous qui ont pour objectif la recherche de logement. Ce chiffre s'élève à 89 % du total des rendez-vous.

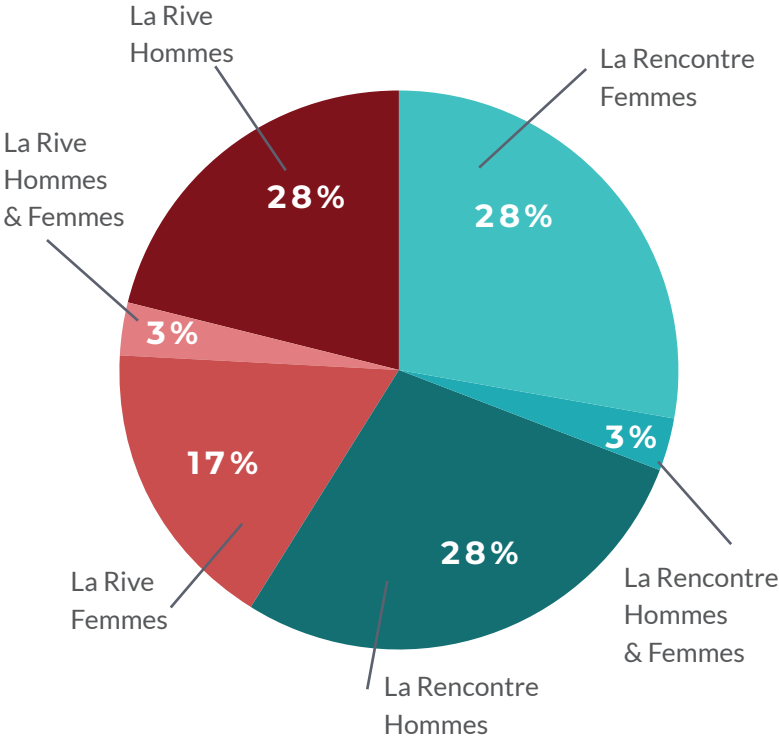
La Rive

Un nombre important de rendez-vous qui ont pour objectif la recherche de logement. Ce chiffre s'élève à 86 % du total des rendez-vous.

Ce chiffre élevé, peut s'expliquer par la manière dont les équipes présentent le travail de SoLIA au public. Afin de faire respecter le cadre, ielles présentent SoLIA en simplifiant comme tel, une permanence de recherche de logement. Cependant, il est bon de constater les 11 % et les 14 % restant qui sont, malgré tout, venus demander de l'aide sur des sujets analogues.

Aussi, ce que ne représente pas ce graphique est le nombre de d'heures consacrées à ce sujet.

Nombre de recherches logement par genre et par service



La Rencontre

Une égalité entre les hommes et les femmes de La Rencontre.

Pourcentage total des recherches logement sur le total des suivis de la Rencontre : 89 %.

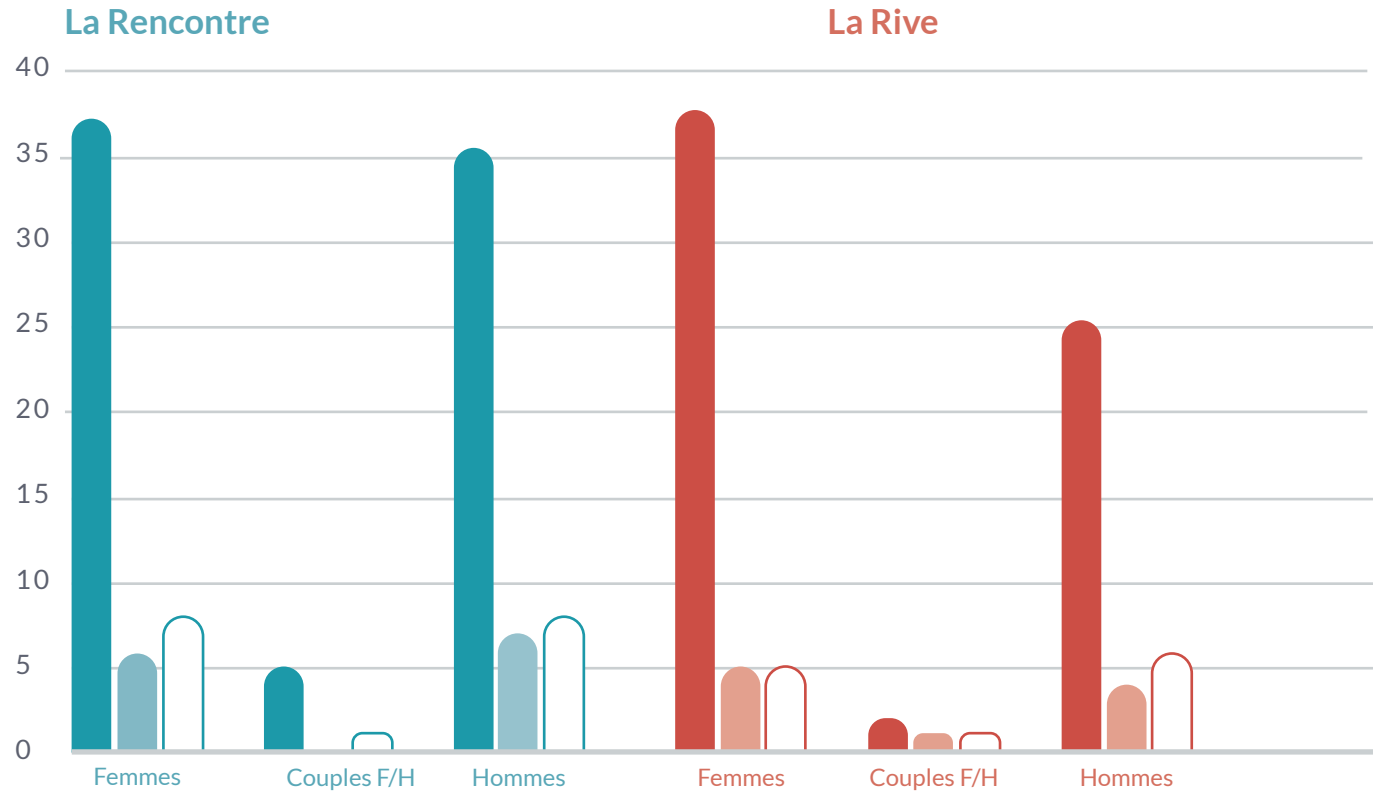
La Rive

Malgré une minorité de femmes habitants dans la maison d'accueil, il y a un pourcentage équivalent de personnes de sexe féminin que de sexe masculin qui entame des recherches logement.

Pourcentage total de recherches de logement sur le total des suivis de la Rive : 86 %.

L'équipe SoLIA a réalisé un nombre conséquent d'inscriptions aux AIS.

Nombre d'inscriptions aux AIS et de recherches logement par rapport aux nombres de rendez-vous



Les AIS restent une solution de logement durable important pour notre public.

- Nombre de rendez-vous
- Nombre d'inscriptions aux AIS
- Nombre de recherches de logement



CONCLUSION

La création de SoLIA au sein de Source asbl aura permis en 2024 d'ouvrir des potentialités nécessaires dans le secteur du sans-chezsoirisme.

L'**agrément AIPL** a ouvert des possibilités cruciales, tant pour le public de Source que pour ses travailleur·euses. Grâce à lui, deux temps pleins ont pu être engagés permettant ainsi aux équipes de mieux gérer la question du logement. Cela a également permis de mettre l'errance locative au cœur de nos actions, légitimant cette problématique.

Légitimer l'errance locative, c'est reconnaître qu'elle entraîne d'autres problématiques, souvent cumulées par les usager·ères/hébergé·es de Source. Parmi ces conséquences, on retrouve : un état de stress, un besoin de décompensation, une saturation mentale, des ressources psychiques insuffisantes pour entretenir des relations avec l'entourage (problèmes de voisinage ou avec les propriétaires, etc.), compromettant ainsi les relations interpersonnelles. L'utilisation des ressources financières est souvent orientée vers des besoins urgents plutôt que dans une logique d'investissement, ce qui entraîne un chamboulement des priorités : les problèmes d'hygiène et d'entretien du lieu de vie deviennent récurrents, le manque de recul face aux situations qui s'enchaînent sans répit, et un manque de confiance systématique.

Pourtant, deux temps pleins nous semblent dérisoires face à des politiques aussi peu contrôlantes en matière de régulation immobilière, la hausse des prix du marché privé qui en découle, le manque de logements sociaux par rapport aux engagements de l'État, l'insalubrité de ces parcs sociaux, les expulsions et les conséquences humaines que cela entraînent, mais surtout par rapport à un travail de construction de confiance et un suivi administratif psycho-social qui est à faire avec chacun·e de nos accompagné·es.

De plus, cet aspect généraliste présente aussi une limite face aux besoins extrêmement spécifiques de notre public. Comme détaillé dans la section sur les permanences, outre la recherche de logement, nous sommes souvent confronté·es à des blocages psychologiques et à des troubles mentaux liés, directement ou indirectement, à une vie instable et à un rapport paradoxal au logement — entre le désir de créer un cocon et le manque de repères pour y croire ou pour le construire.

Mais deux emplois permettent cependant un travail de fond plus poussé que ne pourraient se permettre nos équipes de travailleur·euses sociaux·les.

Sur une courte période en 2024, sans hésitation, nous pouvons affirmer avoir atteint nos objectifs d'intégration et de complémentarité des autres services de Source. Les activités mises en œuvre étaient adéquates et ont rempli leurs rôles attendus.

Il est certain que beaucoup de travail doit encore être réalisé, notamment concernant le réseautage et les partenariats. Des outils manquent afin de rendre encore plus autonome le service SoLIA et accessible à nos publics, comme des formations rapides et faciles d'utilisation en matière de gestion locative et administrative.

Nous sommes également ralentis par le départ d'un·e travailleur·euse de SoLIA et l'incertitude de la réception des subsides AIPL afin d'en engager un·e autre. Les objectifs 2025 ont dû être revus à la baisse afin de s'adapter à ce temps plein en moins, ralentissant ainsi le développement et l'exécution des actions concrètes dont le public aurait besoin. Aussi, confronté à l'incertitude, le développement des projets est grandement influencé.

Dans la continuité des points précédemment abordés, nous accueillons une population marginalisée, confrontée à des problématiques d'addiction, de santé mentale et de parcours marqués par des violences institutionnelles et interpersonnelles. Ces défis nécessitent une réflexion approfondie sur l'importance d'un suivi psychologique axé sur les traumatismes, en complément des suivis psycho-sociaux déjà en place.

Le logement, au cœur de notre mission, est souvent source de stigmatisation et d'expériences négatives. Nous constatons régulièrement des résistances, voire des réactions de déni, lorsque sont abordés les sujets liés au logement, souvent

influencés par des vécus passés. Ces attitudes, associées aux réactions traumatiques, compliquent l'engagement des personnes dans les démarches administratives et institutionnelles liées au logement. Cela met en lumière la nécessité d'une approche plus intégrée, alliant suivi psychologique et accompagnement social, pour mieux répondre aux besoins spécifiques de ce public.

