



RAPPORT D'ACTIVITES

2021

« Changement d'adresse »

**S'adresser autrement au sans-abrisme
pour en sortir**

PHASE 1 – lancement d'une campagne

Sauf mention contraire, les photos sont de Geoffroy Vermeren,
avec autorisation d'exploitation donnée par les personnes y figurant.

Remerciements

Les travailleurs de l'ASBL « Les Trois Portes » font un travail engagé et précieux avec une ténacité remarquable, en particulier tout au long de la période COVID. Nous en sommes sortis vivants... mais fatigués, voire épuisés.

Nous remercions chacun et chacune pour leur engagement, leur professionnalisme, la profondeur de leurs réflexions et leur dynamisme ; qualités qui permettent à l'ASBL d'assurer ses missions tout en ne cessant de s'adapter aux réalités mouvantes du terrain et d'innover.

Les bénévoles ont été invités à prendre un peu de distance pendant la crise sanitaire... et nous avons l'intention de renouer avec eux. Mais il nous faut encore un peu de temps pour les intégrer au mieux dans nos pratiques. Merci à eux pour leur actuelle patience.

Merci également aux membres du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale pour leur suivi, leurs commentaires constructifs et leur confiance.

A la lecture de ce rapport, vous observerez certainement combien le travail de l'ASBL serait impossible, ou du moins bien fragile, sans l'apport et la collaboration des services partenaires. C'est ensemble que nous performons notre travail d'accompagnement au bénéfice des personnes qui s'adressent à nous.

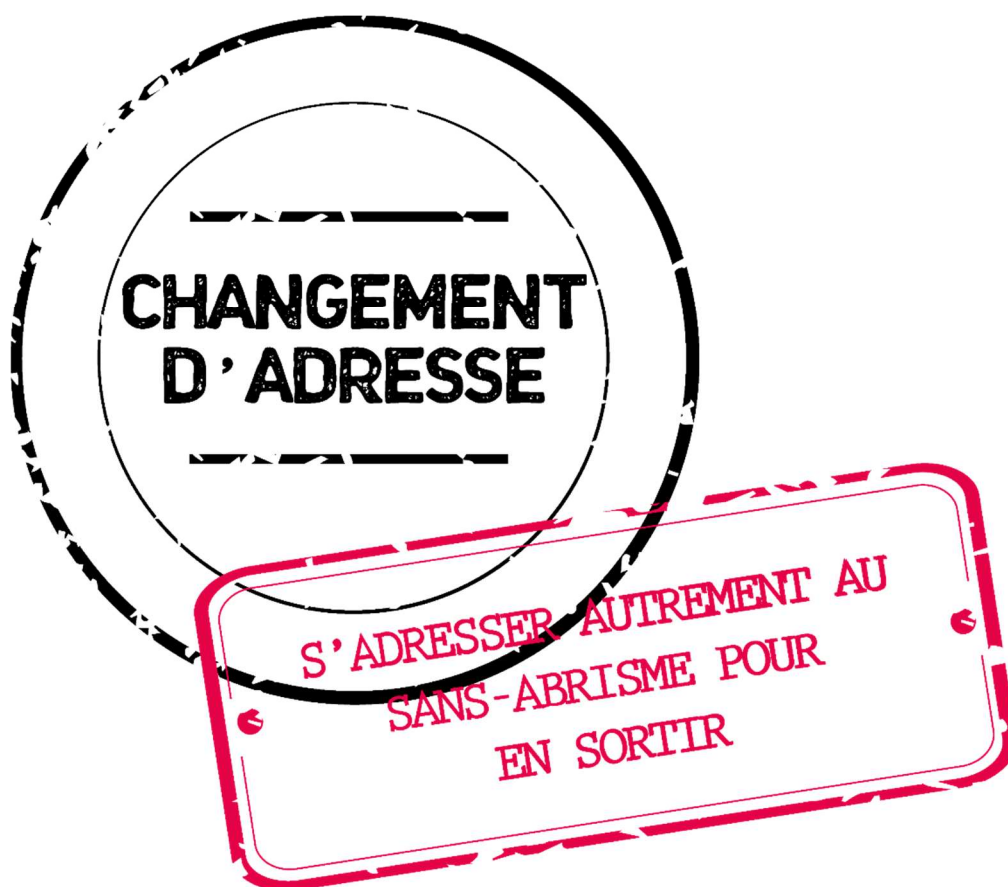
Merci enfin aux pouvoirs subsidiaires structurels (Région Wallonne, ONE), aux différentes autres institutions nous permettant l'accès à des subsides dits « facultatifs » mais pourtant essentiels (Relais Social Urbain Namurois, SPP-Intégration Sociale et Loterie Nationale, Fondation Roi Baudouin et ses fonds spécifiques, Ville de Namur, Province de Namur, Fondation CERA, Fonds Ledocque,...) et aux nombreux donateurs, associations, entreprises, sympathisants dont le soutien est essentiel dans la mise en œuvre des projets tout particulièrement pour les activités et pour les projets immobiliers et d'amélioration du confort des personnes (nous pensons en particulier aux paroisses de Bomel et de Bonnine).



Table des matières

1. Introduction	p.7
2. Quelques moments marquants de 2021	p.11
3. Bilan de la Direction Générale	P.13
4. Bilan des activités d'accueil/hébergement/accompagnement	p.15
○ La Maison d'Accueil pour Femmes et Enfants	p.15
○ Les Maisons d'Accueil pour Hommes	p.21
○ Les Milieux de Vie Communautaire	p.27
○ Le Service de stabilisation	p.33
○ La Crèche	p.37
○ Le Service Mobile d'Accompagnement en Logement	p.45
5. Perspectives 2022	p.51

Pour un descriptif de l'histoire de l'ASBL, de ses statuts, missions et projets pédagogiques, des chiffres spécifiques, ou pour toute autre question, nous invitons le lecteur à découvrir notre site web : www.troisportes.be ou à nous contacter : info@troisportes.be



1. INTRODUCTION

*Détruire la misère ! oui, cela est possible.
Les législateurs et les gouvernants doivent y songer sans cesse ;
car, en pareille matière,
tant que le possible n'est pas fait,
le devoir n'est pas rempli.*

Victor Hugo – Discours devant l'Assemblée Nationale en 1849

Le public a changé

Voici une phrase que nous entendons souvent au sein de l'ASBL Les Trois Portes et dans nos échanges avec les collègues et partenaires du secteur sans-abrisme.

Cette phrase est un constat, répété, parfois inlassablement, sans être nécessairement accompagnée de propositions d'action.

Oui, le public a changé, probablement de multiples fois déjà, et le public continuera certainement de changer encore. De la même manière que la société change, elle aussi, et que certains choix politiques influent (volontairement ou non – positivement ou non) sur notre secteur.

La réforme des soins en santé mentale est un exemple souvent cité. En effet, la fermeture de lits psychiatriques, pour privilégier les soins mobiles à domicile, a probablement créé un certains nombres de situations aiguës et complexes, en particulier pour les personnes aux domiciles inexistants ou précaires.

Plus d'un tiers de notre public présente des besoins très élevés (santé mentale, handicap mental, toxicomanie, sans-abrisme de longue durée,...).

Sommes-nous suffisamment outillés pour accueillir, héberger et accompagner des personnes aux profils si fragiles, alors que notre pratique reste « généraliste » ?

Et si ce n'est pas nous, c'est qui alors ?

Si le public a changé, nous devons changer aussi

Plutôt que de constater invariablement que « le public a changé », plutôt que de lister les freins auxquels nous sommes confrontés, plutôt que d'attendre que « quelqu'un, quelque part » prenne ses responsabilités, ne devrions-nous pas consacrer notre énergie à la réflexion et à la recherche active de solutions ?

En 2021, l'innovation sociale, qui fait déjà probablement partie intrinsèque l'ADN de l'ASBL Les Trois Portes, s'est affirmée plus encore.

En juin 2021, la finalisation de la re-construction de la maison d'accueil pour femmes/enfants sur un modèle complètement novateur suite à l'incendie de 2017, est un très bon exemple de participation à la solution.

Car, plutôt que de reconstruire à l'identique les espaces précédents (28 chambres et tout le reste à partager, sans en avoir le choix, depuis près de 50 ans) ; notre Conseil d'Administration nous a incité à penser autrement, à oser être ambitieux et à changer de paradigme d'accueil.

Aujourd'hui, ce sont 28 unités de vie autonomes (appartements et studios) associés à des pièces collectives pour des activités à la carte.

Cette refonte complète du bâti a guidé notre manière d'accueillir, d'héberger et d'accompagner.

Ainsi, nous n'avons pas changé d'adresse, mais bien notre manière de nous adresser aux personnes que nous accompagnons.

C'est ce raisonnement qui fonde la campagne « changement d'adresse » lancée par l'ASBL en 2021.

Notre campagne « changement d'adresse »

Parce que certain.e.s (trop) n'ont pas d'**adresse**.

Parce que pour mettre fin au sans-abrisme, nous pensons qu'il nous faut (re)penser politique, pratique et posture; en bref, la manière de nous **adresser** à eux.elles.

Nous souhaitons questionner nos habitudes et, notamment, les conditions d'accès à nos maisons d'accueil, notre perception du « savoir habiter », l'accompagnement des fragilités spécifiques...

Nous aimerions valoriser davantage les ressources des personnes auxquelles nos services s'adressent et positionner le logement (sous toutes ses formes) au cœur du processus d'insertion.

Nous aimerions participer plus activement encore aux solutions durables de sortie de rue et enrayer cette « fabrique de sans-abri ».

Dans ce rapport d'activités, chaque service a fait l'effort de se connecter à cette campagne en mettant en évidence certaines bonnes pratiques déjà activées, ainsi que certains points qui méritent une attention accrue pour les années futures.

Le train est en marche...

Nous ne sommes pas de doux rêveurs et nous ne sommes pas seuls. Politiquement, les signaux n'ont jamais été autant au vert.

Le 21 juin 2021, la Belgique et les autres Etats membres de l'UE ont signé la Déclaration de Lisbonne. Ils s'engagent à créer une plateforme de concertation et à mettre fin au sans-abrisme d'ici 2030.

Le Gouvernement wallon s'est doté d'une « stratégie coordonnée de sortie du sans-abrisme » 2020-2024, annonce le soutien de « territoires zéro sans-abri » ainsi que des financements structurels inédits dès 2022 (dont la revalorisation du Décret de notre secteur).

De nombreuses villes européennes et belges inscrivent leurs pratiques et leurs politiques dans une telle visée. Ici et là, des partenaires associatifs et publics affrontent publiquement le défi !

