



# **RAPPORT D'ACTIVITES**

## **2019**

**Les équipes des six activités, l'équipe technique et l'équipe du secrétariat,**

**Marie-Pierre Ysebaert, directrice de la crèche**

**Sandrine Vieillevoye, directrice de la MAFE**

**Marie Simon, directrice des MAHO et MVC**

**Anne-Laurence Graas, directrice du SAPH et du Service de Stabilisation**

**Aline Rosato, secrétaire de coordination**

**Didier Tasseroul, coordinateur du service technique**

**Thérèse-Marie Bouchat, Coralie Buxant et Patricia Vansnick, directrices générales.**

## Remerciements

Les travailleurs de l'ASBL « Les Trois Portes » font un travail engagé et absolument précieux, dans un secteur déclaré « essentiel » pendant la période de confinement que nous venons de connaître (mars-avril 2020). Nous les remercions pour cet 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.

Merci particulièrement à ceux qui ont accepté de témoigner pour ce rapport.

Les bénévoles qui partagent les valeurs de l'association sont des soutiens très appréciés par les équipes. Que leur engagement auprès de nous soit ici remercié.

Merci également aux membres du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale pour leur suivi, leurs commentaires constructifs et leur confiance. Un merci particulier à Thérèse Jeunejean, administratrice de l'ASBL, pour le temps qu'elle a consacré au recueil et à l'écriture de certains témoignages insérés dans ce rapport.

A la lecture de ce rapport, vous observerez sûrement 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 nombreux donateurs, associations, entreprises, sympathisants dont le soutien est précieux dans la mise en œuvre des projets tout particulièrement pour les activités et pour les projets immobiliers et d'amélioration du confort des personnes.

# Table des matières

<b>1. Présentation de l'association</b>	<b>p.6</b>
<b>2. L'année 2019</b>	<b>p.13</b>
<b>3. Les six activités et les services support</b>	<b>p.15</b>
○ <b>La Maison d'Accueil pour Femmes et Enfants</b>	<b>p.23</b>
○ <b>Les Maisons d'Accueil pour Hommes</b>	<b>p.32</b>
○ <b>Les Milieux de Vie Communautaire</b>	<b>p.37</b>
○ <b>Le Service de stabilisation pour personnes de la rue</b>	<b>p.46</b>
○ <b>La Crèche</b>	<b>p.50</b>
○ <b>Le Service d'Accompagnement Post-hébergement</b>	<b>p.54</b>
○ <b>Le service technique et le service secrétariat – comptabilité</b>	<b>p.54</b>
<b>4. Conclusions</b>	<b>p.56</b>

# INTRODUCTION

A l'heure où nous écrivons ces lignes (mai 2020), l'ASBL a entamé son déconfinement. Inscrites dans un secteur dit essentiel, les missions des différents services n'ont jamais cessé pendant la période de confinement. D'adaptations en adaptations, avec une attention permanente à la sécurité et au bien-être des travailleurs et des usagers, le travail a continué.

Aujourd'hui, l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement se font dans des conditions sanitaires particulières permettant la reprise complète des activités tout en forçant la créativité au quotidien. C'est une nouvelle manière de travailler, parfois un peu inconfortable, en tout cas dans ce premier temps d'essai. Par exemple, maintenir le lien, si porteur, avec distanciation sociale et masque, ce n'est pas simple. Mais nous pouvons compter sur les capacités d'adaptation des uns et des autres qui sont toujours étonnantes. Les activités des Trois Portes se réinventent.

Nous aurons certainement des choses inédites à raconter dans le prochain rapport d'activités.

Pour cette année 2019, les activités rapportées dans le présent document s'inscrivent davantage dans une continuité déjà bien connue du lecteur. Mais ce serait évidemment erroné de parler de routine ou d'habitude car le travail mené par les différents services de l'ASBL, centré sur la personne, s'adapte et évolue en permanence.

Après une présentation de l'ASBL dans les prochaines pages d'introduction, **nous avons choisi de présenter les activités d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement dans ses liens spécifiques avec le logement**. Nous ne sommes pas un opérateur logement mais bien du secteur de l'action sociale. Et pourtant, les 6 activités et les services support également (secrétariat et service technique) jouent un rôle (ou plutôt des rôles) facilitant, chacun à sa manière, l'accès et/ou le maintien en logement. Très tôt dans l'histoire des Trois Portes, les activités de recherche de logement et d'accompagnement post-hébergement ont occupé les deux ASBL (Avec Toit et l'Arche d'Alliance) et démontraient déjà toute la pertinence d'intégrer la notion de logement dans le travail social réalisé par des structures d'hébergement. Aujourd'hui, en s'engageant activement dans l'opérationnalisation du mémorandum « fin du sans-abrisme à Namur » porté par le Relais Urbain Namurois, notre place dans un parcours d'insertion durable orienté vers le logement s'affirme plus encore. Au-delà de la réflexion et de la théorie, les travailleurs n'ont pas attendu : cela se pratique au quotidien, sur le terrain. La recherche de logement occupe une grande partie du temps des équipes alors que les solutions sont peu nombreuses... Et, tout au long du séjour dans les maisons d'accueil ou les maisons de vie communautaire et de l'accompagnement mené par le service d'accompagnement post-hébergement, la question du « bien habiter » constitue un élément-clé.

Aussi, dans ce rapport, chaque directrice de service a documenté en quelques pages la manière avec laquelle son équipe prend sa place dans ce parcours d'insertion vers/par le logement mené par les personnes qui s'adressent à nous. Si cela semble a priori évident pour certains services, chacun constitue un élément-clé, qui se veut stabilisateur, dans un parcours rarement linéaire... et la crèche n'est pas en reste, vous le verrez.

Comme vous le lirez, de nombreux défis surgissent dans le travail d'accompagnement. Comment y répondre avec justesse et efficacité ? Comment continuer à rendre notre action « sensée », alors que le monde bouge et que les problématiques de l'hébergement et du logement sont en pleine mutation ?

Nous observons également que les valeurs telles que le respect de l'autre dans son autodétermination et sa liberté et le non jugement sont parfois difficiles à tenir dans les réalités de travail et les diverses pressions extérieures.

C'est pourquoi nous avons décidé en 2019 d'entrer dans un processus de formation pour l'entièreté des travailleurs de l'ASBL, tous métiers confondus. Formation centrée sur le sens du travail social aux Trois Portes, animée par l'équipe du CEFOC.

En guise de démarrage, la journée du 9 mai 2019 a réuni tout le personnel autour des questions suivantes :

- Comment concrétisons-nous les valeurs de l'association au travers de nos pratiques et de notre posture humaine et professionnelle dans l'accompagnement des personnes ?
- Comment valorisons-nous les ressources de chaque personne et y associons-nous les nôtres pour construire, ensemble, un mieux-être ?