Afin de surmonter ces défis, nous souhaitons améliorer nos compétences d'accueil pour offrir un moment de calme et de confort aux personnes qui viennent chercher de l'aide. La qualité de l'accueil, surtout lors des premiers contacts, est essentielle pour créer un environnement propice à la confiance et à la coopération, éléments clés pour la réussite des suivis à long terme.

De plus, la problématique de la digitalisation des services administratifs fera partie de nos actions en 2025. Nous pensons important le développement de cet axe de travail. Dans cette optique, Modulogi, ensemble de modules de formations à l'intention de notre public, a vu le jour et sera continué dans le courant de l'année 2025.

Aussi, la mise à disposition d'outils d'autogestion d'un logement est un projet que nous allons nous efforcer de réaliser malgré un contexte moyennement porteur.



ANNEXES

1 - Fonctionnement de SoLIA

- 1A - Canva permanence
- 1B - Déroulement d'une permanence
- 1C - Attestations de passage
- 1D - Attestations de suivi
- 1E - Canva des ODJ et PV
- 1F - Méthodologie de prises de notes
- 1G - Planning du mois

2 - Inter-équipes

- 2A - Fiche de rendez-vous des permanences
- 2B - La feuille de route des démarches administratives
- 2C - Le canva de recherche logement
- 2D - La fiche en-tête
- 2E - Le rapport de l'activité famille

3 - Créations SoLIA

- 3A - Les affiches horaires des permanences
- 3B - Flyer et poster sur les obligations des locataires
- 3C - Flyer des missions de l'équipe SoLIA

4 - Divers

- 4A - L'Excel à remplir pour Bruxelles-Capitale
- Article 36bis
- 4B - La convention cadre
- 4C - La convention de type collaborative

CANVA PERMANENCE

NOM Prénom

Solutions envisageables

Démarches à accomplir, information à chercher

Prochain rdv : _/_/_

Ordre du jour

- ...
- ...

Déroulement entretien

Ce qui a déjà été fait

Démarches

Constat

Feuille de route

☒ X

Stat :

☒ X

Rencontre avec les répondant.e.s : _/_/_

Ordre du jour

- ...
- ...

Déroulement entretien

Constat / à faire

Feuille de route

☒ X

Stat :

☒ X

Divers

Répondant.e.s ou personnes de référence à Source :

Suivis par d'autres institutions :

Organisme : Nom et prénom : Contact :	Organisme : Nom et prénom : Contact :
Organisme : Nom et prénom : Contact :	Organisme : Nom et prénom : Contact :

Date de naissance :

Sexe (F/H/X) :

Nationalité : ...

Etat civil : ...

Mutuelle :

Contact : - Téléphone :

- Email :

Revenus :

- Montant et sources :
- Economies (garantie locative) :
- Stabilisation financière future ? :
- Administrateurice de bien (nom + coordonnées) :
- Modalité(s) de paiement :
- Dettes :
- Médiation de dette (nom + coordonnées) :

Composition de ménage : ...

Jugement relatif aux enfants :

Handicap :

- Mental
- Physique
- Autre

Situation locative :

Adresse postale et/ou domicile :

Loyer maximum souhaité : _____euros

Besoins locatifs spécifiques :

Autre : ...

Déroulement entretien

Ce qui a déjà été fait

Anamnese

Situation initiale

Changement - Problématique/ Demande

Ce qui est fait durant la permanence

Constat

Axe(s) d'action :

Option 1

- ...
- ...
- ... **Solution** : ...
- ... **Risques** : ...

Option 2

- ...
- ...
- ... **Solution** : ...
- ... **Risques** : ...

Prochain rdv : ...

Ordre du jour

- ...
- ...

Feuille de route

Nom

Prénom

DATE	DEMARCHE EFFECTUEES	A SUIVRE, A FAIRE

+

Statistiques – RA

- ☐ Zone géographique de la recherche ?
☐ Les types de demande

Type	Nombre estimé
Recherche de logements	
Garantie locative	
Etat des lieux d'entrée et/ou de sortie	
Entretien / réparation du logement	
Conflits avec le propriétaire	
Conflits avec le propriétaire	
Conflits de voisinage	
Insalubrité	
Allocation-loyer	
Fin de bail / préavis	
Inscription pour un logement AIS	
Inscription pour un logement social	
Inscription pour un logement à finalité sociale communale ou régionale	
Accès à la propriété	
Loyer (montant, indexation)	
La lutte contre les inoccupés	
Accompagnement des locataires en justice	
Contrôle des charges	
Expertise de l'état du lieu (expertise technique)	
Autres	

☐

Sujets	Lieux	Nombre
Profil des personnes rencontrées dans le cadre des entretiens individuels au cours de l'année (par statut résidentiel)		

Sans résidence (hébergé par un proche)		
Locataires au sein du logements publics ou subventionnés		
Locataires dans le secteur privé		
Propriétaires		
Autres		
Inconnu		

Principales thématiques émergeant de ces permanences ou entretiens		
Information générale		
Conseil juridique		
Renvoi vers une autre association, organisation		
Aide administrative		
Aide financière		
Autres		
Inconnu		

Sujets	Nombre
Profil des personnes accompagnées par type de ménages (estimé en %)	
Isolés	
Couples sans enfant	
Couples avec enfants	
Familles monoparentales	
Inconnu	
Répartition par nature des revenus (estimé en %)	

Travail	
RIS	
Allocation de chômage	
Indemnités mutuelles	
Pensions	
Sans revenus	
Mixte	
Inconnu	

1B - Déroulement d’une permanence

Déroulement d’une permanence

- 1) Informer la personne que les informations sont susceptibles d’être communiqué au sein de l’équipe.
- 2) Eclaircir le rôle de SoLIA par rapport aux autres équipes
- 3) Expliquer notre façon de considérer l’aide. Nous ne proposons pas d’aide « coloniale », nous travaillons avec la personne en fonction de son consentement.

Pourquoi une permanence ?

- Prise d’informations
- Prise de rendez-vous pour une recherche logement
- Faire part d’une difficulté au logement □ réorientation / explication aux droits / solutions sociales
- Identifier les étapes pré-logements

Les types de demandes

- Les recherches de logement
- La garantie locative
- Voisins conflits
- Inscription au logement AIS
- Aide de construction de dossier locatif (administratif)

Les attentes des bénéficiaires

Les profils

- Familles en ménage
- Revenus bas, incertains ou illégaux
- Statuts résidentiels

Les questions types pouvant être posées

Création dossier location	Adresse pour administration
Contrats de baux types	Squats
Contrat énergie	Droits et devoirs locatifs
Aide au paiement du loyer / prime d’installation	Aide au paiement de la garantie locative
Animaux	Droits et devoirs bailleureuses
Etat des lieux + enregistrement de bail	Discrimination

A savoir sur le bénéficiaire – création d’anamnèse

Cette ébauche de recueil d’information anamnèse est inspiré de la procédure d’entretien d’accueil de la Rive et de l’Ilot.

Adresse postale et/ou domicile :
Loyer maximum souhaité : _____euros
Besoins locatifs spécifiques :
Autre : ...

Déroulement entretien

Ce qui a déjà été fait

Anamnèse

Situation initiale

Changement - Problématique/ Demande

Ce qui est fait durant la permanence

Constat

Axe(s) d’action :

Option 1

- ...
- ...
- ... **Solution** : ...
- **Risques** : ...

Option 2

- ...
- ...
- ... **Solution** : ...
- **Risques** : ...

Prochain rdv : ...

Ordre du jour

- ...
- ...

Feuille de route

Nom

Prénom

DATE	DEMARCHE EFFECTUEES	A SUIVRE, A FAIRE

1C - Attestations de passage



Source asbl

Attest

Hierbij verklaar ik AIPL projectmanager dat de heer/mevrouw/X ons kantoor heeft bezocht op deze dag.

De AIPL-monitoringdienst van Source vzw is bedoeld om mensen te helpen bij het vinden van huisvesting en/of administratieve ondersteuning, zodat ze kunnen evolueren naar meer stabiliteit en onafhankelijkheid.

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen op de volgende adressen:
Vertaald met DeepL.com (gratis versie) anna.e@sourceasbl.be en/of shevia.m@sourceasbl.be

Handtekening

Met vriendelijke groet,
Gedaan op 12 maart 2025

LA RIVE
Huis voor mannen,
stellen en gezinnen.

LA RENCONTRE
Dagcentrum

L'AIPL
Integratiedienst huisvesting



Source asbl

Attestation

Par la présente, je soussigné.e chargé.e de projet AIPL que M/Mme/X s'est bien présenté.e à notre permanence en ce jour.

Le suivi AIPL de Source asbl est proposé en vue d'appuyer les recherches logement et/ou administratives qui lui sont liées afin de tendre vers plus de stabilité et d'autonomie.

Pour plus amples informations, vous pouvez nous contacter aux adresses suivantes :
anna.e@sourceasbl.be et/ou shevia.m@sourceasbl.be

Signature

Bien à vous,
Fait le 12 mars 2025

LA RIVE
Maison d'accueil pour
hommes, couples et
familles

LA RENCONTRE
Centre d'accueil de jour

L'AIPL
Service d'insertion par le logement

1D - Attestations de suivi



Source asbl

Attestation

Par la présente, je soussigné.e, Shévia Muntz, chargé.e de projet AIPL que M/Mme/X est accompagné.e par le service AIPL de Source asbl pour des démarches liées au logement.

Cette attestation a pour objectif d'attester de la bonne volonté de M/Mme/X concernant ses démarches administratives et sa recherche de logement.

Pour plus amples informations, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :
shevia.m@sourceasbl.be

Signature

Bien à vous,
Fait le 12 mars 2025

LA RIVE
Maison d'accueil pour
hommes, couples et
familles

LA RENCONTRE
Centre d'accueil de jour

L'AIPL
Service d'insertion par le logement



Source asbl

Attest

Ik, Shévia Muntz, projectverantwoordelijke van AIPL, verklaar hierbij dat de heer/mevrouw/X begeleid werd door de dienst Source asbl AIPL voor huisvestingsprocedures.

Het doel van dit attest is te getuigen van de goede wil van heer/mevrouw/X met betrekking tot de administratieve procedures en zijn/haar/X zoektocht naar huisvesting.

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen op het volgende adres: shevia.m@sourceasbl.be

Handtekening

Met vriendelijke groet
Gedaan op 12 maart 2025

LA RIVE
Huis voor mannen,
stelle en gezinnen

LA RENCONTRE
Dagcentrum

L'AIPL
Integratiedienst huisvesting

1E - Canva des ODJ et PV

CANVA

ODJ AIPL ... (jour) / ... (mois) / ... (année)

Approbation du PV du .../.../...

Ordre du jour

(On les organise sous forme de priorité !)

Suivi des points reportés

PV du .../.../2024

PV du .../.../2024

PV du .../.../2024

Points actuels

Agenda

Dates

To DO

CANVA

PV AIPL ... (jour) / ... (mois) / ... (année)

Participant.e.s

(Prénom de chaque personne présente)

Approbation du PV du .../.../...