A Namur, le 20 avril 2021, le Conseil Communal a adopté à l'unanimité la Charte « fin du sans-abrisme » portée par le Relais social urbain namurois et ses partenaires. Ce même RSUN rédigeait en 2018 un mémorandum porté et validé par l'ensemble du réseau et organisait une conférence au titre : « la fin du sans-abrisme à Namur : oui c'est possible ! ».

C'est un objectif ambitieux, certes, mais ce n'est pas un rêve. Il est possible d'atteindre un changement significatif, si les volontés sont communes et les changements structurels.

De notre côté, le choix est fait : nous assumerons notre part en osant nous mettre en question.

Mais nous ne pouvons le faire seuls.

Vous montez dans le train avec nous ?

Coralie Buxant
Directrice générale



ICI PHOTO CONFERENCE 14/10

Hélène ?

2. QUELQUES MOMENTS MARQUANTS DE L'ASBL EN 2021

2021	
JANVIER	- Nouveau CPPT après les élections sociales – nouvelle planification quinquennale - Nouveau duo à la DG (Coralie et Thomas) - Départ à la pension de Dominique (cuisinière à la crèche)
FEVRIER	- Elaboration du Plan Interne d'Urgence (PIU) dans le contexte COVID - Fermeture de la crèche pour COVID (1 semaine)
MARS	- Départ à la pension de Patricia (DG) - Vaccination du personnel/hébergés
AVRIL	- Engagement d'une nouvelle direction au SMAL/Stabilisation - Engagement d'une infirmière dans ce même service (nouveau métier) - Présentation de la Charte « fin du sans-abrisme à Namur » au Collège communal - Vaccination (dose 2)
MAI	Utilisation généralisée de Sharepoint
JUIN	- Réception des travaux MAFE - Financement Violence Intra-Familiale supplémentaire : création de 8 places subsidiées.
JUILLET	- Obtention d'un financement complémentaire en tant qu'APL - Inondations au POVO
AOUT	Un peu de repos ?...
SEPTEMBRE	- Journée du personnel (partie pédagogique et partie festive sous grand soleil) - Engagement d'une psychologue à la MAFE (nouveau métier)
OCTOBRE	- Lancement de la campagne « changement d'adresse » : publication de la plaquette descriptive et conférence à la Bourse de Namur (90 participants) - Drink d'inauguration/anniversaire à la MAFE - Participation au dénombrement des sans-abri et sans chez soi sur Namur (moment inédit)
NOVEMBRE	- Obtention du financement Fonds VINCI/FRB pour nouvelle cuisine Horloge 1 - Souscription au logiciel Mpleo (aide à la GRH)
DECEMBRE	- Prise de RDV avec les Sociétés de logement social public/AIS : booster l'accès au logement - Obtention du financement Housing First (SPP-IS/Loterie Nationale) - COVID au sein des hébergés de l'Horloge 1 - Préparation de la visite de SM Reine Mathilde à la MAFE (janvier 2022) - Obtention du financement pour le projet « enclos pour chiens » (MAHO) - Obtention du financement pour le projet « transition » (crèche) : permettra d'engager une psychomotricienne soutenant les transitions, dont vers l'école.



3. BILAN DE LA DIRECTION GENERALE

Plan d'action présenté au CA du 18/02/2021		Bilan présenté au CA du 18/01/2021
1. Suite et fin des travaux MAFE. - Gestion menée par Th-M. + écolage de Thomas - Déménagements et emménagements : gestion logistique, implications pédagogiques (accompagnement de la DS/équipe)		Travaux terminés, 28 unités de vie disponibles. Création de 8 nouvelles places (71 au total). Participation aux réunions d'équipes pour soutenir l'appropriation des implications pédagogiques (à poursuivre en 2022). Bonus : obtention d'un agrément/subside (RW) pour les 8 nouvelles places (engagement d'une psy), annonce de la visite de la Reine (18/01/2022).
2. Exploration des possibilités d'aménagements des sites Carrières et Horloge 1 - En temps opportun, sans se précipiter - Néanmoins nécessaire vu l'état de vétusté (cuisine H1 par ex.). - Terrains AAN disponibles (arrière POVO, arrière Horloge).		Plans d'architecte réalisés pour extension POVO/Horloge et rénovation cuisine H1. Bonus : Obtention d'un financement (Vinci-FRB) de 22.500 euros pour la cuisine H1, obtention d'un subside (RW) pour création de 3 chenils (22.000 euros).
3. Exploration des possibilités d'expansion du service de stabilisation et MVC. - Projet 3R déjà connu, mais nécessité d'explorer de nouvelles possibilités de terrain. - Projet expansion MVC.		Cf. plans d'architecte réalisés. Bonus : obtention d'un subside (2 ans) permettant le développement du modèle Housing First (SPP-IS/Loterie Nationale) – engagement d'un éduc.
4. Trois Portes 2.0 - Réfléchir au développement d'outils IT au service des missions (recherche d'efficacité) : sharepoint, fiches de prestation, numérisation, équipements, outils de communication...		Phase de réflexion terminée (comparaison d'outils, mise en place d'outils intermédiaires). Opérationnalisation entamée : achat d'ordinateurs, smartphones, utilisation généralisée de sharepoint, développement de nouveaux canaux de communication (FB, plaquette « chiffres annuels »,...).
5. Accompagnement réflexif et pédagogique continu des directrices de service. Quelques thématiques-clés : - collaborations inter-services – la personne au centre. - au-delà du « maintien » des activités en période de crise sanitaire : comment ré-insuffler énergie/envie/créativité. - plans de formation individuels/de service		Mise en place de nouveaux outils (réunions pédagogiques bilatérales, plan de formation individuel, plan d'action de service, procédures inter-services), présence ponctuelle de la DG en réunions d'équipe, participation aux situations de « crise », réflexions suite à l'épuisement professionnel d'une DS, invitation des DS au CA. Frein : conditions sanitaires ne permettant pas les échanges inter-services. Bonus : Obtention de financements/appels à projets qui permettent le développement d'innovations et l'opérationnalisation "changement d'adresse".
6. Rassemblement festif et formatif des travailleurs après confinement.		Présentation du rapport d'activités et du plan d'action 2021 au personnel + après-midi festive (3/09). Bonus : Organisation de la conférence « fin du sans-abrisme » (14/10, 90 participants).
7. Travail réflexif sur l'impact positif du COVID sur les changements de pratiques à long-terme (rapport activités 2020).		Bonus : Lancement de la campagne « changement d'adresse » ; à l'avenir : inscription de nos pratiques dans cette logique de mise en réflexion + réalisation de l'enquête psychosociale (CPPT) en vue de la réalisation du plan quinquennal bien-être au travail.



4. LES SIX ACTIVITES DE L'ASBL

4.1. La Maison d'accueil pour femmes et enfants¹

En continuel questionnement sur son fonctionnement, la maison d'accueil se penche régulièrement sur ses conditions d'accès, sa perception du « savoir habiter » et plus particulièrement sur l'accompagnement proposé au plus près de la personne avec ses fragilités spécifiques.

Ce questionnement a été particulièrement vivant en 2021, souhaitant participer activement à la campagne de « changement d'adresse/fin du sans-abrisme ».

4.1.1. Des mêmes repères pour tous

Une formation commune de 4 journées sur les pratiques participatives avec un public fragilisé nous a permis de nous mettre en réflexion sur la manière de travailler avec ce public fragilisé, d'expérimenter des processus et des modalités d'action soutenant la promotion de la santé (les indicateurs santé), de rechercher des nouvelles pistes de travail et, surtout, de nous appuyer davantage sur les compétences et les ressources des personnes à besoins spécifiques.

Dans ce cadre, nous avons eu l'occasion de nous initier à l'«Arbre à problèmes », comme support méthodologique permettant d'effectuer une analyse de la situation en discernant les causes et les effets dans un processus collectif. Cette analyse vise à dégager les ressources et besoins de la personne et à élaborer des pistes de travail adaptées en écho au vécu des personnes ainsi qu'au contexte, dont le contexte institutionnel.

Cette formation a **renforcé l'adoption d'une approche et d'un langage communs, centrés sur la personne.**

4.2.2. Renforcer la question du sens.

La maison d'accueil a mené une réflexion sur les besoins encore non pourvus au sein de l'équipe pour accompagner au plus près notre public. Très vite, le profil d'un « travailleur psycho-social » s'est dégagé pour soutenir émotionnellement les femmes et les enfants et soutenir les réflexions d'équipe. Grâce à un financement de la Région Wallonne, nous avons engagé une psychologue clinicienne à mi-temps qui, par son expertise en santé mentale et en assuétude, apporte un éclairage nouveau ajoutant du sens et de la compréhension. Sa présence permet notamment de soutenir les référents dans leurs accompagnements individualisés et renforce ces dyades par un regard tiers. Ses questionnements en réunion d'équipe offrent un regard nouveau/différent.

¹ Partie rédigée par Bénédicte Herbiet, directrice de la maison d'accueil pour femmes/enfants.



4.2.3. Nourrir la parentalité

2021 a été l'occasion également d'évaluer et de renforcer la place de la fonction psychomotricienne au sein de la maison d'accueil. Jusqu'alors intégrée à part entière dans l'équipe éducative, elle était régulièrement happée par le quotidien de la fonction éducative (répondre au téléphone, lessive, réponses aux imprévus, déménagements, invendus,...) et ce, parfois, au détriment d'un travail spécifique autour de la parentalité et de l'accompagnement de l'enfant de 0-3 ans au sein de la maison d'accueil. Aujourd'hui, dégagée de ces tâches plus « logistiques », elle peut déployer toute son expertise et (re)mettre l'enfant au centre de l'attention. Elle va à la rencontre des mamans dans leur lieu de vie, participe à leur vie quotidienne et passe beaucoup de temps à l'écoute de leurs besoins et à l'observation des enfants. Le « Doubidou », espace équipé en matériel de psychomotricité, permet la mise en place de séances de psychomotricité relationnelle collectives, tout autant que son occupation libre, en présence de la maman et de la psychomotricienne, pour vivre la socialisation/parentalité, en sécurité.

Tout comme le fait la psychologue, la psychomotricienne (re)devient un tiers dans une dyade éducateur-parent, ainsi que dans la dyade parent-enfant, ou la triade éducateur-parent-enfant.