Bernard Devos et Christine Mahy ont témoigné de leur expérience et de leurs questionnements autour des thèmes des réalités de vie des enfants, des jeunes, des familles, des personnes isolées qui connaissent la pauvreté.

Les travailleurs ont ensuite été répartis en groupes de travail devant se réunir quatre fois avant une journée commune permettant la présentation des conclusions et l'affirmation de l'engagement commun dégagé des réalités de chacun et des besoins et vécus des personnes accompagnées.

Cette première séance de travail a permis d'une part, de dégager les éléments clés qui renforcent et donnent du sens et d'autre part, d'identifier les éléments clé qui interpellent.

Deux autres journées ont suivi, toujours en petits groupes, chacun cheminant au départ des témoignages et interpellations de ses participants. Le processus a été ralenti début 2020 en raison de la crise sanitaire mais nous le relançons dès l'automne 2020. Nous serons ravis d'en présenter ses résultats dans le rapport d'activités prochain.

Pour davantage de précisions sur les activités ayant ponctué 2019, ou pour toute autre question, nous restons à votre disposition.

Bonne lecture !

# 1. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

## 1.1. Présentation générale de l'ASBL « Les Trois Portes »

L'ASBL « Les Trois Portes » a vu le jour à Namur en janvier 2012. Elle résulte de la fusion des activités de la Fondation Gendebien, de la crèche La Volière, de l'ASBL « Avec Toit » et de la Maison Maternelle « Arche d'Alliance ».

Au début des années 70 l'Abbé Gendebien, accueillait les hommes en difficultés au « 55 », dans une maison restée dans la mémoire des namurois. Pendant que Sœur Marie-Agnès Gilles, fille de Marie de Pesche, faisait de même avec les femmes, les mamans et leurs enfants quelques maisons plus loin. Dans les années 90, Jacques Servais poursuivait les engagements de l'Abbé Gendebien par la création de l'ASBL « Avec Toit ».

Les « Trois Portes » continuent l'action des fondateurs au service des plus marginalisés de notre société.

Accueil et hébergement dans des maisons d'accueil ou dans des milieux de vie communautaire, accueil en crèche, accompagnement post-hébergement... les métiers des Trois Portes sont nombreux, variés et complémentaires. Le sens et la cohérence de tout ce travail ? Un soutien aux personnes les plus démunies et les plus marginalisées, pour qu'elles puissent se reconstruire et trouver une place dans notre société.

L'ASBL « Les Trois Portes » est épaulée dans ses projets par l'ASBL « Arche d'Alliance de Namur » propriétaire des bâtiments. Propriétaire et locataire avancement de concert pour le développement des projets.

Le chemin parcouru depuis 2012 est important. Citons, outre les fusions « institutionnelles » :

- l'agrégation et la structuration en six services : les maisons d'accueil pour femmes et enfants, les maisons d'accueil pour hommes, les milieux de vie communautaire pour les hommes et les familles, les 2R pour des hommes ayant une longue « carrière » de rue, la crèche La Volière à forte mixité sociale et le service d'accompagnement post-hébergement ;
- le développement, la professionnalisation et la stabilisation de chacun de ces services ; ils sont aujourd'hui tous pilotés par des directions de service ; ils regorgent de compétences tant à l'interne, dans les fonctions socio-éducatives, qu'en support, via les services administratifs et techniques ;
- l'organisation de la concertation sociale (Délégation syndicale, Comité pour la prévention et la protection du travail) ainsi que le respect des conventions collectives et règlements ;
- la maîtrise financière des structures qui, via un pilotage quotidien et une comptabilité analytique, permet d'anticiper et de faire les bons choix ;
- l'état des bâtiments et de leurs abords qui s'est considérablement amélioré, en termes de sécurité et de confort, grâce aux nombreux travaux réalisés ;
- l'ouverture sur les partenariats et la reconnaissance extérieure du rôle important joué par Les Trois Portes dans le paysage social namurois ;
- la mise en œuvre, à l'automne 2018 d'une équipe de direction composée par quatre directrices de service, pour le pilotage des équipes de terrain et la réalisation des missions, et deux directrices générales se partageant la gestion administrative et financière de l'ASBL et la veille sociale, l'accompagnement des directions de service, la gestion des ressources humaines et les relations avec l'extérieur.

## **1.2. Statuts, mission, vision et valeurs**

### **Art 3 des statuts de l'asbl Les Trois Portes :**

*« L'association a pour but, dans le respect des valeurs qui ont motivé sa création, de venir en aide aux personnes les plus démunies et de leur apporter une assistance et un soutien moral, psychologique et matériel en vue de leur réinsertion sociale.*

*A cet effet, elle gère des structures d'accueil et d'hébergement visant à l'accompagnement inconditionnel et non discriminatoire de toute personne adulte et/ou enfant en difficulté psychosociale dans le cadre des normes fixées par les pouvoirs publics compétents.*

*L'association peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à son but et développer des collaborations et partenariats avec d'autres associations ou fondations à but similaire. »*

### **Mission :**

**Mission prioritaire :** Travailler dans une dynamique visant la justice sociale et la solidarité. Mission mise en œuvre dans un accompagnement proposé aux personnes connaissant une grande précarité dans différents aspects de leur vie et également vers un public plus large dans le cadre de la mixité sociale réalisée à la crèche.

**Maisons d'accueil, Milieux de vie communautaire: décret RW 2004 repris dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé de novembre 2011 :** Héberger toute personne, accompagnée ou non d'enfant(s), temporairement dans l'impossibilité de résoudre ses difficultés, afin de la soutenir dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale.

**Service d'Accompagnement post-hébergement : décret RW 2004 :** accompagner en milieu ouvert, dans la continuité des objectifs travaillés en maison d'accueil, les personnes qui s'installent dans l'arrondissement administratif de Namur. Accompagnement social individualisé et non limité dans le temps dont l'objectif principal est de consolider les démarches réalisées par la personne et prévenir, autant que possible, les risques de fragilisation.

**Crèche (ONE):** Organiser l'accueil de l'enfant dans un esprit de tolérance et d'ouverture. Permettre à l'enfant de s'épanouir sur le plan physique, psychologique et social dans un cadre et selon un projet pédagogique approprié à son âge. Par ailleurs, les structures d'accueil jouent également un rôle de prévention sociale, en permettant aux parents une meilleure conciliation de leur vie privée et professionnelle et en étant attentifs aux besoins spécifiques des enfants (enfants porteurs de handicap, spécificités culturelles, etc.).