(Approuvé / pas approuvé / à approuver par (chaque personne présente à la réunion))

Ordre du jour

Suivi des points reportés

On les organise sous forme de priorité !

PV du .../.../...

PV du .../.../...

PV du .../.../...

(on remet les points sous forme de points en 14 tels quels de ce qui n'a pas été abordé et on y apporte une modification dans le détail en 12 en remettant à la ligne s'il y a eu des modifications/une évolution dans ces points à aborder)

Points actuels

(on liste les points à aborder sous forme de points en 14 de manière concise et par ordre de priorité - on note le prénom de la personne en gras qui s'exprime en résumant ses propos en 12 à la ligne)

(on peut organiser différents points au sein d'une même thématique)

Propositions spontanées

Agenda

(on liste toutes choses qui doivent être faites / infos qui doivent être transmises par ordre de priorité avec les dates)

Dates

To DO

1F - Méthodologie de prises de notes

Méthodologie Rapport d'Activités

Par thématique

Encodage des données quantitatives (relatives aux suivis sociaux individuels)

Fréquence : quand ?

⇒ **Décision** : après chaque permanence ou rdv : prévoir 15 minutes pour l'organisation des dossiers – prévoir un point à la réunion hebdomadaire

Manière : comment ?

⇒ **Décision** : on change le chiffre après chaque permanence / rdv (prévu dans les 15 minutes) : on change dans la colonne de droite du rapport

Historique des actions : quoi ?

⇒ **Décision** : création de sous-catégorie dans l'onglet « recherche logement » : coups de téléphone, recherches sur internet, échanges de mails. On référence chaque action par rdv.

Encodage des données qualitatives

Partenariats – mise en phrase

⇒ **Décision** : on s'en occupe mensuellement : la dernière semaine du mois

Description des activités – phrase

⇒ **Décision** : on s'en occupe mensuellement : la dernière semaine du mois

Par temporalité

Journalier

Le lundi
Le mercredi
Le vendredi

⇒ Données quantitatives

Hebdomadaire

Le lundi après-midi lors de la réu strat

⇒ Liste des données qualitatives

Mensuel

Le dernier lundi après-midi du mois lors de la réu strat

⇒ Descriptif des données qualitatives

⇒ Approbation du rapport d'activité du mois

1G - Planning du mois

Solia							2024
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	
?	?	?	?	?	?	?	
?	?	?	?	?	?	?	
?	?	?	?	?	?	?	
?	?	?	?	?	?	?	
?	?	?	?	?	?	?	

2A - Fiche de rendez-vous des permanences

Fiche rendez-vous SoLIA

Permanences Infopunt Logement

Semaine du .../... /... de 9h30 - 12h00

RDV

Nom :

Jour:

...h... - ...h...

RDV

Nom :

Jour:

...h... - ...h...

RDV

Nom :

Jour:

...h... - ...h...

RDV

Nom :

Jour:

...h... - ...h...

RDV

Nom :

Jour:

...h... - ...h...

RDV

Nom :

Jour:

...h... - ...h...

Prise de rendez-vous possible par mail ou auprès des équipes

Afspraken kunnen worden gemaakt via e-mail of met de teams

Shévi

L'équipe/ team SoLIA

sheivia.m@sourceasbl.be

047476010

Source asbl

SERVICE PUBLIC REGIONAL DE BRUXELLES

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

2B - La feuille de route des démarches administratives



Feuille de route

Nom _____
 Prénom _____
 Suivi par _____

DATE	DEMARCHE EFFECTUEES	A SUIVRE, A FAIRE

ENGLEBERT Anna
 Chargée de projet AIPL
 0473502960
 anna.e@sourceasbl.be

MUNTZ Shévi
 Chargée de projet AIPL
 0474 760110
 shevivia.m@sourceasbl.be

<https://www.sourceasbl.be/>
 Rue de la Senne 78 - 1000 Bruxelles



2C - Le canva de recherche logement



Recherche logement

LA RIVE
Maison d'accueil pour hommes, couples et familles

LA RENCONTRE
Centre d'accueil de jour

L'AIPL
Service d'insertion par le logement

En collaboration avec les différents services de la source asbl






2C - Le canva de recherche logement (suite)

Table des matières

Source asbl1

LA RIVE.....1

LA RENCONTRE.....1

L'AIPL.....1

Personne(s) de référence3

La base.....3

Composition familiale3

Type de logement3

Revenus4

Suivi(s) social(aux) :4

Démarches administratives5

2

Rue de la Senne 78 • 1000 Bruxelles • Tel : 02/512 71 75 • info@sourceasbl.be
 ING : BE20 3100 3008 6466 • N° d'entreprise : 410.899.483

Date ____/____/____

Personne(s) de référence et /ou qui a rempli le dossier

☐
☐

La base

☐ Nom et prénom :
☐ Date de naissance :
☐ Etat civil :
☐ Titre de séjour : 12/03/2025
☐ Mutuelle :
☐ Adresse postale et/ou domicile :
☐ Email :
☐ Tel :
☐ Sexe (F/H/X) :
☐ Situation locative (la rue, AIS, ...) :
☐ Handicap¹ :
 - Physique ?
 - Mental ?
 - Autre ?

Composition familiale

☐ Si en jugement relatif à la garde de/ des enfant(s) description de la situation² :

	Membre A	Membre B	Membre C	Membre D	Membre E
Nom et prénom					
Date de naissance					
Parenté					
Sexe reconnu					
Nationalité et état civil					
Numéro national					
Handicap reconnu oui/non Lequel ?					

NB : Si plus de membre, faire un copier-coller et compléter comme pour membre A, B, et D.

Type de logement

☐ Lieu(x) :
☐ Besoins :
☐ Loyer maximal souhaité :

¹ A prendre en compte lors de la recherche
² Décrire brièvement la situation qui pourrait influencer la recherche de logement, notamment le nombre de chambres.

3

Rue de la Senne 78 • 1000 Bruxelles • Tel : 02/512 71 75 • info@sourceasbl.be
 ING : BE20 3100 3008 6466 • N° d'entreprise : 410.899.483

Date

____/____/____

Personne(s) de référence et /ou qui a rempli le dossier

☐
☐

La base

- ☐ Nom et prénom :
- ☐ Date de naissance :
- ☐ Etat civil :
- ☐ Titre de séjour : 12/03/2025
- ☐ Mutuelle :
- ☐ Adresse postale et/ou domicile :
- ☐ Email :
- ☐ Tél. :
- ☐ Sexe (F/H/X) :
- ☐ Situation locative (la rue, AIS, ...) :
- ☐ Handicap¹ :
 - Physique ?
 - Mental ?
 - Autre ?

Composition familiale

- ☐ Si en jugement relatif à la garde de/ des enfant(s) description de la situation² :

	Membre A	Membre B	Membre C	Membre D	Membre E
Nom et prénom					
Date de naissance					
Parenté					
Sexe reconnu					
Nationalité et état civil					
Numéro national					
Handicap reconnu oui/non Lequel ?					

NB : Si plus de membre, faire un copier-coller et compléter comme pour membre A, B, et D.

Type de logement

- ☐ Lieu(x) :
- ☐ Besoins :
- ☐ Loyer maximal souhaité :

¹ A prendre en compte lors de la recherche

² Décrire brièvement la situation qui pourrait influencer la recherche de logement, notamment le nombre de chambres.

Revenus³

- ☐ Source(s) (Différentes allocations ou conjoint.e, ...) :
 -
 -
 -
- ☐ Montant :
 - Economies (garantie locative) :
 - Stabilisation financière future ? :
- ☐ Modalité(s) de paiement :
- ☐ Administrateur de bien ? (+ coordonnées) : oui /non
- ☐ Dettes ou paiements en attente (médiation de dette ?) :

Note :

Suivi(s) social(aux) :

Les différents types :

- ☐ Administratifs
- ☐ Juridique
- ☐ Médical
- ☐ Financier
- ☐ Médiation
- ☐ Addiction éventuelle
- ☐ Autre (lequel)

Rapide résumé de la situation psycho-sociale (remarques éventuelles) :

- ☐ Type :
- ☐ Nom et contact du travailleur social ou de la structure qui assure le suivi :
- ☐ Numéro de dossier éventuel :
- ☐ Autre :

Rapide résumé de la situation psycho-sociale (remarques éventuelles) :

- ☐ Type :
- ☐ Nom et contact du travailleur social ou de la structure qui assure le suivi :
- ☐ Numéro de dossier éventuel :
- ☐ Autre :

Rapide résumé de la situation psycho-sociale (remarques éventuelles) :

- ☐ Type :
- ☐ Nom et contact du travailleur social ou de la structure qui assure le suivi :
- ☐ Numéro de dossier éventuel :

³ L'objectif est de déterminer la capacité financière raisonnable à consacrer au loyer, ainsi que le travail d'accompagnement éventuel à mettre en place dans le logement.

2D - La fiche en-tête

☐ Autre :

NB : Si plus de types de suivis, faire un copier-coller d'une case et compléter comme pour les précédentes.

Démarches administratives

En cours :

- ☐ Inscriptions à des AIS : (dates + accusé de réception du dossier + renouvellement)
- ☐ Autre :
- ☐ A entreprendre :

Signature (lu et approuvé)

12 mars 2025



Source asbl

LA RME
Maison d'accueil pour
hommes, couples et
familles

LA RENCONTRE
Centre d'accueil de jour

AIPL
Service d'insertion par le logement

Dîner/animation Famille - présentation de l'A IPL

A l'initiative de trois Services de Source, un dîner est organisé avec les familles. Nous distinguons les missions et motivations de chaque Service mais agissons et décidons ensemble.

Dates.....	1
Réunion organisation	1
Diner Famille.....	2
Acteurices	2
Objectifs généraux	2
A IPL	2
Rive	2
Arbre à Bulle	2
Objectifs spécifiques	2
A IPL	2
Rive	2
Arbre à Bulle	3
Contraintes.....	3
Déroulement de l'activité	Error! Bookmark not defined.
Timing	5
Matériel :	5
Budget.....	5
Préparation avant l'activité	4

Dates

Réunion A IPL – RIVE

Présentation du projet et invitation à la Rive de participer, le 29 août 2024

Réunion organisation

Le 12 septembre 2024 entre 9h30 et 10h30

Diner Famille

Jeudi 26 septembre 2024

Acteurices

- Deux travailleuses de la Rive, Victoria et Robby
- Deux travailleuses de l'Arbre à Bulle, Chelly et Robert
- Deux travailleuses de l'A IPL, Shévivia et Anna
- Participant.e.s, les familles

Objectifs généraux

A IPL

- Présentation de l'A IPL de manière informelle
- Renforcer notre présence

Rive

- Assurer le suivi et remplir leurs missions ?

Arbre à Bulle

- Favoriser un moment convivial, **activité favorisant expression des enfants**

Objectifs spécifiques

A IPL

- Informer/former sur la gestion d'un logement et son entretien - entretien locatif
- Informer/former sur les gestes qui favorisent une vie en communauté harmonieuse - vie sociale
- Informer sur les règles de vie en logement - Préparation au déménagement de deux familles.