« A l'inverse de la fonction éducative qui est souvent dans « l'action/réaction », la fonction de psychomotricité est selon moi, une fonction qui demande de ne pas agir dans la précipitation, qui doit prendre le temps, se montrer disponible dans la relation,... » (G.Boulmé)

4.2.4. « Accueillir » l'urgence

La maison d'accueil bénéficie d'un agrément spécifique « accueil en urgence ». Elle est ainsi ouverte 24/7 aux demandes d'hébergement. Il était nécessaire de baliser cette notion d'urgence. Depuis septembre 2021, nous avons attribué un appartement spécifiquement pour cette mission. L'équipe peut y accueillir à tout moment une personne qui sans autre solution, se retrouve dans la rue. Donner un « chez soi » pendant 5 jours pour reprendre une assise et rebondir vers une solution plus pérenne est notre défi.

La mise en place de ce nouveau dispositif, nous a permis d'accueillir 13 adultes et 8 enfants pour les 4 premiers mois et de trouver une solution plus pérenne évitant ainsi le sans-abrisme.

« L'appartement d'urgence est utilisé toutes les semaines. Il n'est pas toujours évident de trouver une solution en 5 jours malgré la collaboration avec le Dispositif d'Urgence Social de la ville de Namur et les différentes maisons d'accueil qui existe autour de nous. Cela reste une grosse pression sur le travailleur social qui a en charge le dossier, surtout dans la situation de violence conjugale. Retourner d'où elle vient est plus préjudiciable que de rester chez nous.

Le court séjour a aussi des incidences sur le volet financier de notre institution. Il reste des CPAS qui ne veulent pas prendre en charge les frais d'hébergement des personnes accueillies. » (I.Jadoul)



Maison d'accueil Femmes/enfants (73 lits – 28 unités de vie) <i>Hébergement à durée limitée de 9 mois (renouvelable jusqu'à 18 mois max).</i> <i>Assistantes sociales, éducateurs, infirmière en santé communautaire, psychomotricienne, psychologue, assistante administrative, personnel d'entretien, direction de service (17.70 ETP)</i>			
	2019	2020	2021
Nombre de nuitées	17.558	17.237	19.088 (=86% taux occupation max).
Nombre de personnes différentes	118	127	147
<i>Dont femmes</i>	<i>56</i>	<i>56</i>	<i>70</i>
<i>Dont hommes</i>	<i>2</i>	<i>7</i>	<i>3</i>
<i>Dont enfants</i>	<i>60</i>	<i>64</i>	<i>74</i>
% de sorties vers un logement	80%	63,5%	62%
	<i>Les autres : vers institutions (cure, hospitalisation) ou familles. Très peu (2021 : 1 seule personne) sans endroit fixe.</i>		



Perspectives 2022 :

- **Réfléchir et adapter nos pratiques**

Nous souhaitons poursuivre notre réflexion pour adapter plus encore nos pratiques aux besoins spécifiques de notre public et coller au changement de paradigme souhaité.

Pour nous, contribuer activement à la campagne « fin du sans abris » consiste à nous adresser autrement aux personnes que nous accueillons (en particulier : travailler sur les compétences et sur les déterminants de la santé) et adapter davantage nos réponses à ce qui fait sens pour la personne.

- **Gagner en expertise « violence intra-familiale »**

Un autre axe de notre travail sera l'accompagnement spécifique pour les femmes victimes de violence conjugale et intrafamiliale. Nous mettrons en place une formation commune et développerons des outils spécifiques tels que des groupes de parole et des ateliers basés sur l'estime de soi.

- **Dynamiser le « collectif »**

Enfin, offrir davantage du « collectif » comme outil de reconstruction personnelle et sociale ; soutenir les formations continues des travailleurs et développer les collaborations avec les réseaux constitueront d'autres priorités pour ajuster notre accompagnement et contribuer au changement d'adresse.

- **Empowerment (renforcement par les pairs)**

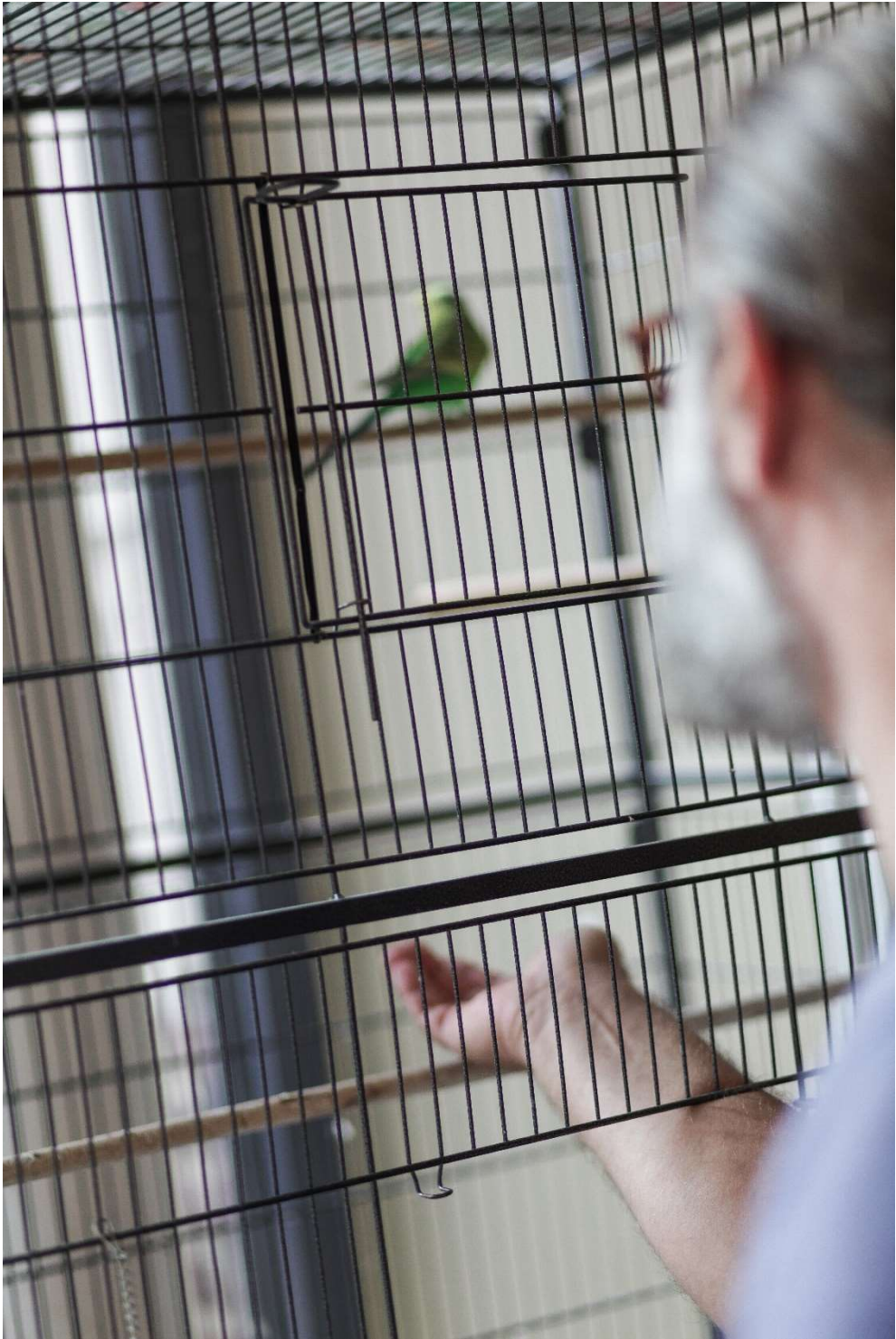
Via plusieurs outils :

- des groupes de parole (grâce à la présence de la psychologue)
- un espace de rencontre maman-enfant où les mamans pourront partager leurs vécus, leurs expériences mais surtout faire profiter leurs compétences.

- **Pôle « para-médical »**

Avec l'arrivée de la psychologue, l'affirmation de la fonction psychomotricienne et la présence d'une infirmière spécialisée en santé communautaire, un pôle plus « para-médical » s'est dessiné en 2021 et vient ainsi renforcer notre accompagnement qui devient plus global et holistique des personnes. Le binôme de référence (éducateur-assistant social) peut ainsi s'appuyer sur ces regards croisés et complémentaires.

- **Booster l'accès au logement (via les contacts pris par la DG avec les SLSP/AIS)**



4.2. Les maisons d'accueil pour hommes

« Carrières » et « Horloge »²

Le public rencontré dans nos maison d'accueil pour hommes présente, le plus souvent, des problématiques multiples et imbriquées. L'impression générale est que celles-ci sont encore plus marquées que les autres années. La désinstitutionnalisation des soins en psychiatrie n'y est probablement pas pour rien (réforme de la santé mentale privilégiant l'ambulatoire).

« Le public a changé »... et vient questionner les pratiques d'une maison d'accueil âgée de 50 ans...

4.2.1. Les questionnements mis sur la table

Voici, en vrac, quelques questionnements posés par ce changement d'adresse :

- A l'heure du Housing First et du focus sur le logement pérenne, une maison d'accueil a-t-elle encore sa place ? Le secteur est-il menacé ? Devons-nous prouver notre plus-value ?
- Comment démontrer notre efficacité, faute d'accès au logement ? Sommes-nous « juste » des antichambres du logement ?
- Jusqu'où adapter un ROI pour viser le bien-être individuel ? Comment préserver la vie en collectivité ?
- A qui pouvons-nous encore dire non lors d'une demande d'accueil ? Sommes-nous vraiment le dernier filet obligé d'un accueil inconditionnel ? Le cas échéant, si nous sommes un lieu d'hébergement bas-seuil, ne devrions-nous pas bénéficier de moyens spécifiques pour l'accompagner (de la même manière qu'il existe des agréments spécifiques pour l'accompagnement des enfants, par ex., ou des personnes victimes de violence) ?
- Qui va nous aider à « gérer » les violences induites par certaines de ces problématiques multiples, lorsqu'elles sont notamment catalysées par la collectivité ? Un seul travailleur de garde la nuit ... ça ne sécurise pas.
- Qui va nous aider à comprendre les problématiques de toxicomanie et de santé mentale ? Où sont les partenaires activables lorsque nous en avons besoin ?
- Et lorsque nous sollicitons la police ou l'ambulance ou une hospitalisation, face à une urgence, comment encore croire qu'il s'agit là d'une piste de solution... si on ne nous écoute pas dans notre analyse de la situation ? Dernier filet.... Et ensuite ? Plus rien ? Sentiment d'être seuls au monde et de s'épuiser.

² Partie rédigée par Coralie Buxant, directrice générale (en l'absence de direction de service fin 2021, début 2022).