### **Vision et Valeurs :**

Art. 25 de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, 1948).

*« 1. Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires ; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté.*

*2. La maternité et l'enfance ont droit à une aide et à une assistance spéciale. Tous les enfants, qu'ils soient nés dans le mariage ou hors mariage, jouissent de la même protection sociale. »*

C'est dans la ligne de cette déclaration des droits de l'homme et des statuts historiques des ASBL fondatrices, que les équipes travaillent dans un esprit prônant :

- **La solidarité** : l'institution prône cette valeur essentielle pour une société dans laquelle chacun a une place reconnue et non dévalorisée.
- **La confiance** : l'usager est notre partenaire - à priori, digne de confiance - dans un cheminement pour la construction de son futur. Nous sommes partenaires dans le travail à accomplir.
- **L'altruisme** : la priorité est donnée à l'usager, à sa souffrance, à sa demande et à ses besoins.
- **La liberté individuelle et le non-jugement** : l'usager est reconnu comme il est, avec son potentiel et ses propres ressources. Il convient de renforcer son autonomie et de lui manifester une empathie approfondie par la compréhension de son point de vue, par le respect de son cadre de référence et par la valorisation de ses compétences et de ses efforts. Nous reconnaissons ses choix.
- **Le soutien de l'autonomie** : chaque travailleur valorise et respecte l'autonomie de chacun, son droit et sa capacité à se diriger soi-même. Le choix reste toujours celui de la personne même si celui-ci peut avoir des conséquences dommageables. Nous favorisons l'autonomie à la mesure de l'usager et à la mesure de ses habiletés.
- **Le respect** : chaque travailleur a de la considération pour l'autre : collègue et usager.

### **Notre vision du travail social :**

Kant encourageait l'homme à sortir de l'état de « minorité » en l'invitant à penser par lui-même pour ne pas être dirigé par un autre. D'où la devise qui est selon lui celle des Lumières : « *Aie le courage de te servir de ton propre entendement !* »

Cette notion de « propre entendement » nous oriente d'emblée vers les valeurs qui animent l'accompagnement social. Accompagner c'est « aller quelque part avec quelqu'un », l'usager est notre partenaire. Son état de fragilité exige de lui offrir écoute et soutien dans le respect de lui-même et de son histoire. C'est lui qui, par ses choix, par le dévoilement de ses habiletés et de ses désirs, va en quelque sorte guider le cheminement que nous allons réaliser ensemble.

L'autre, le bénéficiaire, acteur de sa propre vie vient interroger le professionnel dans sa capacité à construire ensemble dans le respect de son autonomie et de ses choix.

Parler de l'autonomie c'est évoquer les notions de liberté, d'indépendance, d'auto-détermination, de souveraineté, d'affranchissement, de responsabilité aussi.

Elle concerne l'individu mais aussi les sociétés, les cultures, les régions, les entreprises, ...

Cette autonomie, aussi riche et nécessaire soit-elle est fragile. Sa construction est parfois chaotique et les événements de la vie viennent la bousculer. Quand l'équilibre est rompu viennent les angoisses et l'errance, les ruptures se multiplient et la personne perd pied.

### **Sécurité bienveillante**

C'est alors que nos services entrent en action. Le premier travail est de restaurer cette niche de sécurité bienveillante qui va « réveiller » les potentialités de la personne, la réconcilier avec elle-même, l'aider à reprendre pied.

Les différentes missions de l'association, (dans le respect des réglementations) lui ont permis, au cours du temps, de développer une expertise dans l'accompagnement des personnes grandement précarisées, qu'elles soient adultes ou enfants, seules ou en famille.

Au quotidien, la priorité est de développer les valeurs de respect, de liberté et d'autonomie, indispensables, selon nous, au maintien de chaque personne dans un mode de vie durable qui lui corresponde.

Pour nous, faire évoluer le travail social est essentiel. En effet, les situations de vie des personnes qui s'adressent à nos services se complexifient et peuvent apparaître comme étant inextricables. C'est pourquoi



une dynamique de remise en question et d'innovation prévaut dans les réponses apportées dans le cadre du travail d'accompagnement afin de « coller » au mieux aux besoins de chacun.

Enfin, il est impossible de travailler seul. C'est pourquoi, l'association et ses différentes équipes (en individuel et en collectif) participent aux travaux d'autres associations et aux coordinations. De même, considérant que nos services sont généralistes et, par définition, appelés à limiter le temps d'intervention, nous travaillons avec de nombreux partenaires. Nous croyons en l'apport des échanges dans la construction d'une pratique cohérente - la plus pointue possible - face à la situation particulière qui est en débat.

### **1.3. Les fondamentaux pédagogiques**

Les objectifs et moyens mis en œuvre pour accompagner les usagers sont :

Offrir à chaque personne, adulte ou enfant, un accompagnement susceptible de lui rendre mieux-être et autonomie.

- Par un accueil respectueux et chaleureux
- Par une écoute attentive
- Par une présence, au quotidien, dans les tâches et démarches à accomplir
- Par un accompagnement structurant
- Par une gestion de la vie communautaire
- Par un travail en partenariat avec les personnes et leur réseau personnel
- Par la collaboration avec les autres intervenants dans la famille et par la recherche de services pouvant apporter réponse à ses besoins spécifiques

### **1.4. La gestion des ressources humaines**

Nous demandons aux travailleurs de l'association de :

- Savoir être : chaleureux, positif, de bonne humeur, à l'écoute, empathique et bienveillant
- Savoir faire équipe : se faire confiance, être cohérent, être co-responsable, être indulgent et s'organiser
- Savoir s'engager : entreprendre, prendre des décisions, être créatif, être assertif
- Être organisé : faire preuve d'autonomie, être rigoureux, faire vivre un cadre, être souple, savoir s'adapter
- Réfléchir : se remettre en question, prendre du recul, analyser, faire preuve d'intégrité, reconnaître erreurs et difficultés

Pas moins de 80 personnes travaillent dans l'ASBL. 6 bénévoles collaborent avec les professionnels. De nombreux métiers permettent une belle pluridisciplinarité : éducateurs, puéricultrices, assistants sociaux, psychomotriciennes, infirmières en santé communautaire, lingère, cuisinière, femme d'ouvrage, ouvriers, comptable, secrétaire...

La paupérisation de la population et la fragilisation des personnes entraînent aujourd'hui un alourdissement du travail à accomplir. Les problématiques rencontrées sont multiples, les souffrances psychiques importantes et les solutions parfois rares voire inexistantes. Cette situation de fait alourdit la charge psycho-sociale des travailleurs. L'association se doit donc de soutenir le personnel et de lui offrir des outils efficaces dans l'exercice de sa fonction.