Rive

- Renforcer la cohésion au sein des familles

- Offrir un espace de parole pour les parent.e.s

Arbre à Bulle

- Aborder la propreté et l'entretien de l'habitat
- Sensibiliser sur les réflexes quotidiens

Contraintes

- Temporelle afin de ne pas alourdir le repas. Temps d'attention limité et heure de repas à respecter

Les idées de base

- Création de flyers de support avec les précautions locatifs et devoir locatifs à respecter.
- Une volonté de rendre ça visuel
- Il a été émis l'idée de séparer les enfants des adultes afin de pouvoir adapter les activités à l'âge du public.
- Faire jouer de la musique et poser de la décoration pour créer une ambiance festive et détendue lors de cette rencontre,

Hygiène alimentaire

L'idée de base auquel la Rive va s'intégrer est une petite activité sur l'alimentation saine (moins de graisse et de viande, plus de légumes et de fruits, ...). Cette partie est entièrement gérée par Robert. M

Entretien locative

Anna et moi, souhaitons glisser sur l'entretien d'un logement en commençant par la cuisine. Les traces de graisses, la hotte, les bestioles, les poubelles, ...

Vie sociale locative

Et finir par l'entente avec les voisins et propriétaires en présentant les points qui provoquent le plus de discordes et comment positiver ces interactions.

Ces deux derniers points vont finalement être mélangés lors de l'activité décrite plus bas.

Description de l'activité – décision finale

Le dîner se déroulera le 26 septembre 2024 à partir de 15h00.

- 1) L'AàB, aidé par un.e travailleuse de la Rive vont commencer vers 15h-15h30 l'activité préparation de la sauce bolognaise végétale avec les enfants.
Description de l'activité :
Préparation de la bolognaise et du dessert avec les enfants
- 2) Entre 17h -17h30 nous séparons les parents des enfants et commençons les activités spécifiques.
Descriptions des activités :
Les enfants seront amenés à travers d'une activité ludique à prendre soin des communs de la maison famille. L'idée est de conscientiser sur leur capacités et emprise sur leur environnement de vie.
Les parents seront amenés, au sein d'un cercle de parole, à partager leur connaissances et expériences locatives entre elles. L'objectif est de les amener à développer une dynamique d'entraide, prendre confiance en leur capacité de gestion, valoriser leur expérience et, en partant de leur connaissance, de favoriser une attention plus grande sur d'éventuelle complémentarité d'informations.
Un carnet/ flyer leur sera donné, retraçant les réflexes locatifs à avoir afin de mieux vivre le logement et la relation avec le propriétaire et/ou le voisinage.
Ce flyer sera un support visuel lors du cercle de parole afin d'appuyer un point ou l'autre qui nous semble important
- 3) 19h le dîner famille commence dans le réfectoire de la Rencontre.
Nous souhaitons installer la salle en collaboration avec toutes. Les tables seront agencées de façon à intégrer toute la salle, de la musique est prévue afin d'y instaurer une ambiance chaleureuse et les tables seront également installées par toutes dans une optique communautaire.

Préparation avant l'activité



- Réunion Check jeudi 26 septembre 2024 à midi
- Mettre de côté les ingrédients qui composent la bolognaise et le dessert
- Développement de l'activité enfants par l'AàB et Robby
- Développement de l'activité parents par l'A IPL et Victoria
- Prévenir les familles de réserver la date
- Choisir une playlist intergénérationnelle
- Création de décoration par les enfants si l'AàB a du temps
- Organiser le rangement d'après dîner.

Timing

- 15h – 15h30 L'AàB mobilise les enfants dans la préparation d'une sauce bolognaise végété et un dessert.
- 17h30 Nous séparons les mamans et les enfants en deux groupes et commençons les activités.
- 19h Nous installons les tables et commençons le dîner
- Fin ?

Matériel :

- Locaux
 - o Salle à manger communautaire du bâtiment famille
 - o Cuisine communautaire du bâtiment famille
 - o Salle réfectoire de la Rencontre
 - o Salle de réunion de la Rencontre
- Des accessoires ?
 - o Matériel de cuisine et ingrédients
 - o Savon en suffisance pour le lavage des mains et la vaisselle
 - o Flyers de support pour les mamans
 - o Tableau brainstorming et du matériel pour écrire dessus
 - o Matériel d'animation (encore à déterminer)
 - o Chaises et tables
- Timer

Budget

- Coût temporel d'organisation du dîner
 - Organisation d'un moment avec les familles
 - Activités savoir populaire
 - Activité cuisine
- Coûts monétaires
 - ?

L'historique

L'AiPL à la volonté de se présenter officiellement aux 4 familles qui sont hébergées par Source dans un bâtiment supervisé par l'équipe de la Rive.

L'idée d'organiser un repas avec les familles vient de Robert, travailleur de l'AàB, suite aux questionnements de l'équipe AiPL. Cela part du constat que si nous souhaitons toucher le plus de monde, il est important de choisir une heure où tout le monde est présent. Le soir semble être l'option la plus adéquate et un dîner serait

une manière de décharger les mamans afin de leur permettre de participer à l'activité AiPL avec moins de charges mentales.

À la suite d'une réunion AiPL, il a été soulevé l'importance de concerter la Rive sur ce sujet qui les concerne.

Nous avons demandé à participer à la réunion de la Rive du 29 août 2024 afin d'exposer le projet (voir annexe 2). La réaction des travailleuses était assez positive et elles ont décidé qu'il était logique que l'équipe y participe. Victoria et Robby se sont désigné.e.s afin de représenter la Rive avec l'idée de se répartir entre l'activité de l'AàB et celle de l'AiPL.

Une suite de mails a alors été créé afin d'organiser l'événement. (voir annexe 3)

Une fois la date de la réunion organisation fut actée, nous avons, Anna et moi, eu une réunion en interne (Voir annexe 3). Le sujet de notre réunion portait principalement sur l'élaboration d'une proposition d'activité qui tienne la route.

La réunion organisation s'est de fait (voir les échanges de mail) déroulée dans le bureau côté famille et nous avons eu la bonne surprise de voir arriver Kathleen à la réunion. C'est là, que nous avons découvert qu'elle ne faisait pas partie des listes de mails de l'AàB.

La réunion s'est passée dans la bonne humeur et une certaine efficacité (voir rapport de la réunion organisation dîner famille dans le NAS AiPL)

Globalement, tous les détails étaient déjà anticipés et il ne restait plus qu'à l'AàB de peaufiner son idée de jeu-nettoyage-des-communs et à Victoria et Shévi de développer l'activité logement.

Voyant qu'organiser une rencontre avec Victoria était plus difficile que prévu, l'activité fut totalement développée par l'AiPL mais dans une optique modulable au cas où, une coopération de dernière minute était organisée (voir annexe 5).

Au détour d'un couloir et à un moment inconnu, Robby nous prévient qu'il ne sera pas là mais nous assure que Victoria assure la relève.

Une dernière réunion AiPL fut organisée avant le départ d'Anna en vacances afin de s'accorder sur la marche à suivre en l'absence de celle-ci. Nous comptons sur les autres équipes afin de compenser la moitié de l'équipe absente. Victoria nous ayant assuré que les mamans avaient été mises au courant lors des tours des chambres, il ne suffisait plus qu'à faire le carnet-flyer-support-visuel et nous avions logiquement du temps pour cela.

Un mail de rappel fut envoyé la veille de l'activité afin de nous assurer que tout était bien en place (voir annexe 6).

L'activité s'est déroulée de façon chaotique car les mamans n'étaient, finalement, pas au courant de cet événement. Seul les enfants étaient présents et déjà en activité avec l'AàB.

Le déroulement du dîner fut adapté et après avoir toqué aux portes des mamans et rencontré peu d'enthousiasme (compréhensible), nous décidions de descendre à la Rencontre avec les enfants afin de laisser la chance aux mamans de nous rejoindre tout en entamant le repas en cas d'absence de celles-ci.

L'activité des enfants, après la cuisine, fut modifiée également. Je proposais à Chelly et à la stagiaire de leur faire dessiner leur maison idéale. L'idée fut adoptée immédiatement et les enfants se sont donnés à cœur joie.

Les mamans sont arrivées au compte goutte, d'abord Hanane qui cuisinait, puis Karima qui était revenue en courant, prévenue par les enfants, et ensuite Salimata.

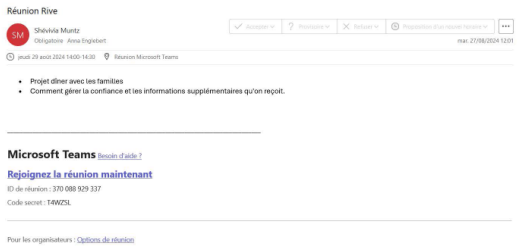
Leur attention était très ténue, leur état, pas au beau fixe mais la possibilité de se plaindre en partageant leurs expériences communes de la recherche de logement avait l'air de les enflammer. Elles avaient beaucoup de choses à dire.

Autant d'enthousiasme pose la question sur la nécessité de dégager des espaces de paroles défouloir-éducation populaire ???

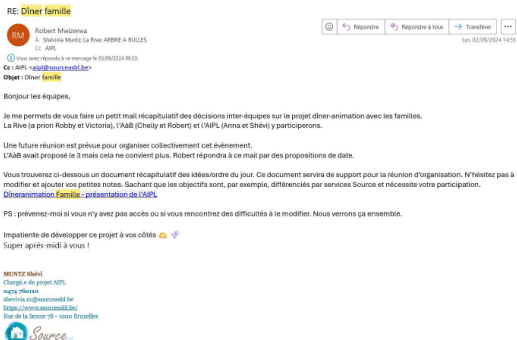
Shévi oublia de prendre des photos, cependant, celles prises par l'AàB sont classées dans le dossier photo du dossier « dîner famille » dans le NAS AiPL.