4.2.2. Un accompagnement centré sur la personne

Malgré ces questionnements encore sans réponses aujourd'hui, malgré certaines limites inhérentes au fonctionnement d'une maison d'accueil (durée de séjour limitée, hébergement et non logement, règlement lié à la vie en collectivité,...), l'équipe a construit une posture centrée sur la personne.

Le cadre posé par la campagne « changement d'adresse » mettra cette équipe plus encore en réflexion sur chacun de ces 8 points. Il n'empêche qu'elle tente déjà de faire vivre cette posture en la questionnant régulièrement :

1. **Le logement constitue un droit humain.** Toute personne hébergée doit pouvoir être orientée vers un logement digne, si tel est son souhait. Les collaborations avec le MVC et le SMAL sont bonnes et soutenantes. Par ailleurs : le lieu d'hébergement devrait pouvoir préparer au mieux au logement, et répondre aux mêmes normes qualitatives. Ce n'est actuellement pas suffisamment le cas en MAHO (en particulier en comparaison avec la MAFE) mais le souhait est d'améliorer ces conditions de séjour (voir le projet PNRR).
2. **Choix et contrôle par les utilisateurs de services.** C'est la personne qui guide ; le travailleur accompagne (« fait/va/est avec »). Participation des personnes aux décisions via le conseil des hébergés mensuel et la réunion des résidents hebdomadaire.
3. **La séparation entre le logement et l'accompagnement.** Notre manière de l'appliquer en maison d'accueil : c'est le service administratif de l'ASBL qui porte les demandes financières à l'égard de la personne hébergée. A l'avenir, nous aimerions aussi que plus aucune somme d'argent ne soit gérée par l'équipe socio-éducative (moyen de pression inadéquat dans la relation d'accompagnement).
4. **Focus sur la reprise (recovery) dans tous les domaines de la vie.** La personne est considérée comme disposant d'atouts/forces servant de leviers (empowerment). A travailler encore... notamment en concentrant le discours sur les atouts (et moins les fragilités).
5. **Réduction des risques.** Pendant longtemps, nous avons fortement et sévèrement banni toute consommation de produits. Aujourd'hui, nous tendons vers une application plus réfléchie et sensée de la règle : c'est le comportement induit par la consommation qui est jugé, non la personne consommatrice. Nous sommes attentifs à son bien-être et l'invitons à l'être également.
6. **Engagement actif sans contrainte.** La durée déterminée du séjour en MA est source de pression pour chacune des parties concernées. Il faut pouvoir nuancer cette pression, tout en planifiant tout de même.
7. **La personne au cœur de l'accompagnement.** Les priorités individuelles (PAI) priment, dans le respect du fonctionnement collectif (PAC), mais ce n'est pas toujours simple à appliquer.
8. **Accompagnement aussi longtemps que nécessaire.** L'équipe d'une MA ne peut l'assurer, mais elle assure le relais, en évitant autant que possible l'impression d'abandonner la personne (même s'il s'agit d'une fin de séjour prématurée). A nouveau, les collaborations avec le SMAL et le MVC permettent une certaine continuité.

4.2.3. Spécificités 2021

Appartenant à un secteur essentiel, l'ensemble des missions ont été assurées tout au long de l'année 2021. Toutefois, les limitations induites par la crise sanitaire ont rendu difficile l'accomplissement de certaines missions (pas de formations, ni pour les hébergés, ni pour les équipes; accès aux logements rendu encore plus difficile) et ont imposé un niveau d'adaptation élevé pour tous (équipes et personnes hébergées) en grignotant dans les ressources humaines.

Mi-décembre 2021, une des maisons (Horloge 1) a été fortement, et pour la première fois dans l'ASBL, touchée par le COVID. Tous les hébergés ont été testés positifs, à l'exception d'un qui venait d'entrer dans la maison. Nous l'avons « mis à l'abri », seul, dans une pièce équipée et isolée, sur un autre site, que nous avons, depuis le début de la pandémie, dédiée à un éventuel isolement (jamais utilisée jusqu'alors). Les 6 personnes hébergées étaient donc en auto-gestion pendant 10 jours.

Tout le monde s'est adapté, au mieux. Personne n'a été gravement malade.

Au final néanmoins, après 2 ans de pandémie, un certain épuisement du personnel et des bénéficiaires est visible, et est potentiellement inquiétant.

Le versant positif de ces contraintes sanitaires est qu'elles ont imposé l'innovation (comme en 2020). Les équipes ont redoublé de créativité pour dynamiser la collectivité en interne (ateliers pâtisserie, jeux de société, cinéma,...) et favoriser les activités en extérieur (théâtre participatif, sport, barbecues, potager,...). Favoriser l'autonomie en fonctionnant en huis-clos n'est pas évident... mais cela a permis de nouer/renforcer les liens de solidarité entre pairs ainsi que les liens équipe/hébergés, ce qui est également soutenant vers l'autonomisation.

4.2.4. Points d'attention permanents.

- Pas assez de logement. Les sorties vers le logement durable sont inférieures à 40% et le temps de séjour augmente d'années en années (principalement par manque de logement, surtout pour certains publics fortement stigmatisés). La "rotation" devrait être plus rapide et les insertions plus durables. Les équipes ont parfois cette impression de ne "servir à rien".
- Les situations sont très lourdes (assuétudes, santé mentale, et cumul...). Nous ne disposons actuellement pas des moyens pédagogiques (ni d'infrastructure) pour accueillir et accompagner ces personnes à la hauteur de leurs besoins. MAIS nous acceptons ces candidatures, faute de solution mieux adaptée. On ose évoquer la notion de "violence institutionnelle" tant pour les personnes hébergées (qui ne sont pas là où elles devraient être) que pour les équipes (qui ne sont pas outillées, ont peur et s'épuisent).



Maison d'accueil Hommes (31 lits)			
<i>Hébergement à durée limitée de 9 mois (renouvelable jusqu'à 18 mois max). Situé sur deux sites et sur 3 maisons. Educateurs, assistants sociaux, éducateur-concierge (9.60 ETP) + direction de service</i>			
	2019	2020	2021
Nombre de nuitées (agréées)	10.118	9.677	9.304
Nombre de personnes différentes	99	95	82
Durée moyenne des séjours terminés dans l'année (jours)	142	161	104
% de sorties vers un logement	25%	18%	23%
	<i>Les autres : vers institutions (cure, hospitalisation) ou familles. A noter : +/- 25% vers aucun endroit fixe</i>		

Perspectives 2022 :

- Soumission d'un projet pour le Plan National de Relance et de Résilience : rénovation de l'Horloge et remise en ordre électrique + création d'un espace numérique avec accès libre et ateliers menés par Interface 3.
- Création de 3 enclos pour chiens (projet retenu RW) : permettant à des maîtres de ne pas s'en séparer pendant un hébergement (augmentation de l'inconditionnalité)
- Nouvelle direction de service
- Affirmer l'inscription des pratiques et des outils dans la logique « changement d'adresse »
- Booster l'accès au logement (via les contacts pris par la DG avec les SLSP/AIS)



4.3. Les Maisons de vie communautaire

« Povorello » et « Regain »³

Se connecter à la campagne « changement d'adresse » semble assez naturel pour l'équipe des maisons de vie communautaire. Ce projet est encore relativement « neuf » au sein de l'ASBL (10 ans) et s'inscrit dans une dynamique moins contraignante règlementairement parlant que les maisons d'accueil ; ça aide !

4.3.1. Points forts du MVC

- La **durée de séjour, non limitée** par le pouvoir subsidiant, est un atout permettant de :
 - o **respecter le rythme** de la personne et de développer une relation de confiance.
 - o **favoriser les relations entre habitants** (ceux du Povorello se considèrent comme des « co-locataires » et se soutiennent mutuellement).
 - o mettre en place des **projets de vie sur le moyen et long-terme**
- La plus-value d'une **vie en collectivité**
- La présence d'une **équipe socio-éducative « à la carte »**
- La présence de **deux infrastructures différentes** (appartements dans une maison de maître à Jambes avec forte autonomie ou chambre dans une maison de ville avec accent sur la vie collective et présence physique de l'équipe) permet la mise en œuvre de dynamiques collectives et de projets pédagogiques spécifiques, et, par conséquent, de répondre au mieux à l'adéquation besoins-offre.

4.3.2. Un accompagnement centré sur la personne

L'accompagnement socio-éducatif mené au MVC est résolument « orienté bénéficiaire », de manière plus affirmée encore depuis l'opérationnalisation de notre campagne « changement d'adresse ».

Dans les faits, il s'inspire de l'approche Housing First. L'équipe mettra en relation sa pratique et la posture présentée par le modèle HF. Mais, déjà, voici quelques éléments de réflexion :

1. **Le logement constitue un droit humain.** Notre manière de l'opérationnaliser : le MVC est un lieu « qualitatif ».
2. **Choix et contrôle par les utilisateurs de services.** C'est la personne qui guide ; le travailleur accompagne (« fait/va/est avec »). Participation des personnes aux décisions via le conseil hebdomadaire.
3. **La séparation entre le logement et l'accompagnement.** Notre manière de l'appliquer : les retards éventuels de paiements ou autre souci éventuel entre « propriétaire-locataire » sont gérés par le service administratif de l'ASBL et non par les équipes socio-éducatives.

³ Partie rédigée par Coralie Buxant, directrice générale (en l'absence de direction de service fin 2021, début 2022).

4. **Focus sur la reprise (recovery) dans tous les domaines de la vie.** La personne est considérée comme disposant d'atouts/forces servant de leviers (empowerment).
5. **Réduction des risques.** La personne est responsable et consomme si elle le souhaite. Nous sommes attentifs à son bien-être et l'invitons à l'être également.
6. **Engagement actif sans contrainte.** Pas de pression de temps ni d'objectif à atteindre mais les travailleurs sont présents et en relation proactive avec les personnes.
7. **La personne au cœur de l'accompagnement.** Respect du rythme et des priorités individuelles (et de leur évolution). Aucune pression de temps.
8. **Accompagnement aussi longtemps que nécessaire.** Le séjour en MVC est effectivement d'une durée non déterminée.