Sans cela, le risque est grand de voir souffrir des travailleurs et de déstabiliser les équipes par une rotation trop grande du personnel.

C'est pourquoi sont organisés et régulièrement évalués:

- L'accueil et le compagnonage des nouveaux travailleurs ;
- Une affirmation de l'éthique et des pratiques prônées par l'association ;
- Les réunions d'équipe hebdomadaires ;
- Les supervisions d'équipe une fois tous les deux mois ;
- L'encouragement à poursuivre des formations ;
- L'encouragement à collaborer avec les services partenaires ;
- L'orientation vers un service quand un soutien individuel est nécessaire ;
- La disponibilité des différentes directions pour des entretiens individuels ;
- Une réflexion permanente, en équipe de direction, à propos des conditions de travail et de la gestion globale de l'association.

## **1.5. Situation géographique des activités de l'ASBL Les Trois Portes**

Les activités de l'ASBL sont situées en milieu urbain, dans les quartiers Bomel/Herbatte, derrière la gare de Namur et à proximité du centre-ville. Une Maison de Vie Communautaire est installée à Jambes.

Les bâtiments sont donc facilement accessibles, proches des écoles et commerces, des hôpitaux, centres de formation et leur localisation permet à toute personne d'effectuer la plupart des démarches administratives à pied.

L'ASBL est implantée à proximité de nombreux acteurs et partenaires psycho-médico-sociaux tels que les Restos du cœur, la maison médicale de Bomel, l'abri de nuit « Gérard Jacob », Une Main Tendue, ...etc.

## **1.6. Les conditions d'accès de l'ASBL**

Acceptation, par la personne, des conditions d'hébergement et des règles de la vie quotidienne de l'institution. Capacité de la maison à répondre de manière pertinente aux besoins et attentes de la personne (pour les Maisons d'accueil, la Maison de vie communautaire, le Service d'accompagnement post-hébergement, le Service de stabilisation).

Accueil de tous les enfants, pour raisons familiales, de santé, professionnelles (pour la crèche).

## **1.7. Les six activités et leur personnel :**

<b>Activités</b>	<b>Lits agréés</b>	<b>Sites</b>	<b>Personnel</b>
<b>Maisons d'Accueil pour Femmes et Enfants (MAFE)</b>	63 lits Soit 28 femmes et 33 enfants	27 bd d'Herbatte (11 chambres) 23 bd d'Herbatte (2 appartements supervisés) 5 rue Léanne (4 appartements supervisés) 34 rue de Ballart (4 appartements supervisés) 17 rue Defnet (3 chambres pour femme seule + un studio pour une maman et un enfant)	13 éducateurs - 10,55 ETP 1 infirmière sociale – 3/4 ETP 4 assistantes sociales - 3,45 ETP 1 secrétaire – 0,65 ETP 2 personnes qui s'occupent de l'entretien – 1 ETP <i>+ 6 bénévoles</i>

<b>Maisons d'Accueil pour Hommes (MAHO)</b>	31 lits pour hommes seuls	154, rue de Bomel (Horloge 1 et Horloge 2) 37, rue des Carrières (Carrières)	8 éducateurs - 7 ETP 2 assistants sociaux - 2 ETP 1 éducateur/concierge – 0,6 ETP
<b>Milieus de Vie Communautaire (MVC)</b>	15 lits dont 7 lits pour hommes seuls et 4 logements pour familles	6, rue Renée Prinz (Regain) 43, rue Piret Pauchet (Povorello)	2 éducateurs - 1 ETP 1 assistante sociale - 0,5 ETP
<b>Service d'accompagnement post-hébergement (SAPH)</b>		5, rue Léanne	5 assistant(e)s socia(les)ux - 3,85 ETP
<b>Service de stabilisation pour personnes de la rue (2R)</b>	8 lits pour hommes quittant la rue	244, rue Frères Biéva (Rocher/Réveil)	3 éducateurs - 1,5 ETP 1 assistante sociale - 0,25 ETP
<b>Crèche « La Volière »</b> <b>Accueil des enfants de 0 à 3 ans entre 7h et 18h30, les jours ouvrables</b>	60 lits 80 à 90 enfants inscrits	93, bd d'Herbatte	1 assistante sociale – 4/5 ETP 1 infirmière – 0,65 ETP 14 puéricultrices – 12,45 ETP 2 psychomotriciennes – 0,75 ETP 1 lingère - 0,5 ETP 1 cuisinière - 0,5 ETP <i>1 personne pour l'entretien (mise à disposition)-1 ETP</i>
<b>Le personnel de support</b>			
<b>Equipe technique</b>		Sur l'ensemble des sites	4 ouvriers polyvalents - 3,5 ETP <i>1 ouvrier (mise à disposition) – 1 ETP</i> 1 coordinateur - 1 ETP
<b>Equipe secrétariat - comptabilité</b>		154, rue de Bomel	4 secrétaires/comptables – 2,8 ETP
<b>Les directions de service</b>		25-29, bd d'Herbatte 154, rue de Bomel 93, bd d'Herbatte 5, rue Léanne	1 dir. MAFE - 4/5 ETP 1 dir. MAHO, MVC – 4/5 ETP 1 dir. pour la crèche - 4/5 ETP 1 dir. pour le SAPH le service de stabilisation – ½ ETP
<b>La direction</b>		25-29, bd d'Herbatte 154, rue de Bomel	1 direction générale – 1/2 ETP 1 directrice générale - 4/5 ETP
	<b>117 lits d'hébergement</b> <b>60 places en crèche</b>	<b>11 sites</b>	<b>75 travailleurs – 62,25 ETP</b> <b>+ 6 bénévoles</b>

## **1.8. Le travail en réseau**

Voici quelques exemples des nombreuses collaborations organisées dans le cadre du travail individuel avec les usagers:

- L'ONE et les services de la petite enfance ;
- Les écoles ;
- Les maisons médicales ;
- Les pharmacies ;
- SAJ et SPJ, de SOSparenfants ;
- Les services de santé mentale ;
- Les services sociaux du Namurois ;
- Les hôpitaux, le Foyer st François ;
- Le Relais Santé ;
- Les Gais Lurons ;
- Le Resto du Cœur ;
- L'ASBL « Une Main Tendue » ;
- Les Caracoleurs ;
- Les Sauverdias ;
- Le service de cohésion sociale de la Ville de Namur, le DUS ;
- Les institutions psychiatriques ;
- Phénix, Pléïade, Sésame, Salamandre ;
- Badiane, Le Lien ;
- Les services de l'insertion socio-professionnelle ;
- Les services et initiatives liées au logement ;
- Les services offrant des activités diverses, Art27, Mangrove ;
- Les services juridiques, services d'aide aux justiciables...