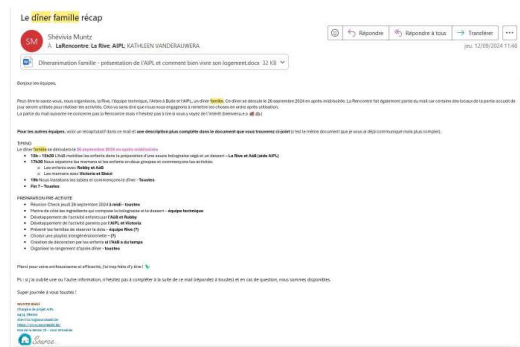
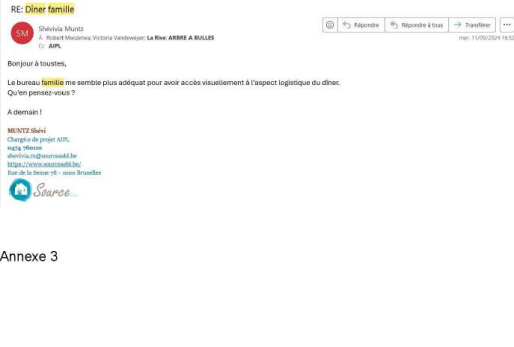
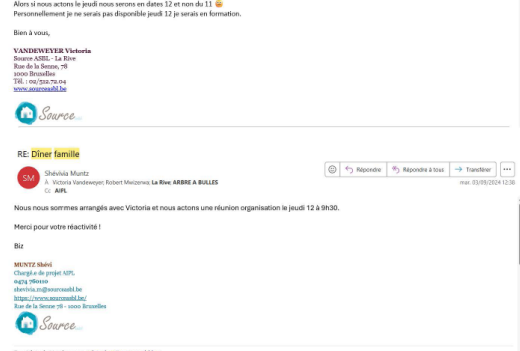
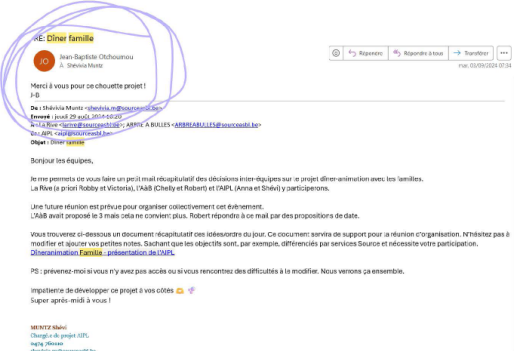
Tout s'est bien fini, la cuisine et la salle fut rangée assez rapidement, mettant fin à une soirée assez mouvementée mais aux objectifs atteints.

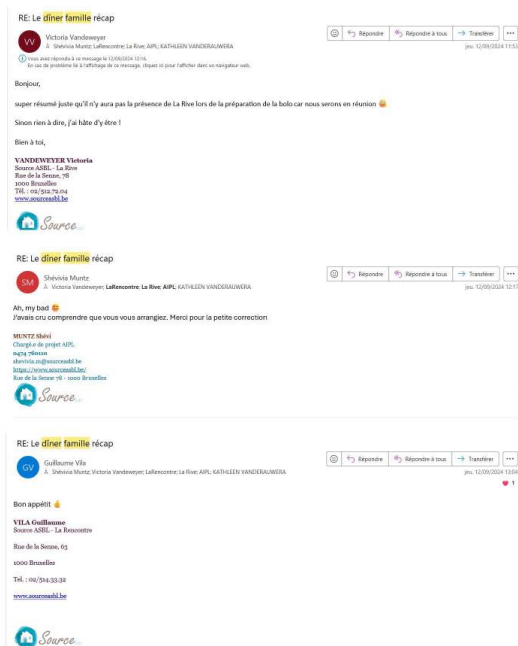
ANNEXE 1



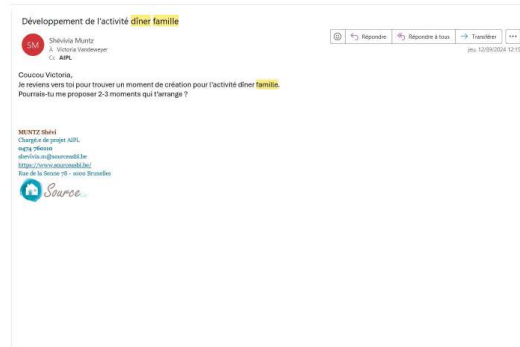
Annexe 2



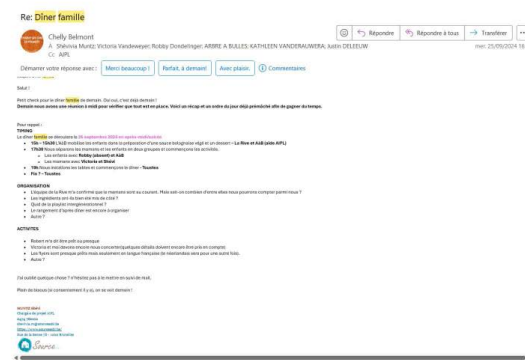




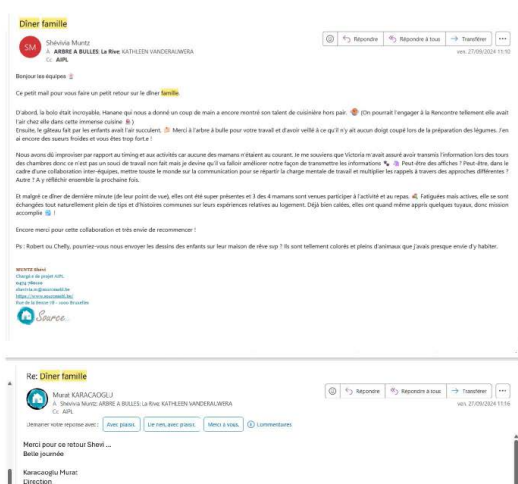
ANNEXE 5



ANNEXE 6



ANNEXE 7



**Permanences
Infopunt**

**Logement
Huisvesting**

**Familles
Vendredi / Vrijdag
10h - 12h**

Anna et Shévi 🏡
L'équipe AIPL / team AIPL
anna.e@sourceasbl.be
shevivia.m@sourceasbl.be

Prise de rendez-vous possible par mail ou auprès des équipes
Afspraken kunnen worden gemaakt via e-mail of met de teams



Source asbl

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

**Permanences
Infopunt**

**Logement
Huisvesting**

**Rencontre
Mercredi / Woensdag
9h30 - 11h30**

Anna et Shévi 🏡
L'équipe AIPL / team AIPL
anna.e@sourceasbl.be
shevivia.m@sourceasbl.be

Prise de rendez-vous possible par mail ou auprès des équipes
Afspraken kunnen worden gemaakt via e-mail of met de teams



Source asbl

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

**Permanences
Infopunt**

**Logement
Huisvesting**

**Rive
Lundi / Maandag
9h30 - 12h00**

Anna et Shévi 🏡
L'équipe AIPL / team AIPL
anna.e@sourceasbl.be
shevivia.m@sourceasbl.be

Prise de rendez-vous possible par mail ou auprès des équipes
Afspraken kunnen worden gemaakt via e-mail of met de teams



Source asbl

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

3B - Flyer et poster sur les obligations des locataires

5 Le premier loyer et la garantie locative ne sont jamais sur le même compte

6 VOUS prenez des photos et constituez un dossier
Ou
UN SPECIALISTE fait les photos et constitue le dossier. Le service est payé moitié-moitié par vous et le.a propriétaire

7 Entretenir le bien loué et le remettre dans le même état qu'avant de vous installer EST une obligation légale

8 Cela s'appelle "donner son préavis". Généralement, le moment et la façon de le faire sont indiqués dans le contrat de bail.

9 C'est l'action de faire le tour de la maison afin de constater les dégâts et autres accidents qui justifieraient des réparations

Le loyer est généralement versé sur le compte privé du/de la propriétaire

La garantie doit être mise sur un compte spécial "garantie locative". Par exemple, le SPF finance met gratuitement à disposition des comptes de garantie locative en ligne

Dans les deux cas, il faut une signature du/de la propriétaire et la vôtre pour valider l'état des lieux

La loi est floue par rapport à ce sujet. Cependant, il y a des obligations auxquelles les locataires ne peuvent pas échapper et ces obligations vous sont données sous forme de poster avec ce flyer. Ne pas entretenir le bien peut vous coûter votre garantie locative

C'est une étape importante car si le préavis n'est pas donné à temps et de la façon décrite dans le contrat, cela peut engendrer des coûts supplémentaires

Les dégâts constatés sont retranscrits dans un document que chaque partie doit signer. Il est généralement conseillé de réparer soi-même les dégâts si la somme est moindre que la somme totale de la garantie, car vous pourrez ainsi choisir le prix

Vivre mon logement

Signature de bail

Qui s'occupe de l'état des lieux?

Garantie locative sur quel compte?

Obligations du/de la locataire?

Anna et Shévi
L'équipe AIPL / team AIPL
anna.e@sourceasbl.be
shevivia.m@sourceasbl.be

Ma location

1 Demande de visite

2 Avoir un dossier locatif prêt à être envoyé

3 Si le bien est chouette, envoyer le dossier locatif

4 Signature de contrat

Recherche

5 Premier loyer et garantie locative

6 Etat des lieux, entrée

7 Entretien du bien

8 Prévenir du départ

9 Etat des lieux, sortie

5 De eerste huur en de huurwaarborg staan nooit op dezelfde rekening

JIJ neemt foto's en stelt een bestand samen

6 Of Een SPECIALIST maakt de foto's en bereidt het bestand voor. De dienst wordt half om half betaald door jou en de eigenaar.

7 Het onderhouden van het gehuurde goed en het terugbrengen in dezelfde staat als voordat je erin trok IS een wettelijke verplichting.

8 Dit wordt "opzegging" genoemd. Meestal worden het tijdstip en de wijze van opzegging gespecificeerd in de huurovereenkomst.

9 Dit is het rondgaan door het huis om te controleren op schade en andere ongelukken die herstellingen zouden verantwoorden.

De huur wordt meestal betaald op de privérekening van de eigenaar.

De waarborg moet op een speciale "huurwaarborgrekening" worden geplaatst. De FOD Financiën biedt bijvoorbeeld gratis online huurwaarborgrekeningen aan.

In beide gevallen moeten de eigenaar en jezelf tekenen om de inventaris van inrichting te bevestigen.

De wet is vaag over dit onderwerp. Er zijn echter verplichtingen waaraan huurders zich niet kunnen onttrekken, en deze verplichtingen worden u aangereikt in de vorm van een poster bij deze flyer. Het niet onderhouden van de woning kan je huurgarantie kosten

Dit is een belangrijke stap, want als de opzegging niet op tijd en op de manier beschreven in het contract wordt gedaan, kan dit leiden tot extra kosten.

De vastgestelde schade wordt neergeschreven in een document dat elke partij moet ondertekenen. Er wordt meestal aangeraden om de schade zelf te herstellen als het bedrag lager is dan het totale garantiebedrag, omdat je dan zelf de prijs kunt bepalen.

Wonen in mijn huis

Ondertekenen van lease

Wie zorgt voor de inventaris van inrichting?

Huurwaarborg op welke rekening?

Wat zijn de verplichtingen van de huurder?

Anna et Shévi
L'équipe AIPL / team AIPL
anna.e@sourceasbl.be
shevivia.m@sourceasbl.be

Solia

Mijn Woning

1 Bezoekaanvraag

2 Zorg dat je een huurbestand klaar hebt om te verzenden

3 Als de woning geweldig is, stuur dan het huur dossier op

4 Een contract ondertekenen

Zoeken

5 Eerste huur en huurwaarborg

6 Inventaris van inrichting, binnenkomst

7 Onderhoud van het vastgoed

8 vertrek inlichten

9 Inventaris van inrichting, vertrek

SERVICE PUBLIC REGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEID DIENST BRUSSEL

Je suis locataire et maintenant je fais quoi ?

Obligations des locataires

- 1 Payer le loyer
- 2 Prévenir le.a propriétaire en cas de dégâts
- 3 Obtenir l'autorisation du/de la propriétaire pour faire de petits travaux
- 4 Prévenir le.a propriétaire d'une rupture de bail (voir bail signé)
- 5 Entretien le bien loué.
- 6 Prendre une assurance habitation
- 7 Entretien de la chaudière, mazout et cheminée 1 fois par an

Entretien un bien loué, ça veut dire quoi ?