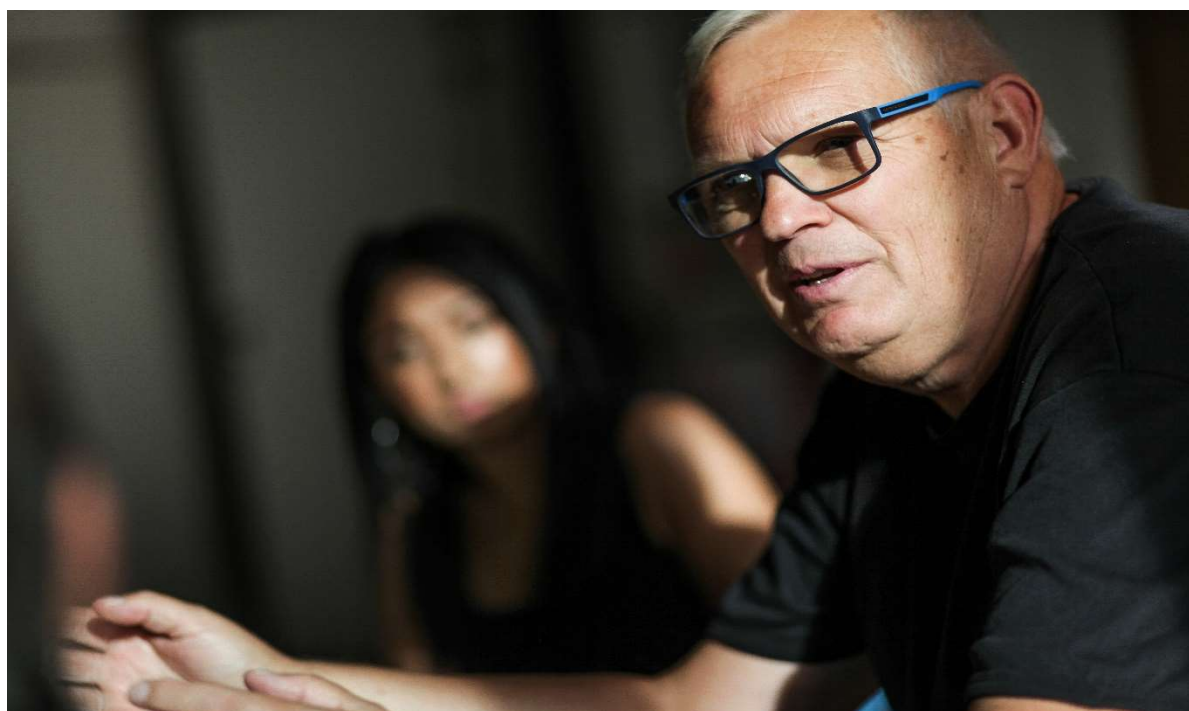
4.3.3. Spécificités 2021

Tout comme en 2020, l'ambiance en 2021 n'était pas au beau fixe. Les restrictions sanitaires ont limité fortement l'autonomisation/l'ouverture vers l'extérieur. Le repli sur soi était un risque que l'équipe tenait à l'œil, surtout auprès de certains bénéficiaires plus fragiles sur le plan de la santé mentale.

Par ailleurs, en juillet, la maison du Poverollo a été inondée. Cela été un coup dur. Heureusement, l'assurance est intervenue et les travaux ont commencé dès l'automne 2021.

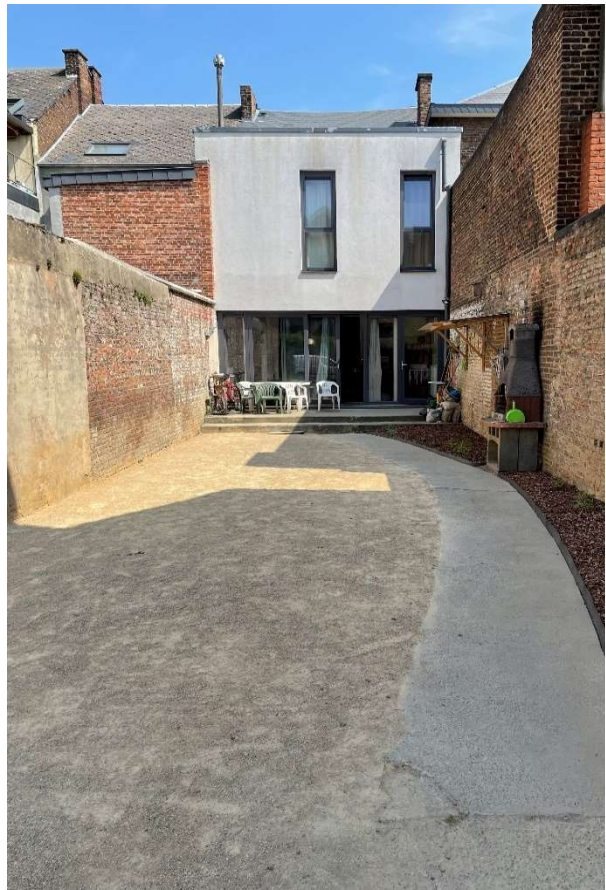
Nous avons par ailleurs sollicité et obtenu un soutien de la part de la Fondation Cera pour l'aménagement de la cour endommagée par les boues (voir photo).

Enfin, nous sommes ravis d'apprendre que le post-hébergement sera refinancé dans le cadre de la revalorisation du Décret. Cela permettra davantage de sorties durables vers le logement car, même après un passage en MVC, certains ont toujours besoin d'un accompagnement (fonction préventive).





Inondations juillet 2021



Après aménagement février 2022

4.3.4. Points d'attention permanents

- Manque de places en MVC.
- Manque d'accès au logement individuel (les statistiques montrent que tout le monde ne quitte pas le MVC pour une solution pérenne de logement : 3 sont entrés en institution – ce qui n'est pas nécessairement une mauvaise nouvelle et peut être la solution la plus adéquate à ce stade ; 1 personne est partie vivre dans sa famille).
- Manque d'accès au logement en colocation, alors que c'est un désir affirmé et justifié pour certains. La non-assurance du maintien du taux isolé en freine plus d'un.
- Manque de moyens pour l'accompagnement. Le public MVC est un public qui n'est qu'au début d'un processus d'autonomisation. N'oublions pas qu'il provient des MA et que le public au sein de celles-ci est multi-fragile (assuétudes, santé mentale,...). L'encadrement prévu par le Décret est insuffisant. Malheureusement, la réforme du décret à venir semble avoir laissé de côté les MVC.

Maison de vie communautaire 15 lits – 7 pour hommes seuls + 4 pour familles <i>Hébergement à durée indéterminée, après séjour en maison d'accueil</i> <i>Educateurs, assistant social (1.5 ETP) + direction de service</i>			
	2019	2020	2021
Nombre de nuitées	4.941	4.993	5.155
Nombre de personnes différentes	25	17	27
<i>Dont adultes</i>	<i>18</i>	<i>13</i>	<i>22</i>
<i>Dont enfants</i>	<i>7</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Durée moyenne des séjours terminés dans l'année (jours)	419	618	550
% de sorties vers un logement	71%	80%	64%



Perspectives 2022 :

- **Soumission d'un projet pour le Plan National de Relance et de Résilience** : création de 6 places dédiées aux hommes seuls qui pourraient/souhaitent obtenir un droit de garde de leurs enfants⁴ mais qui se retrouvent freinés car il leur proposé, par défaut, soit une vie en collectivité (maison d'accueil ou MVC destiné à des hommes isolés), soit un studio.

La maternité est souvent considérée comme un moteur de l'insertion sociale d'une femme, alors que chez l'homme, le moteur devrait être lié à l'emploi/la formation (stéréotypes de genre). Or, certains papas souffrent de ne pas/peu voir leurs enfants.

Concrètement : construction d'un bâtiment sur un terrain de l'Arche d'Alliance de Namur, à l'arrière du POVO, permettant d'accueillir 6 personnes au total dans 2 unités de vie (3 chambres + sanitaire/étage) associées à une pièce de vie commune (WC, cuisine et salon).

- **Nouvelle dynamique d'équipe après un départ d'un travailleur à la retraite**

- **Nouvelle direction de service**

- **Parrainage par les pairs** : des anciens s'impliquent et reviennent pour écoler les nouveaux sur certaines thématiques. Ce projet est en phase-test.

- **Booster l'accès au logement** (via les contacts pris par la DG avec les SLSP/AIS)

⁴ Le dénombrement des personnes sans-abri et en l'absence de chez soi mené en novembre 2021 à Namur apporte un élément intéressant : 5,7% des hommes dénombrés sont isolés avec enfants. C'est certes moins que les femmes (31,5%) mais cela représente tout de même 32 hommes (avec enfants donc) en situation de non-logement.



©Samuel

4.4. Le service de stabilisation - « 2R »⁵

La campagne « changement d'adresse – fin du sans abris », au sein du service de stabilisation, a permis une **révélation et une affirmation des pratiques déjà existantes**. Depuis la création de ce service, la méthodologie d'accompagnement est très centrée sur la personne et, comme le disent les travailleurs : « nous travaillons à la demande ». Par ces termes, ils expriment leur volonté de respecter le rythme de la personne, de ne pas être contraignants dans l'accompagnement et d'accepter la personne telle qu'elle est.

Nous, équipe, tentons de donner de l'attention aux qualités et aux ressources des personnes accompagnées, toutes différentes les unes des autres. Les mots utilisés pour parler d'une situation sont volontairement des mots positifs et créatifs. Cette posture, différente peut-être de celle auxquelles on déjà été confrontées les personnes sans-abri dites « chroniques » (terme que nous n'aimons pas utiliser, puisqu'il ne reflète pas les compétences mais est en lien avec la notion de maladie...) étonne parfois notre interlocuteur. Ce qui étonne aussi souvent les personnes accompagnées c'est qu'aucune pression n'est mise, aucun objectif ne doit absolument être atteint et personne ne sait mieux que la personne concernée ce qui est bon pour elle. Cette posture semble marquer des points et porter ses fruits. Nous étions pionniers, avec ce projet pilote, dédié à l'accueil (très) bas seuil, centré sur la personne. Dans le contexte actuel, avec cette ambition de mettre fin au sans-abris et cette volonté de « changer d'adresse », nous sommes ravis de voir certaines de « nos » pratiques s'essayer ailleurs. Nous sommes également ravis de poursuivre nos réflexions et d'affirmer certains de nos choix.

4.4.1. Points forts de 2021

- **Engagement d'une infirmière** : Cette nouvelle fonction est une réelle plus-value pour le service et l'impact sur les accompagnements est important, certain ne parlait pas de leur santé mais leur comportement face à l'infirmière a changé et ils ont commencé à se livrer. Son statut et son rôle sont un soutien important à l'équipe. Sa vision sur la santé et l'hygiène a permis de prendre du recul et de changer certaines pratiques au sein des deux maisons (vigilance par rapport aux maladies, plaies, aux situations de danger, ...).
- **Remise en état d'une des chambres** : Celle-ci était sans cloison ; nous en avons fait poser une. Cette remise en état a été bénéfique pour la personne qui y loge mais également pour la collectivité. Elle permet plus de sécurité pour tous.
- **Accompagnement extra-muros/hors institution** : Nous proposons dorénavant un accompagnement à toute personne qui quitte le logement collectif et s'oriente vers un logement individuel sur le marché locatif classique.
- **Collaboration avec le Housing First Namur** : Cela d'autant plus depuis notre accession à un financement/appellation Housing First.