L'ASBL a également signé des conventions de partenariats, des travailleurs la représentent dans les groupes de travail :

- Partenaire du Conseil Consultatif « Plate-forme du Social », groupe logement ;
- Partenaire du Relais Social Urbain Namurois ;
- Partenaire du Réseau Santé Namur, fonction 3 et fonction 5 ;
- Membre de RASANAM, groupe de travail »Parentalité et toxicomanie « ;
- Membre du RWLP ;
- Participation au groupe de coordination de la petite enfance de Namur ;
- Participation aux réunions de la cellule « Violences conjugales » de la Province de Namur ;
- Collaboration avec le CPAS de Namur dans le cadre de la convention pour la participation aux frais d'hébergement des personnes en MA et d'accueil à la crèche. Intervention du CPAS dans le cadre du budget « sports et culture » et « enfants défavorisés » ;
- Collaboration avec d'autres CPAS dans le cadre de la convention pour la participation aux frais d'hébergement.

L'ASBL est également membre des fédérations AMA et FIMS et du RWLP.

## 2. L'ANNEE 2019

### Focus sur les missions de l'ASBL et ses liens avec le logement

*Chaque fois que l'on refuse un milliard pour le logement,  
c'est dix milliards que l'on prépare pour les tribunaux, les  
prisons, les asiles de fous.*  
Abbé Pierre

Comme mentionné dans l'introduction, c'est la thématique du logement qui servira de fil conducteur pour évoquer le travail mené par les services de l'ASBL.

Les agréments dont nous disposons ne nous associent pas formellement au logement. Nos missions sont l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement. Même l'accompagnement post-hébergement, alors que cela pourrait sembler plutôt évident, ne bénéficie pas d'une définition incluant la notion de logement. Notre secteur et notre pouvoir subsidiant relèvent de l'action sociale. Et pourtant, l'évolution de l'ASBL démontre combien, très tôt déjà, travailler de manière transversale en incluant le logement dans l'équation de l'aide apportée est apparu comme une nécessité.

Aujourd'hui, l'ASBL s'inscrit de différentes manières dans cette relation au logement, en fonction des spécificités de chaque service.

A la maison d'accueil pour femmes et enfants, l'hébergement se fait dorénavant dans des unités de vie individuelles, prenant la forme d'appartements et de studios. Dans ce rapport d'activités, des hébergées nous racontent combien cela ressemble vraiment à la vraie vie - « *c'est comme si on était dans notre propre appartement* » - et facilite la continuité du parcours de relogement - « *le mode individuel, la vie en studio permet de s'adapter à la suite, à la vie extérieure* ».

Dans les maisons d'accueil pour hommes, le logement est l'objectif exprimé d'entrée de jeu par la plupart des hébergés. Et cette motivation se construit (parfois se déconstruit) tout au long de l'hébergement : « *Je suis en train de remonter le gouffre, je vois la fin du trou. Je me suis retrouvé un logement... C'était mon projet en arrivant ici* ». Le projet aboutit pour certains (33% d'entre eux). Trois freins majeurs sont ici mis en évidence par les travailleurs interrogés : le manque de place dans le parc locatif public, le coût élevé des loyers, les problématiques d'assuétude. En 2019, des ateliers logement ont été mis sur pieds (9 ont été organisés, pour une trentaine de participants).

En maisons de vie collective, la colocation prend la forme d'un levier. On pourra lire dans les prochaines pages l'importance qu'un des locataires (Mr. G) donne au logement et, en particulier, au support du collectif : « *le logement est aussi important que l'amour et la nourriture* ».

Au service de stabilisation, le récit centré sur la solidarité faisant suite à une longue hospitalisation proposera l'image d'« une petite famille dans deux petits maisons ».

Enfin, le service d'accompagnement post-hébergement évoquera la dure réalité des jeunes issus de l'immigration confronté à un regroupement familial : « *11 personnes qui vivent dans un 30m2... On se demande même comment c'est possible d'aligner autant de matelas dans un si petit espace.* » et montrera combien il doit

souvent bricoler et développer de multiples stratégies pour faire face à la pression du logement.

Et enfin, la crèche sera présentée comme une bulle apportant sécurité, compensant parfois l'insécurité liée à l'absence de logement ou au mal logement.

Pour cette année 2019, notons quelques faits marquants associés au logement :

- Installation des hébergées dans les nouvelles unités de vie individuelles à la Maison d'accueil pour femmes et enfants, ce qui a impliqué une adaptation des pratiques (décrite dans les prochaines pages) ;
- Décision de rénover le bâtiment pour poursuivre sur la lancée : transformation des chambres et de l'espace collectif en unités familiales, avec la construction d'un nouveau bâtiment pour accueillir des bureaux et quelques autres unités de vie ;
- Soutien de la Fondation Roi Baudouin (Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel) pour l'achat d'un logement modulaire (projet d'extension du service de stabilisation, tel que mentionné dans le précédent rapport d'activités) ;
- Obtention de l'agrément Association de Promotion du Logement pour le Service d'accompagnement post-hébergement, ce qui implique l'ajout d'une mention dans les statuts de l'ASBL et, pour l'équipe, tant une valorisation du travail déjà réalisé qu'une nouvelle réflexion sur la manière d'accompagner et d'être en contact avec les propriétaires ;
- Participation au groupe d'experts et au groupe de pilotage de l'opérationnalisation du mémorandum « Fin du sans-abrisme à Namur » ;

Pendant le confinement lié à la crise sanitaire marquant les premiers mois de 2020, le mot d'ordre était donné de rester chez soi. Que se passe-t-il lorsque le chez soi c'est la rue ou un logement précaire ? Cette crise sanitaire s'est installée sur le lit d'une crise sociale existante, creusant davantage encore les fossés. Plus que jamais, la mise à l'abri, la possibilité de se (re)poser dans un lieu sûr, d'accompagner l'autonomisation de chacun, et de contribuer à l'accès au logement salubre, comme levier de bien-être et d'insertion dans notre société, relèvent de la dignité humaine ; des droits fondamentaux qui mobilisent chaque jour chaque travailleur de l'ASBL.

## **3. LES SIX ACTIVITES ET LES SERVICES SUPPORT**

### **3.1. La Maison d'accueil pour femmes et enfants**

Le thème du logement est particulièrement d'actualité dans la vie de la Maison d'accueil pour femmes et enfants en cette année 2019. En effet, la première phase des travaux réalisés suite à l'incendie de 2017 s'est terminée en octobre.