La loi est vague à ce propos mais nous pouvons déjà lister ce qui est certain.

- **Le sol**
 - Tapis
 - Parquet
 - Carrelage
 - Autre
- **Plomberie (sauf usure)**
 - Calcaire - désinfection
 - Remplacer les robinets, les pommeaux de douche, les filtres à eau si ceux-ci sont cassés
 - Réparer les dégâts d'une infiltration par accident
 - Entretien de la chaudière 1 fois par an (par un.e professionnel.le).
 - Purger les radiateurs.
- **Electricité**
 - Remplacer les piles des alarmes incendie
 - Remplacer les ampoules
 - Réparer les interrupteurs cassés
- **Extérieur**
 - Terrasse sol et balustrade (vernir le bois et dégager la rigole)
 - Entretien le jardin
 - Laver les vitres
 - Autre
- **Cuisine**
 - Dégraisser la cuisinière et la hotte
 - Nettoyer régulièrement le four et tout autre objet mis à disposition

Autre

- Garder les murs propres et réparer les trous
- Faire ramoner la cheminée par un.e professionnel.le 1 fois par an
- Sortir les poubelles et nettoyer afin d'éviter les invasions de nuisibles
- Remplacer les clés si celles-ci sont perdues
- Traitement des nuisibles (sauf si vous arrivez à prouver leur présence avant votre arrivée)

Les propriétaires ne peut jamais faire

- Elles ne peuvent jamais entrer chez vous (dans le bien loué) sans votre accord et une prise de rendez-vous au préalable
- Décider de ne pas enregistrer le bail

Obligations des propriétaires

- Mettre à disposition un bien qu'il est possible d'entretenir
- Réparation de façade, des gouttières, du toit, isolation, problème d'humidité, ... tous les gros travaux
- Intervention en cas d'inondation due à un matériel défectueux ou due à un sinistre
- Réparation des fenêtres



Source asbl

SERVICE PUBLIC DE RÉGION DE BRUXELLES
DÉPARTEMENT DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT

Ik ben huurder en wat moet ik nu doen?

Verplichtingen van huurders

- 1 De huur betalen
- 2 De eigenaar op de hoogte stellen van eventuele schade
- 3 Toestemming krijgen van de eigenaar om kleine werken uit te voeren
- 4 De eigenaar op de hoogte stellen van een schending van de huurovereenkomst (zie ondertekende huurovereenkomst)
- 5 Het gehuurde goed onderhouden
- 6 Een opstalverzekering nemen
- 7 Een keer per jaar onderhoud van verwarmingsketel, stookolie en schoorsteen

Wat betekent het om een huurwoning te onderhouden?

De wet is vaag hierover, maar we kunnen wel al opnoemen wat zeker is.

- **De grond**
 - Tapijt
 - Parket
 - Tegelwerk
 - Andere
- **Loodgieterij (behalve slijtage)**
 - Kalkaanslag - ontsmetting
 - Kranen, douchekoppen en waterfilters vervangen als ze stuk zijn
 - Schade door infiltratie herstellen
 - Onderhoud van de verwarmingsketel één keer per jaar (door een vakman).
 - Radiatoren ontluchten
- **Elektriciteit**
 - Batterijen van brandmelders vervangen
 - Gloeilampen vervangen
 - Kapotte schakelaars herstellen
- **Buitenruimte**
 - Terrasvloer en balustrade (hout lakken en dakgoot schoonmaken)
 - De tuin onderhouden
 - Ramen wassen
 - Andere
- **Keuken**
 - Het fornuis en de afzuigkap ontvetten
 - De oven en alle andere beschikbaar gestelde voorwerpen regelmatig schoonmaken

Andere

- De muren schoonmaken en de gaten herstellen
- De schoorsteen één keer per jaar laten vegen door een professional
- De vuilnis buitenzetten en opruimen om ongedierte te voorkomen
- De sleutels vervangen als ze kwijt zijn
- Ongedierte bestrijden (tenzij je hun aanwezigheid voor je aankomst kunt aantonen)

Eigenaren kunnen nooit...

- Je huis (het gehuurde goed) binnentreden zonder jouw toestemming en voorafgaande afspraak
- Besluiten om de lease niet te registreren

Verplichtingen van eigenaars

- Een huurwoning leveren die onderhouden kan worden
- Herstellingen van gevels, dakgoten, daken, isolatie, vochtproblemen enz. (alle grote werken)
- Ingrep in geval van overstrooming door defecte apparatuur of een ramp
- Raamherstelling



Source asbl

Solia

SERVICE PUBLIC DE RÉGION DE BRUXELLES
DÉPARTEMENT DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT

BRUSSEL HUISTVESTING BRUXELLES LOGEMENT			
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES			
Source			FR
Rapport d'activités	2023	SRCE	
Chiffres clés			
Rap001			
1. Généralités			
Missions			
Missions principales			→ ■
Missions AIPL secondaires			→ ■
Missions et/ou objectifs repris dans les statuts			→ ■
Zone géographique (ville, commune ou région) couverte par l'association			
En région Bruxelles-Capitale			→ ■
Hors région Bruxelles-Capitale			→ ■
Sources de financement			→ ■ ■
Gouvernance			→ ■ ■
Rap002			
Formations suivies par les employés AIPL			→ ■
Personnel AIPL (sous contrat et bénévoles)			→ ■
Rap003			
Partenariat (conventionné ou non)			→ ■
Rap004			
2. Demandes			
Type de demande			→ ■ ■
Rap005			
3. Activités			
3.1. Intervention (accompagnement) individuelle			
Permanences/entretiens en interventions individuelles ponctuelles			→ ■ ■
3.2. Accompagnement social			
Accompagnement social individuel			→ ■ ■
Accompagnement social collectif			→ ■ ■
Accompagnement social communautaire			→ ■ ■
Offre d'hébergement			→ ■ ■
Rap006			
Rénovation/entretien de bâtiments			→ ■ ■
Rap007			
Aide au déménagement			→ ■ ■
Groupe d'épargne collective			→ ■ ■
Autre type d'outil			→ ■ ■
Logements inoccupés			→ ■ ■
Rap008			
3.3. Actions collectives			
Actions			→ ■ ■
Rap009			
Support de communication			→ ■ ■
Rap010			
4. Annexe libre (facultative)			→ ■ ■
Rap011			
5. Données générées			→ ■ ■

[illegible]

	N Femmes	N Hommes	N X
Conseil d'administration			
Personnel travaillant pour l'insertion par le logement	100%	0%	
Personnes reçues ou aidées en intervention individuelle			
Personnes reçues ou aidées en intervention sociale			
Offre d'hébergement			
Entretien/rénovation			
Aide au déménagement	100%		
Actions collectives	100%		

4B - La convention cadre

Convention-cadre - ARTICLE 36 bis

- ENTRE La Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale S.A. (en abrégé SLRB), organisme d'intérêt public de catégorie B, dont le siège est établi Avenue de la Taison d'Or, 72 à 1060 Bruxelles
Ici représentée par Monsieur Safouane AKREMI, Président, et Monsieur Raphaël JEHOTTE, vice-Président, Administrateur délégué, par délégation, par Madame Dorien ROBBEN, Directrice générale-adjointe et Monsieur Yves LEMMENS, Directeur dans le cadre de la gestion journalière qui leur a été confiée par le Conseil d'administration et par le Comité de Direction, ci-après dénommée « la SLRB »
- ET LES 16 SOCIÉTÉS IMMOBILIÈRES DE SERVICE PUBLIC DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, ci-après dénommées « les SISP »,
ici représentée par (fonction) et (fonction) en vertu des statuts de la société/d'une décision prise par l'organe de gestion compétent de la SISP en date du (biffer la mention inutile)
Remarque : mettre les données pour chaque SISP
- ET BRUSS'HELP dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Rue de l'Association, 15 ;
ici représentée par (fonction) et (fonction) en vertu de ses statuts / décision prise par l'organe de gestion compétent en date du (biffer la mention inutile)

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 1

Considérant que l'article 36 bis de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public impose aux SISP de conclure une ou plusieurs conventions d'attribution prioritaires de logements, portant sur « 6 %* minimum du total des attributions de l'année précédente, avec un ou des organismes bruxellois agréés conformément aux art. 28 et suivants de l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, aux art. 3 et suivants du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, et au décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale, sous réserve que ces organismes garantissent l'accompagnement des personnes relouées ».

Les organismes communiquent leurs conventions à Bruss'Help, l'organisme visé à l'article 58 de l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri.

(...)

Une convention cadre est conclue entre la SLRB, les sociétés et Bruss'Help. Cette convention-cadre prévoit notamment que Bruss'Help est chargé d'identifier le candidat-locataire, de proposer des organismes chargés de l'accompagnement des personnes relouées, ainsi que d'évaluer annuellement le dispositif d'attribution prioritaire avec la SLRB. »

Considérant qu'en date du, la SLRB a décidé de procéder à la conclusion de la présente convention ;

Considérant qu'en date du, la SISP (mettre la dénomination) a décidé de procéder à la conclusion de la présente convention ; (à compléter pour chaque SISP) ;

Considérant qu'en date du, Bruss'Help a décidé de procéder à la conclusion de la présente convention.

* vu l'article 6 de l'AGRBC du 16 mai 2024, le pourcentage s'élève à 3% à partir du 1^{er} janvier 2025, à 4,5 % à partir du 1^{er} janvier 2026 et à 6% à partir du 1^{er} janvier 2027

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 2

Article 1^{er} - Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée à partir du

Les parties peuvent y mettre fin de commun accord. Dans ce cas, elles devront conclure une nouvelle convention prenant effet le 1^{er} jour qui suit la fin de la convention précédente.

Article 2 - Identification des bénéficiaires des attributions prioritaires dans le cadre de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996

Bruss'Help délègue, par voie de convention, l'identification concrète des candidats aux organismes ayant conclu des conventions de collaboration avec les SISP en application de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996 qui ont fait l'objet d'une approbation par la SLRB.

A la demande des SISP et/ou des organismes, Bruss'Help pourra faciliter la mise en place de conventions de collaboration.

L'identification des candidats doit se faire dans le respect des conditions d'admission applicables pour l'obtention d'un logement social ainsi que dans le respect des autres dispositions reprises dans la réglementation relative à la location des logements sociaux.

Après identification des candidats bénéficiaires, Bruss'Help devra recevoir des organismes ayant présenté ses candidats les informations anonymisées relatives à cette identification reprenant une justification succincte des candidatures présentées. La transmission de ces informations à Bruss'Help doit se faire dans la foulée des propositions des attributions faites par les SISP. Les modalités de cette transmission seront déterminées entre Bruss'Help et les organismes concernés.

Bruss'Help peut, en cas de besoin, demander aux organismes concernés les informations non anonymisées relatives à l'identification des candidats. Ces données seront alors transmises par l'organisme concerné dans le respect des dispositions législatives et réglementaires (RGPD, protection de la vie privée, secret professionnel).