⁵ Partie rédigée par Hélène Montluc, directrice du service de stabilisation.

- **Accueil des usagers de drogues au sein des maisons collectives :** Pendant longtemps, le service n'acceptait pas les usagers de drogues, or cela n'était pas cohérent avec le projet. Cette année, nous en avons accueilli un. L'équipe, peu habituée à cette complexité, a dû se remettre en question et changer sa manière de s'adresser à la personne.
- **Obtention d'un financement Housing First (HF) :** S'inscrire officiellement dans un programme Housing First implique une affirmation de certaines pratiques (comme si, maintenant, nous pouvions porter le « label HF ») ainsi qu'une mise en réflexion autour des autres pratiques en cours. Ce financement permet également l'engagement d'un membre du personnel supplémentaire et ainsi d'être capables d'assurer davantage d'accompagnements. Nous nous sommes mis à accompagner « hors les murs », en ce compris des personnes qui n'étaient pas passés par notre structure collective. Nous pouvons aujourd'hui proposer le choix : logement individuel ou collectif, avec un accompagnement centré sur la personne, sans contrainte et aussi longtemps que nécessaire (choix de la personne). A noter : c'est la première fois, en Europe, que du Housing First se réalise dans un logement collectif.
- **Recherche active de logements, prise de contacts avec les SLSP et AIS.**

4.4.2. Questionnements continus

L'équipe se demande : *Peut-on accompagner la personne dans sa temporalité lorsque celle-ci ne correspond pas aux conditions des services qui lui sont proposés ?*

Voici quelques éléments de réflexion et de réponse :

- Les urgences des travailleurs ne sont pas les mêmes que celles de la personne. Dans notre pratique, nous devons nous adapter aux urgences et aux problèmes de la personne.
- Beaucoup de service impose leur propre temporalité. Il est alors important en tant qu'accompagnateur de s'adapter à la temporalité de chacun sans casser le lien et/ou la collaboration.
- Accompagnement aussi longtemps que nécessaire, tout en développant le pouvoir d'agir de la personne et donc partir de son problème actuel.

Service de stabilisation – 2R <i>Accompagnement Housing First en logement collectif institutionnel ou individuel extra-muros à durée indéterminée Educateurs, infirmière (1.75 ETP) + direction de service</i>			
	2019	2020	2021
Nombre de nuitées en logement collectif – 2R	2.840	2.636	2.472
Nombre de personnes différentes en logement collectif	9	11	15
Nombre de personnes en logement individuel (nouveau projet)	/	/	5
Durée moyenne des séjours	1506	1206	729
	A noter : forte diminution en 2021 car les 3 plus anciens sont partis... vers du logement autonome (ou la maison de repos)		



©Samuel

Perspectives 2022 :

- **Engagement d'un travailleur supplémentaire pour le programme HF** ; celui-ci renforcera l'équipe actuelle et permettra de débiter les inclusions en logement individuel et collectif.
- **Formation au Housing First Belgium Lab pour les pratiques HF** ; celle-ci nous permettra d'appliquer les principes du Housing First. Il est essentiel que tous les travailleurs s'imprègnent de cette méthodologie même si leurs pratiques centrées sur la personne. Certaines notions HF seront alors mieux comprises et de facto appliquées.
- **Rencontre avec les différents services de l'asbl.** Pour que le changement d'adresse soit transversal à tous les services des 3 portes, la sensibilisation à ce public et approche des travailleurs est inévitable. Nous, l'équipe, irons à la rencontre des autres services des 3 Portes.
- **Présentation de notre programme HF au réseau** ; faire connaître notre programme HF à nos partenaires est essentiel pour l'évolution du projet.
- **Transformation des alcôves en chambres individuelles d'une des deux maisons.** Ces chambres seront un endroit plus sécuritaires pour les habitants de la maison. Le bien-être dans l'habitat est important dans notre méthodologie de travail et dans la stabilisation de la personne.
- **Visites d'autres logements/structures pour personnes usagères de drogues.** Depuis peu, nous accompagnons ce public. Pour leur offrir un accompagnement de qualité, nous échangeons sur nos pratiques de travail avec d'autres services. Nous souhaitons prendre du recul sur notre travail et l'échange avec d'autres travailleurs est un bon moyen pour y parvenir.
- **Formation sur la réduction des risques et inclusion des personnes usagères de drogues dans nos maisons collectives.** L'inclusion de ce public ne se fait pas sans un changement d'adresse à leur égard.
Dans la pratique du travail social, le discours des travailleurs est souvent de type « Arrête de consommer », sans prendre en compte ce que souhaite la personne.
Nous constatons que cela ne fonctionne pas.
Heureusement, nous voyons naître dans le secteur un changement dans la prise en charge de cette complexité (salle de consommation, accueil plus « bas seuil » encore, ...).

4.5. La crèche « La Volière »⁶

Depuis de nombreuses années, notre projet d'accueil évolue en parallèle à notre expertise de terrain. Soutenir l'enfant pour qu'il trouve ou maintienne une **sécurité physique, psychique et relationnelle** est notre priorité. L'enfant nous guide, il alimente notre réflexion et nous pousse à entrevoir d'autres perspectives. Incités à « aller plus loin » et à questionner nos pratiques, dans le cadre de la campagne « changement d'adresse », nous nous sommes mis à rêver de projets plus inclusifs encore pour 2022.



4.5.1. Evolution continue du projet d'accueil

- Nous limitons le nombre d'intervenants autour de l'enfant en vue de favoriser les liens, les repères.
- Nous travaillons avec une puéricultrice référente et par groupe d'enfants du même âge.
- Nous veillons à assurer un portage physique adapté.
- Nous veillons à mettre des mots « justes » qui viennent soutenir l'enfant dans ce qu'il exprime.
- Nous veillons à soigner le premier accueil en prenant le temps de nous présenter au nouvel enfant, de le découvrir pour s'adapter à son rythme et répondre à ses besoins.
- Nous veillons à soigner les transitions tant dans l'accueil que dans les changements de sections. Tout se fait progressivement, en entendant ce que l'enfant exprime.

⁶ Partie rédigée par Marie-Pierre Ysebaert, directrice de la crèche.

Sentir l'enfant dans un confort, l'entendre gazouiller - s'exprimer, observer qu'il s'autorise à jouer - à entrer en relation avec les autres enfants est une source de satisfaction et de réussite. C'est à ce moment que chacune des parties prend confiance en l'autre, que le plaisir se partage avec le parent. Cette relation va nourrir l'apprentissage de l'enfant en partenariat avec le parent jusqu'au départ pour l'école.

4.5.2. Motivation à entrevoir plus

Tous les enfants n'ont pas la même capacité à ressentir cette sécurité. Certains peuvent montrer un inconfort plusieurs semaines. Notre équipe prendra le temps de déployer une énergie importante à tester toutes les clés mises en poche par nos acquis. Décoder la résistance de l'enfant à ce changement est fondamental pour son équilibre.

4.5.3. Regard autour de cette résistance aux changements

Malgré une écoute fine, un regard plus expert, des pratiques professionnelles, nous faisons parfois face à des limites difficiles à contourner :

- Des limites de temporalité « nécessité de reprendre son activité, accueil d'urgence, irrégularité, ruptures successives pour l'enfant, départ rapide... ».
- Des limites inhérentes à la crèche « une puéricultrice pour 7 enfants, existence de temps forts, mouvements autour de l'enfant, ... ».
- Des limites culturelles « portage, co-dodo, verbalisation plus restreinte, modèle éducatif différent... ».
- Des limites propres à l'enfant « l'environnement, l'accouchement, un ralentissement de développement, une différence, une rupture au sein de la cellule familiale, des débordements émotionnels ... ». Une fragilité socio-économique et/ou affective peut révéler des impacts parfois importants et visibles sur le développement socio-psycho-moteur et affectif.

4.5.4. Analyse du terrain, du public

A la hauteur de l'enfant, on se met à rêver, à vouloir faire plus, à sortir de sa zone de confort pour lui apporter davantage. Mais il importe de garder de la « légèreté », de ne pas vouloir trop s'écarter de sa fonction première qui reste essentielle pour le groupe d'enfants.

L'équipe médico-sociale encourage le croisement des regards internes ou du réseau existant autour de la famille. Une complémentarité qui permet de réfléchir à ce qui pourrait être porteur pour l'enfant et sa famille. La direction est davantage dans un rôle d'écoute, d'observation, et de soutien des richesses de l'équipe multi disciplinaire. La direction peut alimenter cette réflexion, analyser des données significatives et entrevoir d'autres possibles.

En accueillant un public en grandes difficultés sociales, « La Volière » montre également que la **mixité sociale** est possible et qu'elle facilite l'inclusion sociale. Nous pouvons affirmer les atouts de la mixité sociale et viser l'insertion durable de tous en **prévenant les ruptures-déconnexions**.



4.5.5. Développer des projets pilotes pour aller plus loin encore

Inclusive par nos mixités multiples, notre crèche peut prétendre répondre à des appels à projet et aller chercher les moyens financiers pour aller plus loin dans l'accompagnement qu'elle propose. Nous avons des atouts porteurs pour le développement et l'intégration de chacun dans la société.

Et si nous pouvions aller au-delà de l'accompagnement qui est réalisé ce jour ?

Trois projets pilotes ont été imaginés au départ de la crèche pour renforcer notre équipe de psychomédicosociale et travailler autour des limites qui freinent l'épanouissement de l'enfant. C'est l'axe de la psychomotricité relationnelle qui a été choisi.

Le premier projet existe au sein de la crèche depuis 2015 : **des séances de psychomotricité relationnelle** à raison d'une fois par semaine. Un espace aménagé permet aux enfants de s'exprimer à travers le jeu spontané, de développer des capacités cognitives, corporelles, émotionnelles et relationnelles. C'est un travail de prévention et de soutien qui sera relayé pour assurer de la continuité et de la cohérence dans l'accompagnement de l'enfant et de son parent. Jusqu'ici, le projet était co-financé par le CPAS de Namur (subside enfance défavorisée) et par la Région Wallonne (via une subvention facultative obtenue par l'ASBL Recréations, acteur de ces séances). Pour 2022, nous savons déjà que ce dernier subside ne sera pas reconduit. Mais nous avons trouvé d'autres pistes (Fondation Roi Baudouin, Fédération Wallonie Bruxelles).