Rappelez-vous, pour prendre ses décisions de construction, le CA s'est appuyé sur l'évolution des besoins des personnes et sur la nécessaire adaptation de la pédagogie et du confort matériel qui leur est proposé.

Dès octobre 2019, à l'image d'un logement indépendant dans la ville, chaque personne a été accueillie dans un appartement ou un studio. Pour elles, il n'est plus question de « passer en appartement supervisé » après un séjour dans la maison communautaire mais bien d'être hébergées d'emblée dans un lieu de vie personnel.

La dynamique d'hébergement et les pratiques de travail se veulent orientées autour de cette indépendance des personnes et sur la richesse d'une vie collective choisie et non plus imposée.

Le déploiement et la diversification de l'accompagnement individuel en sont facilités.

C'est au travers de nombreux témoignages de deux hébergées et de travailleurs de l'équipe que vous allez découvrir le cheminement, les opportunités et les questions suscitées par ce nouveau mode d'accueil.

Les témoignages parcourent les points forts du nouveau dispositif d'accueil et les points d'attention à travailler.

Un élément positif majeur concerne la possibilité d'héberger un public plus diversifié. La vie en logement personnel permet un travail individualisé et moins de pressions liées aux temps collectifs. Les personnes ne sont plus perpétuellement sous le regard « d'autres » professionnels ou bénéficiaires. Les enfants n'ont plus de multiples interlocuteurs, leur maman est positionnée comme étant LA référence avec éventuellement le concours de professionnels.

Les freins liés à une « non compatibilité » avec « l'équilibre du groupe » sont donc levés et favorisent l'hébergement de personnes en errance depuis longtemps.



*Incendie traumatisant  
aux Trois Portes*

# L'ART AU SERVICE DE LA RÉSILIENCE

Textes : Joseph DEWEZ. Photos : Atelier photo des Trois Portes.

Une nuit d'avril, un incendie se déclare dans la maison d'accueil pour femmes et enfants de l'ASBL Les Trois Portes à Namur. Sauvetage des personnes hébergées mais, à la clé, un solide traumatisme. Comment vivre avec le drame qui revient en boucle et entretient l'insécurité ? L'atelier-photo se mobilise pour chasser la noirceur de la nuit.



### **3.1.1. Le vécu du côté des hébergées**

Certaines personnes hébergées ont connu les lieux avant et après transformation. Deux d'entre elles ont été questionnées lors de l'écriture de ce rapport d'activités. Elles soulignent l'importance de ce nouvel espace personnel sur leur parcours d'autonomisation. Etre seule dans ce studio ou appartement au sein de la maison d'accueil semble rapprocher davantage la personne hébergée de l'idée qu'elle se fait de la « vraie » vie.

*Le passage de la vie collective aux appartements a été vraiment aidant. On a eu plus d'intimité, plus d'espace, c'est comme si on était dans notre propre appartement avec l'aide du personnel à côté et au quotidien.*

*Il ne faut plus attendre que l'une ou l'autre ait fini de cuisiner pour se dire : on va cuisiner aussi. Je pense que c'est vraiment beaucoup mieux, c'est vraiment rentrer dans notre propre environnement, notre propre vie, notre propre existence*

*Le mode individuel, **la vie en studio permet de s'adapter à la suite**, à la vie extérieure, on est plus ancré à l'idée qu'on se fait de l'extérieur, de l'indépendance extérieure. Ca permet un exercice de l'indépendance. **Le studio, c'est rentrer dans sa propre vie.***

Quelle que soit la forme de la structure d'accueil, la motivation est commune : trouver un logement pérenne. Avec la nouvelle configuration, nous faisons l'hypothèse que la maison d'accueil n'est plus une parenthèse dans un parcours résidentiel mais un élément de continuité où le contact avec le logement n'a jamais été absent.

*Mon projet est de trouver un logement à Namur avec mes enfants. Je suis en attente d'un logement social, j'ai 10 points. Je voudrais aussi être accompagnée par le service d'accompagnement par après quand j'aurais mon logement. Me retrouver plus autonome, savoir me débrouiller avec les outils qu'on m'a apportés dans la maison d'accueil.*

*Quand je suis arrivée à la maison d'accueil, j'étais « obligée », je n'avais pas de demande particulière, juste de trouver un logement.*

Au contact de l'équipe et avançant dans son parcours, les motivations évoluent et se formulent autrement :

*Après différentes péripéties au sein de la maison d'accueil, ma position a changé. J'ai compris que le but n'était pas de me prendre mon enfant mais de pouvoir avancer avec lui. J'ai eu petit à petit plus confiance et j'ai compris qu'ils étaient là pour me soutenir, m'écouter, m'accompagner au quotidien et me préparer à mon avenir.*

Pendant le séjour en maison d'accueil, des liens ont été créés et sont devenus des points d'attaches ancrant la personne sur Namur (crèche, école, CPAS, SIS, Service d'accompagnement post-hébergement) et orientant sa recherche de logement.

*Cela faisait un bout de temps que j'étais prête à quitter « les 3 Portes » et que je cherchais un logement. Mais c'était difficile parce que j'ai quatre enfants donc, je devais trouver un logement adéquat pour recevoir tous mes enfants, en sachant qu'ils sont des deux sexes et qu'ils ont des âges différents.*

*Trouver un logement social, ne fut-ce qu'avec trois chambres, c'est très difficile. La liste est longue et l'attente aussi. Et je n'avais que cinq points. Alors j'ai commencé à chercher dans le privé. (...)*

À Géraldine, Capteur logement, Madame explique sa situation familiale et financière. Elle parle de ses enfants, de son désir de résider aux alentours de Namur.

Et ce jour-là déjà, elle reçoit une proposition de logement ! *« Je suis allée le voir, explique-t-elle, et ça me plaisait bien, mais il y avait d'autres candidats. Je devais attendre pour savoir si j'étais la candidate choisie. Pendant dix ou quinze jours alors, tu te demandes si ce sera bien toi, c'était vraiment le truc qu'il me fallait. ».*



### 3.1.2. Le vécu du côté de l'équipe

#### A/Réorganisation du travail...création d'une nouvelle relation

Le changement impliquait une inévitable réorganisation concrète du travail, avec au moins deux enjeux majeurs : continuer à assurer « du collectif » alors que les unités de vie s'individualisent et créer d'autres manières d'entrer en relation avec les personnes hébergées puisque « se croiser » n'est plus si évident.