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 3

Bruss'Help reprendra les données anonymisées relatives à l'identification concrète des candidats dans un rapport qui sera établis tous les trois mois et qui sera transmis à la SLRB après validation par son organe de gestion compétent. Le délai de trois mois peut être révisé de commun accord entre les parties à la présente convention.

Pour permettre l'évaluation annuelle du dispositif organisée à l'article 6 de la présente convention, les SISP transmettront à la SLRB après approbation par leur organe de gestion un rapport récapitulatif concernant les attributions prioritaires de logements réalisées sur base des conventions de collaboration conclues en application de l'article 36bis précité pour l'année concernée. Ce rapport comprenant les données anonymisées doit parvenir à la SLRB pour la fin du mois de janvier de l'année qui suit l'année sur laquelle porte le rapport.

Article 3 - Obligations de la SLRB

La SLRB s'engage à :

- communiquer à Bruss'Help les données statistiques sur les conventions introduites par les SISP en application de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996 ayant fait l'objet d'une approbation par la SLRB pour la fin décembre de chaque année et à les publier sur Artemis (Plateforme d'échanges, de partage de connaissances et de collaboration entre la SLRB et les SISP reprenant notamment les documents et informations concernant le secteur) ;
- communiquer à Bruss'Help pour la fin décembre de chaque année les informations sur les conventions ayant fait l'objet d'une approbation par la SLRB et qui ne seront plus poursuivies l'année suivante et à les publier sur Artemis ;
- communiquer à Bruss'Help la convention-type de collaboration entre SISP et organisme après soumission au Comité restreint de concertation (CRC) et après adoption par son organe de gestion compétent et la publier sur Artemis ;
- communiquer à Bruss'Help toute modification de cette convention-type et la publier sur Artemis.

Article 4 - Accompagnement des bénéficiaires d'une attribution prioritaire sur base de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996

Les organismes ayant conclu une convention de collaboration avec les SISP assurent un accompagnement des bénéficiaires après l'attribution du logement dans le respect des dispositions de la convention de collaboration conclue et des dispositions

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 4

spécifiques propres à ces organismes. La convention de collaboration devra prévoir la durée et les modalités de l'accompagnement sachant que la durée de celui-ci est de minimum 3, 6 ou 12 mois en fonction du public visé. *En cas de difficultés constatées avec le locataire qui menacerait son maintien dans le logement, la SISF pourra solliciter une intervention de l'acteur social durant l'ensemble de la convention signée entre la SISF et l'acteur social. Celui-ci sera tenu de répondre à cette demande d'intervention afin de tenter d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées.*

Les organismes concernés transmettent à Bruss'Help des données anonymisées concernant l'accompagnement des bénéficiaires. Les modalités d'établissement du rapport et de sa transmission à Bruss'Help seront déterminées entre Bruss'Help et les organismes concernés.

Bruss'Help reprendra ces données anonymisées dans un rapport qui sera transmis à la SLRB après approbation par son organe de gestion compétent pour la fin du mois de janvier de l'année qui suit l'année sur laquelle porte le rapport en vue de permettre l'évaluation annuelle du dispositif organisée à l'article 6 de la présente convention.

Les SISF transmettront également à la SLRB un rapport concernant l'accompagnement reprenant des données anonymisées après approbation par leur organe de gestion compétent pour la fin du mois de janvier de l'année qui suit l'année sur laquelle porte le rapport en vue de permettre l'évaluation annuelle du dispositif organisée à l'article 6 de la présente convention.

Article 5 – Sonnette d'alarme

§1^{er} - En cas de difficulté constatée par une SISF au niveau de la collaboration de l'organisme ~~par les organismes~~ ayant conclu une convention de collaboration avec elle eu égard aux obligations de celui-ci découlant de la convention, la SISF concernée informera, le plus rapidement possible et au plus tard dans les 30 jours du constat en tenant compte de la nature de la difficulté, la SLRB de la situation et des actions qu'elle aura elle-même déjà entreprises vis-à-vis de l'organisme et qui n'ont pas abouti à une amélioration de la situation.

La SLRB prendra contact avec Bruss'Help le plus rapidement possible et au plus tard dans les 10 jours de l'information de la SISF en tenant compte de la nature de la difficulté ~~avec Bruss'Help~~ afin de demander son intervention pour dégager des pistes de solution.

Le cas échéant, une réunion pourra être organisée par la SLRB et rassemblant les différentes parties à la convention-cadre et à la convention de collaboration visée par la demande d'intervention. Cette réunion devra se tenir le plus rapidement possible et au plus tard dans les 30 jours de la demande d'intervention introduite par la SLRB en tenant compte de la nature de la difficulté.

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 5

Bruss'Help veillera à ce que l'organisme respecte les solutions dégagées sur lesquelles Bruss'Help, la SLRB, la SISF et l'organisme concerné se seront accordées.

La SISF concernée informera la SLRB de l'évolution de la situation.

Cette procédure peut être utilisée sans préjudice pour la SISF concernée de saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire concernant la relation locative et/ou de faire appel aux autorités communales ou policières compétentes.

§2 – En cas de difficulté constatée par un organisme au niveau de la collaboration de la SISF eu égard aux obligations de celle-ci découlant de la convention de collaboration conclue, l'organisme concerné informera, le plus rapidement possible et au plus tard dans les 30 jours du constat en tenant compte de la nature de la difficulté, Bruss'Help de la situation et des actions qu'il aura lui-même déjà entreprises vis-à-vis de la SISF et qui n'ont pas abouti à une amélioration de la situation.

Bruss'Help prendra contact avec la SLRB le plus rapidement possible et au plus tard dans les 10 jours de l'information en tenant compte de la nature de la difficulté ~~avec la SLRB~~ afin de demander son intervention pour dégager des pistes de solution.

Le cas échéant, une réunion pourra être organisée par la SLRB et rassemblant les différentes parties à la convention-cadre et à la convention de collaboration visée par la demande d'intervention. Cette réunion devra se tenir le plus rapidement possible et au plus tard dans les 30 jours de la demande d'intervention introduite par BRUSS'HELP en fonction de la nature de la difficulté.

La SLRB veillera à ce que la SISF respecte les solutions dégagées sur lesquelles Bruss'Help, la SLRB, la SISF et l'organisme concerné se seront accordées.

L'organisme concerné informera Bruss'Help de l'évolution de la situation.

Article 6 – Evaluation de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996

Une évaluation est réalisée chaque année sur base des conventions approuvées par la SLRB, des rapports établis par Bruss'Help et par les SISF sur l'identification des candidats en application de l'article 2 de la présente convention et sur l'accompagnement des bénéficiaires en application de l'article 4 de la présente convention ainsi que sur base des chiffres des attributions effectuées dans ce cadre.

L'évaluation se fait après que la SLRB soit en possession des statistiques consolidées concernant les attributions de l'année (fin janvier de l'année suivante). La SLRB s'engage à transmettre sans délai ces chiffres aux parties à la présente convention.

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 6

Toutefois, la première évaluation se fera sur base des statistiques consolidées concernant les attributions de l'année 2026 (soit après fin janvier 2027).

Cette évaluation tiendra compte du contexte général des attributions prioritaires de logements sociaux faites en application d'autres dispositifs de l'AGRBC du 26 septembre 1996 (articles 33, 35, 36 et 37) ainsi que des occupations précaires de logements sociaux.

Les statistiques consolidées liées à ces dispositifs seront communiquées aux parties à la présente convention par la SLRB en même temps que les statistiques relatives aux conventions et aux attributions faites en application de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996.

La SLRB invitera les parties à la présente convention à une réunion qui se tiendra à la SLRB pour faire le bilan de l'application de l'article 36 bis.

Un rapport conjoint d'évaluation sera établi et sera soumis par la SLRB au Comité restreint de Concertation (CRC) avant que Bruss'Help et la SLRB le soumettent à leur organe de gestion compétent pour validation. Dans ce rapport, il devra notamment être mentionné les pistes d'amélioration - en ce compris celles concernant l'attribution de logements et les modalités de présentation des candidats - et les actions à entreprendre par les parties concernant le dispositif, les propositions de modifications de la réglementation applicable et des documents-type ainsi que les modalités de communication des conclusions de l'évaluation.

Article 7 – Contacts des parties

Pour toute question relative à la bonne exécution de la présente convention, les SISF peuvent s'adresser à la personne suivante :

Pour la SLRB :

Madame/Monsieur

Par courriel à ou par téléphone au

Pour Bruss'Help :

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 7

Madame/Monsieur

Par courriel à ou par téléphone au

Pour toute question relative à la bonne exécution de la présente convention, la SLRB et Bruss'Help peuvent s'adresser aux personnes suivantes :

Pour les SISF :

Madame/Monsieur.....

Par courriel à ou par téléphone au

Les parties s'engagent à informer sans délai leurs co-contractants de toute modification des données de contact reprises au présent article.

Article 8 – Liste des organismes agréés

Bruss'Help transmet à la SLRB la liste des organismes agréés visés au §1^{er} de l'article 36bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996 à la date de l'entrée en vigueur de la présente convention et s'engage à transmettre toute modification à la SLRB

La SLRB s'engage à publier cette liste ainsi que toutes ses modifications sur Artemis.

Article 9 - RGPD

Afin de répondre au Règlement Général sur la Protection des Données, les parties signataires s'engagent à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le traitement et la sécurité des données à caractère personnel.

Article 10- Modification de la convention

Les parties peuvent modifier de commun accord le contenu de la présente convention. Ces modifications feront l'objet d'un avenant à la présente convention qui sera soumis au CRC avant signature par les parties.

Fait à Bruxelles, le

En 18 exemplaires. Chacune des parties reconnaît avoir reçu le sien.

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 8

Pour la SLRB,

.....
.....

Pour la SISF, (à mettre pour chaque SISF)

.....
.....
.....

Pour Bruss'Help,

.....
.....