Les deux autres projets pilotes, dans cet axe psychomotricité, ont été rédigés en 2021 en réponses à des appels à projets (FRB et FWB). Ils seront opérationnalisés en 2022. Quelques mots les décrivent ci-après.

L'encadrement actuel de la crèche (le service d'intendance, le service médico-social, les puéricultrices, les psychomotriciennes) et les projets nouveaux assurent un rôle primordial pour l'évolution de l'enfant. Chaque métier se complète. Toutefois, la participation active du parent reste essentielle.



Crèche 60 lits <i>Attention particulière à la mixité sociale et au soutien à l'intégration</i> <i>Puéricultrices, assistante social, infirmière en santé communautaire, personnel d'entretien, cuisinière, psychomotricienne, direction de service (16.65ETP)</i>			
	2019	2020	2021
Nombre d'enfants inscrits	123	117	122
Nombre d'enfants hébergés à la MAFE	12	13	15
% d'enfants dont les parents bénéficient du Revenu d'Intégration Sociale (CPAS)	28%	35%	35%
% d'enfants dont les parents ont un revenu sous le seuil de pauvreté	36%	34%	54%

Voici **quelques autres chiffres**, pour illustrer la mixité sociale de La Volière :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 12% des enfants sont en situation de sans-logement et hébergés par notre maison d'accueil - 11% des enfants vivent dans une famille accompagnée par le SMAL - La Volière accueille près de 28% de familles monoparentales |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1/3 des familles accueillies à « La Volière » nécessite un soutien à la parentalité durant le séjour et 15% demandent un accompagnement social plus spécifique. |



Perspectives 2022 :

- A partir de Janvier 2022 : Le projet "transitions et liaisons ".

Il visera à créer une nouvelle mission avec une psychomotricienne au sein/à partir de la crèche. Les objectifs seront d'assurer l'accompagnement des transitions, en particulier auprès des enfants considérés comme potentiellement vulnérables, dans un rôle de prévention. En priorité, ce sera la transition vers l'école pour les enfants de 2.5 ans/3 ans qui sera soutenue, mais également d'autres moments de transitions tels : l'entrée en crèche, le changement de section au sein de la crèche (groupes d'âges), les changements/ruptures dans la cellule intrafamiliale, ...

La psychomotricienne et les autres intervenants de l'équipe collaboreront étroitement avec les écoles et PMS concernés, SAJ/SPJ, et bien évidemment aussi avec les parents, acteurs indispensables.

Ce projet sera financé intégralement par la Fédération Wallonie Bruxelles jusqu'en octobre 2022.

- A partir d'Avril 2022 : Le projet "psychomot'byl" .

Il visera à créer un poste de psychomotricité pour (re)connecter les parents en situation de vulnérabilité au milieu d'accueil. La psychomotricienne - mobile - sera un lien sûr entre le lieu de vie de l'enfant (maison d'accueil/domicile privé) et la crèche.

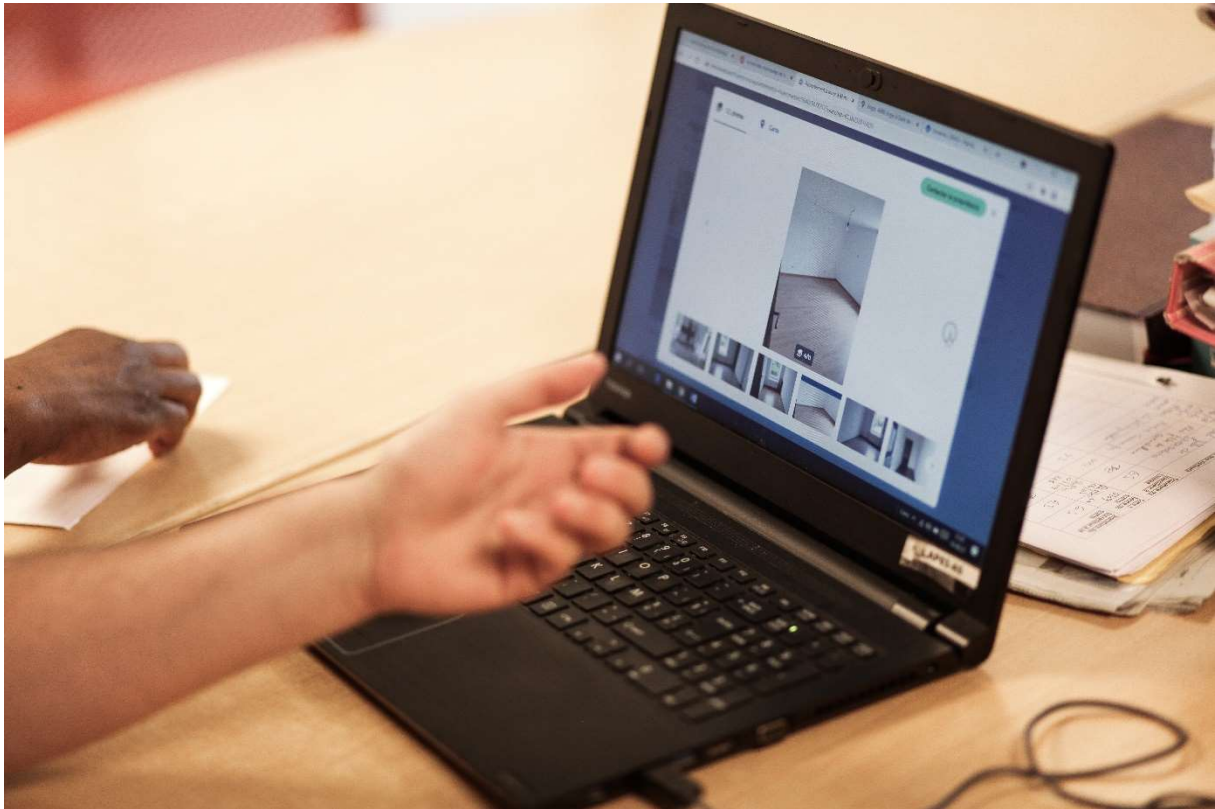
Les parents seront invités aux ateliers menés à la crèche : l'atelier psychomot "parents a(d)mis", le "café-papote » : moments de rencontre entre parents (apprentissage par les pairs), et la remise en route de l'atelier "livres et merveilles" (lecture de livres pour enfants en présence d'autres parents).

Les objectifs : que les parents soient des partenaires actifs, confiants et qu'ils permettent à l'enfant de fréquenter durablement la crèche.

Ce projet est transversal aux différents services de l'ASBL (pas uniquement la crèche) et destiné à tous les enfants 0-3 ans.

Ce projet sera financé par la Fondation Roi Baudoin pour 3 à partir d'avril 2022.

Le premier enjeu est d'opérationnaliser ces projets et de rendre visibles les bonnes pratiques pour ensuite les pérenniser.



4.6. Le service mobile d'accompagnement en logement ⁷

Le service a commencé à opérationnaliser la nouvelle dynamique/ nouveau paradigme « changement d'adresse » en 2021.

Toute cette année a été rythmée par ces changements d'adresse.

4.6.1. Moments marquants de 2021

- **Changement de nom**

Le service d'accompagnement post-hébergement est devenu le Service Mobile d'Accompagnement en Logement. Cette terminologie colle davantage avec la réalité : le public sortant des maisons d'accueil n'est plus notre public exclusif, loin de là. Nous affirmons donc notre approche multiple, de publics multiples. Le service ne se définit plus par le type de public qu'il accompagne mais par ses spécificités propres : mobilité et logement.

- **Augmentation des subsides, nouveaux engagements**

Le nombre de ménages accompagnés sous agrément d'Association de Promotion du Logement n'a cessé de croître. Nous avons donc pu accéder à un financement à la hauteur des besoins. Une assistante sociale supplémentaire a été engagée.

- **Déménagement dans de nouveaux locaux (un réel changement d'adresse donc !)**

Nous disposons maintenant d'une maison où se trouvent nos bureaux (5) et deux salles d'entretiens, nous avons gagné en place et en confort. L'espace que nous occupons est plus grand et plus adapté aux activités du service.

Cette maison est mitoyenne à d'autres, sans signe distinctif, dans une rue résidentielle, ce qui permet de venir frapper à la porte sans être stigmatisé.

Ce déménagement a permis d'accueillir de nouveaux travailleurs mais également permis un meilleur accueil du public (offre de café, permettre une écoute dans un lieu correct, organiser des animations, ...).

Cet environnement de travail est plus agréable pour l'équipe, il y a moins de promiscuité entre les travailleurs et permet un meilleur accomplissement de leurs tâches administratives (meilleure concentration, plus de calme, ...). Par ailleurs, la dynamique d'équipe a également été modifiée, la crainte était que la communication soit entachée or, nous constatons que celle-ci est fluide et que l'équipe a très vite trouvé ses marques.

- **Instauration de la multidisciplinarité dans l'équipe**

Une éducatrice spécialisée a rejoint l'équipe au mois de décembre. Nous avons déjà constaté un changement dans la dynamique d'équipe mais également dans l'accompagnement des ménages. Le regard croisé (entre l'assistant social et l'éducateur) sur les situations permet une meilleure analyse de la demande et des réponses à y apporter.

Par la présence de ce métier dans l'équipe, l'assistant social se sent soutenu dans l'accompagnement des ménages avec enfants (recherche de stage, de lieu d'accueil le mercredi après-midi). La plus-value

⁷ Partie rédigée par

de ce métier est importante, nous constatons une évolution dans les ménages une dynamique d'ouverture vers l'extérieur plus importante (reconnexion des ménages aux services du droit commun - accompagnement physique vers des activités extérieures, services communaux - ...) pour une meilleure autonomisation, objectif que nous poursuivons pour tous.



- **Réflexion sur un pôle activités**

Avec la présence de l'éducatrice spécialisée, l'équipe est en réflexion concernant le pôle activité qui se développe de plus en plus. Nous avons la possibilité d'avoir un choix d'activité plus diversifié et plus adéquat aux besoins de certains publics fragilisés (maman solo, homme seul, ...).

Ce pôle est en réflexion au-delà du SMAL. Nous aimerions que celui-ci devienne transversal à l'asbl des Trois Portes.