*Le travail socio-éducatif doit en effet s'ajuster pour mieux répondre aux réalités de la maison d'accueil. Je pense notamment au règlement d'ordre d'intérieur qui a dû être revu sur de nombreux points et qui laisse plus de place à la responsabilité personnelle de la personne accueillie ainsi qu'à son autonomie. (Emeline)*

#### **(Oser) entrer chez l'autre, entre présence et intrusion**

*Le passage en unité de vie individuelle a été un grand changement pour moi. Dans la maison, j'avais la possibilité de rencontrer toutes les mamans et les enfants lors du retour de l'école, lors des devoirs ou encore du repas du soir. Une fois dans leur appartement, mon organisation a dû être adaptée. Je devais me rendre **chez elles**, les voir individuellement et donc pouvoir discuter, jouer, expliquer et prendre du temps avec chacune. Au départ, j'avais certaines difficultés à aller chez elles (...) je **voulais trouver le juste équilibre entre la présence et une potentielle "intrusion"**. Je me suis vite aperçue que certaines étaient en demande de visites, avaient des questions et avaient besoin de ce temps pour déposer des choses compliquées à digérer. (Zoé)*

*Comme le lieu de vie est devenu individuel, **je me suis réorganisée** pour pouvoir passer dans leurs appartements et aller chez elle mais je garde une présence au local de "soins" qui est un lieu où l'hébergée peut se "poser" autrement. Il est important que chaque hébergée puisse recevoir un temps de prise en charge et en appartement, je trouve que certaines sont peut-être oubliées ...je dois, en effet, rester attentive et vigilante. Les éducations collectives à la santé sont aussi à remettre en place. (Isabelle)*

*C'est l'AS qui va vers l'hébergée et non l'inverse. Dès lors, les langues se délient plus facilement, l'ambiance est plus chaleureuse, le contexte de l'entretien est moins « formel » et s'avère plus « naturel ». Les femmes apprécient de nous recevoir et cela rend le climat propice à la confiance, à la construction d'un lien de confiance. (Stéphanie)*

*L'hébergée est aussi souvent contente de me recevoir dans son "petit chez elle", montrer comment elle a aménagé, montrer un repas réalisé pour la 1ère fois ,... (Julie Bo)*

#### **Créer de nouvelles formes de collectivité et laisser le choix**

*La salle communautaire du 27 était un lieu incontournable dans la vie des hébergés et de leurs enfants. Le matin, il y avait, en général, beaucoup de vie, de mouvement. Lieu de passage, les hébergées qui le souhaitaient, se retrouvaient pour un petit déjeuner, chacune à leurs tables, parfois réunies. C'était un moment de rencontre et d'échange. Je m'y glissais pour participer à une conversation, pour aider une maman dans le repas de son enfant, à aider dans la préparation des collations ,... Quand on est éducateur de nuit ,c'est un moment important où l'on peut mettre en place des relations avec les dames et les enfants. Aujourd'hui, elles sont en studios ou en appartements. Elles prennent le petit déjeuner chez elles. Il est vrai que j'avais beaucoup de craintes quant à ce manque d'interactions mais en fait, il n'en est rien car **elles me sollicitent différemment**, elles viennent me voir spontanément pour discuter en fumant une cigarette, pour me demander de l'aide, pour surveiller un enfant,... C'est différent mais c'est tout aussi riche. De plus, de façon mensuelle, un petit déjeuner est organisé par l'éducateur de nuit (il y a une tournante pour permettre à chaque travailleur d'en profiter). Elles viennent si elles en ont envie. C'est un moment convivial très agréable pour toutes et qui a pas mal de succès. (Melody)*

*Nous voulons ramener du communautaire par le biais de réunions des hébergées au matin, de divers ateliers. (Kevin)*

*Désormais, les femmes accueillies **ont le choix** d'aller à la rencontre des autres personnes hébergées ou de l'équipe et n'y sont pas contraintes ce qui fait toute la différence. En effet, je constate que **la collectivité gagne alors en qualité**. Nous pouvons d'ailleurs observer que les femmes accueillies sont en demande d'activité de groupe, de rencontres. Le local prévu à cet effet fait l'objet d'un chouette succès qui montre bien que la notion d'unités de vies individuelles et bienfaits du collectif ne sont pas antonymes mais bien complémentaires. (Emeline)*

### **Dynamiser et rendre visible l'interdisciplinarité**

*Je trouve que **je fonctionne plus en collaboration avec les différents intervenant s**; il arrive que nous allions ensemble dans l'appartement quand la situation le permet; c'est une façon de **montrer à l'hébergée que l'accompagnement est pluridisciplinaire** et que nous travaillons en collaboration. (Isabelle)*

*Sans oublier aussi la qualité accrue de l'environnement de travail : « je suis très satisfaite de venir **travailler dans un lieu propre et lumineux** ». (Joanna)*

*Un autre exemple mais non des moindres est l'aménagement de nos nouveaux bureaux provisoires AS. Nous partageons un grand local à quatre AS et cela permet davantage d'échanges d'expériences – qui me sont très utiles en tant que jeune AS ! - et facilite la communication entre nous. (Emeline)*

### **B/ Points forts**

Les commentaires de l'équipe sont unanimes quant à la principale plus-value de cette transformation en unités de vie individuelles : l'espace intime est plus grand, est préservé et cela ressemble à du logement. Les perceptions des deux femmes hébergées rapportées en début de texte sont donc ici confirmées par celles des travailleurs.

*Il y a plus d'espace pour y vivre par rapport à une chambre. Elles peuvent recevoir des visites de l'extérieur, organiser un repas en famille, recevoir son copain, accueillir son enfant le week-end ou même les vacances, organiser l'anniversaire de son enfant dans son propre appartement.... (Ahlam).*

*Les personnes hébergées jouissent de leur vie privée par rapport à la vie en communauté. (Aimée)*

*Ce que je trouve de positif dans les apparts individuels c'est pour l'apprentissage de la cuisine ou l'accompagnement à la parentalité... un recadrage avec la maman face à son enfant sans le regard des autres hébergées est beaucoup plus productif et respectueux. Cela les apprend à être plus autonomes et à les préparer à la vie qu'elles vont avoir après la maison d'accueil. (Malo)*

*Vivre dans l'unité de vie individuelles leur permet de se recentrer sur elles-mêmes. (Paty)*

*Cela leur renvoie une certaine réalité de logement. En tant qu'éducateur, je peux travailler avec elles la gestion du quotidien, le **bien habiter**. (Kevin)*

L'équipe relève aussi la diminution des tensions qui étaient particulièrement liées à la vie collective, et, corolairement, la présence de davantage de temps et d'énergie pour se consacrer à la relation interindividuelle avec la personne hébergée. Le personnel semble ainsi disposer des moyens matériels pour se (re)centrer sur l'essentiel et le cœur de leur travail d'accompagnement.