CONVENTION-CADRE - ARTICLE 36 BIS- PAGE 9

4C - La convention de type collaborative

Convention-type de collaboration SISF - Organismes- ARTICLE 36 bis

(doit être utilisée pour les conventions entrant en vigueur à partir de l'exercice 2025)

ENTRE LA SOCIETE société immobilière de service public (en abrégé SISF), dont le siège est établi à ci-après dénommée « la SISF »;

ici représentée par (fonction) et (fonction) en vertu des statuts de la société/d'une décision prise par l'organe de gestion compétent de la SISF en date du (biffer la mention inutile)

ET L'ASBL dont le siège est établi à ci-après dénommée « l'acteur social »;

ici représentée par (fonction) et (fonction) en vertu des statuts de l'acteur social/d'une décision prise par l'organe de gestion compétent de l'acteur social en date du (biffer la mention inutile)

CONVENTION-TYPE DE COLLABORATION SISF – ORGANISMES
ARTICLE 36 BIS- PAGE 1

Considérant que l'article 36 bis de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public impose aux SISF de conclure une ou plusieurs conventions d'attributions prioritaires de logements, portant sur « 6 % minimum du total des attributions de l'année précédente, avec un ou des organismes bruxellois agréés conformément aux art. 28 et suivants de l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, aux art. 3 et suivants du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, et au décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale, sous réserve que ces organismes garantissent l'accompagnement des personnes logées »;

Clause à mettre uniquement pour les conventions relatives aux années 2025 et 2026 : Considérant qu'il existe au niveau du pourcentage minimum sur lequel doivent porter les conventions d'attributions prioritaires, une disposition transitoire dans la réglementation pour les années 2025 et 2026, à savoir respectivement 3% minimum du total des attributions de 2024 et 4, 5% minimum du total des attributions de 2025 ;

Vu la convention-cadre conclue en date du entre la SLRB, les SISF et Bruss'help ;

Considérant que l'acteur social est un organisme agréé soit :

- conformément aux art. 28 et suivants de l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri,
- conformément aux art. 3 et suivants du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
- conformément au décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale

et qu'il a pour mission de (objet repris dans les statuts) :

..... ;

Considérant que le § 5 de l'article 36 bis prévoit que : « Par dérogation au § 2, les conventions portant sur l'année de l'entrée en vigueur du présent article peuvent être introduites à tout moment » ;

Considérant dès lors que les conventions portant sur l'année 2025 peuvent être introduites auprès de la SLRB, pour approbation, à tout moment de l'année 2025 ;

CONVENTION-TYPE DE COLLABORATION SISF – ORGANISMES
ARTICLE 36 BIS- PAGE 2

Considérant qu'en date du, la SISP a décidé de procéder à la conclusion de la présente convention avec l'acteur social ;

Considérant qu'en date du, l'acteur social a décidé de procéder à la conclusion de la présente convention avec la SISP ;

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIVIT :

Article 1^{er} - Objet et durée de la convention

La SISP et l'acteur social concluent, en application de l'article 36 bis de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 une convention d'attribution prioritaire de logements pour une durée de (à compléter : maximum 3 ans) débutant le 1^{er} janvier (pour les conventions 2025, la date du 1^{er} janvier peut être adaptée en fonction du moment de conclusion) et se terminant de plein droit le 31 décembre.....

Clause à mettre pour les conventions entrant en vigueur courant 2025 :

un minimum de 3 % des attributions de 2024 doit être atteint en 2025 toutes conventions confondues.

Clause à rajouter pour les conventions entrant en vigueur courant 2025 pour une durée de 2 ou 3 ans expirant respectivement le 31 décembre 2026 ou le 31 décembre 2027 :

un minimum de 4,5 % des attributions de 2025 doit être atteint en 2026 toutes conventions confondues. Un minimum de 6 % des attributions de 2026 doit être atteint en 2027 toutes conventions confondues.

Clause à mettre à partir du 1^{er} janvier 2027 : Un minimum de 6 % des attributions de doit être atteint annuellement..... toutes conventions confondues.

En tout état de cause, la présente convention portera sur minimum 1 logement par année d'application de la présente convention.

Le nombre total estimé de logements à attribuer pour l'année..... (mettre l'année concernée – si la convention est conclue pour 2 ou 3 ans, mettre une phrase par année d'application) sera déterminé par la SISP au plus tard le et communiqué sans délai à l'acteur social et au délégué social.

Article 2 – Champ d'application

CONVENTION-TYPE DE COLLABORATION SISP – ORGANISMES
ARTICLE 36 BIS– PAGE 3

La présente convention s'applique à l'ensemble du patrimoine de la SISP et, le cas échéant, à l'exclusion possible des logements de type chambres en fonction des contraintes connues de la SISP. La SISP en informera l'acteur social.

Si ces contraintes évoluaient en cours d'année, la SISP s'engage à en informer directement l'acteur social et le délégué social.

Article 3 – Obligations de la SISP

La SISP s'engage à :

- contrôler si le candidat proposé par l'acteur social pour l'obtention d'un logement social est inscrit comme candidat-locataire pour l'obtention d'un logement social. Si le candidat proposé n'est pas encore inscrit comme candidat-locataire, il devra être procédé, par les soins de l'acteur social ou du candidat proposé, à son inscription ;
- vérifier que le candidat proposé par l'acteur social satisfait à toutes les obligations relatives à la législation régissant le logement social en Région de Bruxelles-Capitale ;
- soumettre, dans le cadre de la procédure dérogatoire en application de l'article 36 bis de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, la proposition d'attribution de logement au contrôle a priori du délégué social ;
- Accepter le contrôle a posteriori du délégué social par rapport à la bonne exécution de la convention. Le délégué intègre dans son rapport semestriel un chapitre concernant l'application de la convention par la société et notamment l'évaluation des résultats par rapport aux objectifs.

Article 4 – Obligations de l'acteur social

L'acteur social s'engage à :

- présenter des candidats qui tombent sous le champ d'application de l'article 36 bis de l'AGRBC du 26 septembre 1996 ;
- informer la SISP de ses contraintes par rapport à la présentation des candidats en fonction de son public cible et de toutes modifications de celles-ci en cours de convention ;
- ne sélectionner que des candidats qui sont accompagnés par l'un des services de l'acteur social – signataire de la présente convention - depuis une durée minimale de 3 mois.
- présenter des candidats qui auront occupé pendant une durée de un logement mis à disposition de l'acteur social par la SISP et qui auront fait l'objet d'une évaluation positive réalisée par l'acteur social ;

CONVENTION-TYPE DE COLLABORATION SISP – ORGANISMES
ARTICLE 36 BIS– PAGE 4

Remarque : ce tiret n'est à insérer que pour les SISP qui avaient ou ont conclu une convention de mise à disposition d'un ou plusieurs logements avec l'acteur social signataire de la présente convention avec un engagement en cas d'évaluation positive de l'occupation d'attribuer un logement social à l'occupant sur base d'un dispositif d'attribution prioritaire.

- ne sélectionner que des candidats pour lesquels il estime qu'une installation en logement social est un élément favorable à l'évolution de leur situation, compte tenu du travail d'accompagnement réalisé
- fournir, pour chaque candidat qu'il propose, un rapport social :
 - attestant, dans le respect des dispositions relatives à la protection de la vie privée, que le candidat entre dans la catégorie des bénéficiaires visés par l'article 36 bis de l'arrêté du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 ;
 - explicitant, dans le respect des mêmes dispositions relatives à la vie privée, le travail d'accompagnement qui a été réalisé ;
- maintenir un suivi psychosocial en faveur des candidats auxquels un logement a été attribué et qui ont marqué leur accord sur celui-ci. Dans le cas où l'acteur social – signataire de la présente convention – confiera sous sa responsabilité le suivi à un autre organisme, l'acteur social devra conclure une convention avec cet organisme reprenant les obligations issues de la présente convention mises à charge de l'acteur social. L'acteur social communiquera la convention conclue à la SISP et toutes modifications de celle-ci ;
- informer la SISP de la mise en place effective de ce suivi. Celui-ci sera d'une durée de mois renouvelable maximum fois ; (la durée de celui-ci est de minimum 3, 6 ou 12 mois en fonction du public visé.)

Le suivi consiste en :

..... (décrire ici les modalités du suivi, la durée de celui-ci). En cas de difficultés constatées avec le locataire qui menacerait son maintien dans le logement, la SISP pourra solliciter une intervention de l'acteur social durant l'ensemble de la convention signée entre la SISP et l'acteur social. Celui-ci sera tenu de répondre à cette demande d'intervention afin de tenter d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées.

informer la SISP de l'arrêt du suivi pour que le cas échéant, les services sociaux de celle-ci puissent prendre le relais.

Article 5 – Obligations d'information

La SISP et l'acteur social s'engagent à fournir aux bénéficiaires des logements visés par la présente convention – au moment de l'attribution – toutes les informations qui leur permettent de prendre contact avec les réseaux locaux de suivi dans la mesure où ceux-ci existent.

CONVENTION-TYPE DE COLLABORATION SISP – ORGANISMES
ARTICLE 36 BIS– PAGE 5

Article 6 – Réglementation applicable

§1^{er} – La présente convention est appliquée dans le respect des dispositions de la convention-cadre conclue entre la SLRB, les SISP et Bruss'help qui est annexée à la présente convention. Toute modification de cette convention-cadre sera transmise par la SISP à l'acteur social.

§ 2 - Les règles applicables au secteur du logement social sont applicables aux attributions visées par la présente convention.

Article 7 – Contacts des parties

Pour toute question relative à la bonne exécution de la présente convention, la SISP peut s'adresser à la personne suivante :

Madame/Monsieur

Par courriel à ou par téléphone au

Pour toute question relative à la bonne exécution de la présente convention, l'acteur social peut s'adresser à la personne suivante :

Madame/Monsieur

Par courriel à ou par téléphone au

La SISP et l'acteur social s'engagent à informer sans délai son co-contractant de toute modification des données de contact reprises au présent article.

Article 8 - RGPD

Afin de répondre au Règlement Général sur la Protection des Données, les parties signataires s'engagent à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le traitement et la sécurité des données à caractère personnel.

CONVENTION-TYPE DE COLLABORATION SISP – ORGANISMES
ARTICLE 36 BIS– PAGE 6

Article 9- Fin anticipée de la convention

La SISP ou l'acteur social peut mettre fin à la présente convention de manière expresse avec effet au 31 décembre de chaque année. Dans ce cas, un préavis doit être envoyé par lettre recommandée ou par tout autre moyen conférant date certaine au plus tard le 30 juin de l'année concernée.

Article 10 – Approbation par la SLRB

La présente convention sort ses effets dès qu'elle est approuvée par la SLRB.

A cet effet, la SISP doit, au plus tard le 30 septembre de l'année précédant la première année d'application de la présente convention, transmettre celle-ci à la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale. La tacite reconduction de la présente convention est exclue.

La SISP reconnaît qu'elle a pris connaissance du contenu de l'article 36 bis, §2 de l'AGRBC du 26 septembre 1996 et donc de ses autres obligations vis-à-vis de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale en matière de transmission annuelle de documents et d'informations relatifs aux conventions conclues en application de l'article 36 bis du même arrêté.

Article 11 – Sort de la convention conclue entre les parties dans le cadre de l'article 37 de l'AGRBC du 26 septembre 1996

Les parties mettent fin de commun accord avec effet au à la convention conclue pour l'année 2025/ pour les années 2025 à 2027 entre elles conformément à l'article 37 de l'AGRBC du 26 septembre 1996 en date du ayant fait l'objet d'une approbation par la SLRB en date du et portant sur le même objet que la présente convention.

Remarque : cet article n'est à insérer que pour les SISP qui avaient conclu une convention en application de l'article 37 de l'AGRBC du 26 septembre 1996 comprenant un partenariat avec l'acteur social signataire de la présente convention.

Fait à Bruxelles, le

En 2 exemplaires. Chacune des parties reconnaît avoir reçu le sien.

Pour la SISP,

.....
.....
.....
.....

Pour l'acteur social,

.....
.....



Source^{asbl}

SITE INTERNET

www.sourceasbl.be

ADRESSE

Rue de la Senne 78,
1000 Bruxelles

CONTACT

Tel : 02/512 71 75

email : info@sourceasbl.be