- **Maintien du lien**

Là où d'autre abandonnerait par impuissance ou autres, l'équipe met le lien et le ménage au centre de l'accompagnement. Depuis l'existence du service, chaque demande, chaque problème trouve sa réponse, sa solution. Les démarches peuvent être longues et difficiles tant pour le ménage que pour le travailleur mais nous ne nous permettons pas d'abandonner. L'équipe est persévérante dans le soutien et dans la recherche de solution (Ex : recherche de logement pour un regroupement familial). Durant l'année 2021, nous avons vécus des moments émotionnellement durs et énergivores, MAIS nous n'avons jamais abandonné les ménages que nous accompagnons.

- **Accompagnement centré sur le ménage/personne**

Notre accompagnement est généraliste et holistique MAIS c'est le ménage/la personne qui choisi/e les domaines de la vie à travailler et non le travailleur. La personne/le ménage est accepté/e comme elle/il est et où elle/il est. Si besoin, nous attendons que la personne soit prête et demandeuse de travailler tel ou tel domaine.

Notre rythme est le leur, nous prenons le temps de co-construire avec eux leur avenir. Nous ne forçons rien !

4.6.2. Un point d'attention spécifique : les regroupements familiaux, en particulier des ex-MENA

Fin d'année 2021, nous avons dû refuser deux dossier de regroupement familial avec recherche de logement adapté à la composition de ménage. Nous n'étions plus en mesure d'offrir un accompagnement de qualité à ces deux ménages.

Nous avons eu plusieurs demandes de ce type et nous avons été confrontés à des recherches de logement particulièrement difficiles (au vu du nombre de personne dans le ménage). Pour le bien de l'équipe et les autres ménages que nous accompagnons déjà, nous avons pris la décision de refuser ces deux demandes, non pas sans mal mais dans la volonté de bien faire notre travail.

Dans le service, c'est une première de refuser des demandes, pouvoir dire stop/non est important.

Suite à notre constat d'une demande importante d'accompagnement de jeunes mineurs non accompagnés (MENA) et ex-mineurs non accompagnés (Ex-MENA) avec ou sans regroupement familial, nous avons introduit une demande de subvention facultative à la région wallonne afin d'obtenir un financement complémentaire à celui de l'agrément ILI.

Ce public nécessite une approche spécifique or, lors de la mise en logement, le MENA/Ex MENA ne bénéficie plus de cet accompagnement spécifique. Ce manque d'accompagnement peut mettre à mal l'intégration et la stabilisation fragile du jeune.

Parole d'un jeune Ex-Mena ; Mr S. vient d'Afghanistan, l'a quitté à 2014 pour venir en Belgique. Il a fait une demande d'asile.

Sur ses besoins en matière d'accompagnement, Mr S. dit : « Je voulais apprendre, comprendre mieux car arrivé seul en Belgique ... ».

Les conseils qu'il souhaite donner à d'autre jeunes : « prendre le bon chemin – ne pas fumer – faire du sport et ne pas perdre son temps ».

Sur l'accompagnement du SMAL : « merci beaucoup pour les papiers. C'est super gentil quand comprends pas je viens, il travaille bien. Je dirais à mes amis de venir ici...Je comprends beaucoup de choses maintenant. Je sais faire un virement, faire les démarches pour le docteur et la commune ».

Fin 2021, Mr S. était dans un studio avec sa maman et son frère ; en situation de surpeuplement.

L'année 2022 sera pour eux plus réjouissante : ils pourront intégrer un logement qui correspond à leur composition de ménage.

Notre volonté est de montrer au pouvoir subsidiant que les financements sont insuffisants et que la demande est importante sur le terrain.

Par ailleurs, nous participons à plusieurs groupes de travail organisés par la Fondation Joseph Denamur et le centre d'action interculturelle de Namur. Via ces deux canaux, nous faisons remonter les besoins du terrain aux politiques.

Nous exerçons un métier émotionnellement prenant, à nous équipe de nous préserver !

Comme expliqué plus haut, nous apprenons à dire « non » et à refuser des dossiers mais cela n'est pas aisé. Pour ce faire, nous participons à des supervisions et autres formations (Rappel, AMA, ...) afin de ne pas rester seuls avec ce que nous vivons.

Par ailleurs, nous rencontrons également d'autres acteurs du secteur afin de trouver des pistes de solutions ensemble. Le travail en réseau est d'ailleurs très important pour l'équipe.

Service mobile d'accompagnement en logement			
<i>Accompagnement social généraliste, mobile, à la demande, à durée illimitée, visant l'autonomie et l'insertion sociale. Assistants sociaux, éducatrice (5.35 ETP) + direction de service</i>			
	2019	2020	2021
Nombre de ménages accompagnés	173	163	179
Nombre de personnes différentes	411	406	375



Perspectives 2022

Nous continuerons à varier les métiers :

- **Un/e médiateur/rice logement** : ce travailleur se chargera de la partie logement des dossiers et aura un rôle de capteur de logement afin de développer notre réseau de propriétaires partenaires. Celui-ci sera un réel soutien aux référents de dossier et cela leur libèrera du temps pour travailler les autres domaines de la vie.
- **Une psychomotricienne mobile (transversalement avec la crèche et la MAFE)**: ce métier permettra un regard sur l'enfant et le lien avec la famille que l'assistant social ne peut avoir au vu de sa formation. Les observations/ inquiétudes des assistants sociaux pourront être objectivés par la psychomotricienne et tout ne sera plus sur une seule paire d'épaules.
- **Notre réflexion sur le pôle activité prendra son essor** en espérant atteindre l'objectif de mutualiser les compétences des travailleurs au sein des différents services.

De plus en plus, nous avons le souhait de proposer des animations sur des sujets (taux cohabitant, énergie, ...) qui touchent tous les citoyens avec le soutien d'asbl d'éducation permanente. Par celles-ci, les personnes que nous accompagnons augmenteraient leur pouvoir d'agir dans la société.

- **Nous souhaitons également nous tourner vers le réseau** et le développer davantage, notamment au sein de notre quartier qui est assez dense avec différents autres services (abattoir de Bomel, maison de quartier, ...). Mais aussi étendre nos collaborations avec les différents acteurs du logement (action logement, cellule énergie du CPAS, ...). Le travail social ne se réalise pas seul !



5. CONCLUSIONS et PERSPECTIVES 2022

Personne ne s'y attendait mais l'année 2021 a elle aussi été marquée, en ses débuts en tout cas, par la crise sanitaire. Mais, pouvions-nous encore parler de crise, lorsque cela perdure ?

Pouvions-nous encore, plus d'un an après, répondre par l'urgence ?

Il s'agit là d'un parallélisme évident avec la volonté de lutter contre le sans-abrisme non plus en le « gérant » au quotidien, d'hivers en hivers, comme s'il s'agissait à chaque d'une surprise (« tiens, l'hiver est là et des personnes dorment à la rue »), mais en s'y confrontant vraiment ; en voulant l'éradiquer, en donnant la priorité aux solutions orientées vers le logement pérenne et en contribuant à limiter la vitesse de cette « fabrique de pauvres »⁸.

Et en cette fin d'année 2021, nous y sommes vraiment, via notre campagne « changement d'adresse » !

En 2022, il s'agira de véritablement donner vie à cet engagement et de transformer les paroles en actes.

A l'heure où nous écrivons ces lignes, c'est la guerre en Ukraine et la Belgique accueille de nombreux réfugiés. Les démarches sociales sont accélérées, les accès aux droits sociaux et élémentaires sont assurés. Faire attendre, dehors, ces personnes épuisées, traumatisées et déracinées devant les bureaux d'enregistrement semble indigne.

Et pourtant... d'autres continuent d'attendre que la société veuille bien se pencher (littéralement) sur eux.

Continuons à nous indigner face à toute injustice sociale !

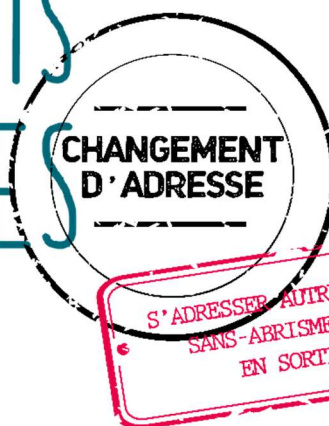
Et agissons ! Autrement et mieux !

Aux Trois Portes, c'est notre métier, depuis 50 ans.

⁸ Terme repris à Wapler, S. (2015).



LES TROIS
PORTES



Parmi d'autres objectifs, voici les axes d'action qui guideront la Direction générale et l'ensemble du personnel pour l'année 2022 :

Plan d'action de la direction générale présenté au CA du 18/01/2022	
1. Plan quinquennal prévention/bien-être (CPPT)	• Elaboration à partir de l'enquête menée en octobre 2021 • Mise en œuvre des premières actions (formation 1ers secours)
2. Aménagement du bâti (continuité plan d'action 2021)	• Rédaction d'un projet intégrant les réflexions menées en 2021 (rénovation/extension MAHO/POVO avec espace numérique) – pour le Plan de Relance et Résilience RW • Rénovation de la cuisine de l'Horloge 1 (Fonds Vinci/FRB) • Création d'une salle de réunion • Création de 3 enclos pour chiens (RW) • Aménagement de 3 chambres (à la place des alcôves) au 2R (Fonds VOTO/FRB)
3. Gestion des nouveaux subsides (Accords du non marchand, revalorisation du Décret, appels à projets)	• Engagement de nouveaux métiers transversaux (chargé.e de projets/com ; psychomotricienne mobile, médiateur.rice logement,...) • Stabilisation et consolidation des projets et des équipes
4. Trois Portes 2.0 (continuité plan d'action 2021 – phase 2)	• Engagement d'un agent administratif supplémentaire (RH, gestion des nouveaux outils, communication...) • Installation et utilisation du logiciel Mpleo (GRH) • Optimisation de la communication digitale externe (consolider FB, site web, plaquette, rapport d'activités...) et interne (valves électroniques à mettre en place)
5. Accompagnement réflexif et pédagogique continu des services et directions de service. Dont :	• Assurer le suivi et l'utilisation des plans de formation individuels/de service • Mise en place de formations transversales (réduction des risques, santé mentale, pouvoir d'agir) • Evaluation des DS/travailleurs • Renforcement du Comité de direction et du CA
6. Opérationnalisation de la campagne « changement d'adresse » (fin du sans-abrisme)	• Diffusion externe (médias, réseaux de partenaires) • Réflexions et évolutions pédagogiques internes (notamment via : mise en place d'une rencontre thématique interservices régulière) • Décliner les 8 principes du Housing First (posture) au sein des 6 services • Booster l'accès au logement