*Le passage du communautaire vers des logements individuels est pour moi, une excellente chose car il va permettre à chaque intervenant de se centrer sur la personne et ses difficultés plutôt que de devoir gérer des vols de confiture, des tâches non respectées par les autres, ... (Michelle)*

*Le changement de lieu de vie pour les hébergées est bénéfique dans la relation à la santé ; le fait de se retrouver en appart a permis de diminuer les tensions qui pouvaient se créer entre elles et qu'elles pouvaient manifester à travers différents symptômes. Cela n'empêche pas le fait que la santé tant physique que mentale reste une préoccupation majeure dans l'accompagnement des hébergées. (Isabelle)*

### **C/ Points d'attention pour la suite**

#### **Risque d'isolement**

*Il y a aussi une sorte d'isolement chez certaines hébergées. (Aimée)*

*Maintenant l'inconvénient est que les hébergées sont moins en contact entre elles, il y a moins d'entraide et chacun vit chez soi. (Elmi).*

*Il faudra néanmoins éviter que les personnes ne s'isolent trop dans le logement. Importance de passer ou d'aller chercher la personne dans son logement, de lui proposer de multiples activités de groupe au sein de la MA peut-être dans un premier temps, puis progressivement aller avec elle vers l'extérieur pour qu'in fine, elle puisse se créer ou recréer son propre réseau social et nous, nous retirer progressivement quand on ressent que l'amorce à l'extérieur est suffisamment « consolidée ». (Michelle)*

#### **Moins d'occasion pour observer le fonctionnement des hébergées**

*On peut croire que tout va bien chez certaines qui n'osent pas se dévoiler en ayant peur d'être jugées. (Patty).*

*Le point négatif pour moi c'est d'avoir moins de regard sur les visites extérieures et sur la manière de se comporter de certaines mamans à l'égard de leurs enfants. Gérer la consommation de certaines personnes n'est pas non plus facile à faire. (Malo)*

*Pour nous éducatrice de nuit malheureusement, nous les voyons du coup beaucoup moins qu'avant ! Mais n'est-il pas motivant et enrichissant pour nous travailleurs de se dire qu'elles ont de moins en moins besoin de nous et sont donc de plus en plus autonomes et bientôt prêtes à réintégrer une vie sociale seule ds leur futur logement ? (Julie Be)*

#### **Davantage de temps nécessaire aux visites individuelles.**

*(...) Entre les passages dans les appartements supervisés et ceux de la maison, parfois le temps me manque. (Zoé)*

**Message de Sœur Marie-Agnès GILLES**

« Une page de 35 ans s'est tournée et dont je rends grâce

**17 octobre 2007**

Aujourd'hui, c'est l'avenir qu'il faut regarder et, pour ma part, je l'exprime en quatre souhaits:

1. Que les femmes, les mamans, les enfants soient la priorité dans le souci et le travail de l'Arche d'Alliance;
  2. Que tout le personnel - quel que soit son âge, sa personnalité, son engagement - travaille en unité et la bonne entente; je dirais: « l'unité dans la diversité »;
  3. Que le séjour des femmes à l'Arche d'Alliance les aide à devenir « des femmes debout »; libres et responsables;
  4. Que l'Arche d'Alliance continue à s'ouvrir à de nouveaux projets, selon les urgences du moment.
- Je souhaite que l'Arche vive et fasse vivre »



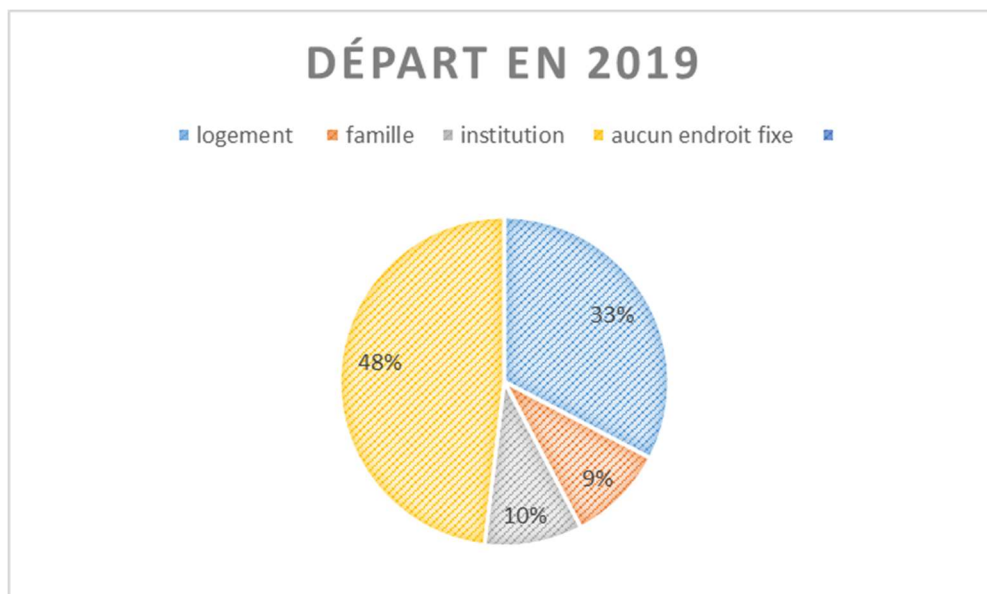
## 3.2. Les maisons d'accueil pour hommes « Carrières » et « Horloge »<sup>1</sup>

### ***L'accès au logement pour les personnes hébergées... un doux rêve, parfois peu réaliste.***

Notre constat 2019 : bien que le logement constitue un droit fondamental, il est pourtant de moins en moins accessible au public hébergé au sein de nos maisons d'accueil pour hommes.

En se basant sur les quelques chiffres disponibles, il ressort et sans aucune surprise que le droit au logement ne semble pas s'opérationnaliser à la sortie.

En effet, comme nous pouvons le constater grâce au graphique ci-dessous, en 2019, seules 33% des personnes ont vécu un départ vers un logement individuel.



Ce rapport est construit à partir, notamment, de témoignages de travailleurs et est ponctué par le témoignage d'un résident.

Avant d'entrer dans le cœur du sujet, un petit rappel : la mission des maisons d'accueil est « ***d'offrir un accueil et un hébergement ... afin de soutenir la personne dans l'acquisition ou la restauration de son autonomie et de son insertion ou réinsertion sociale ...*** »

*« Ici, à la maison d'accueil, j'ai eu le soutien de ma référente qui m'aide beaucoup à me remettre en ordre dans les papiers .... La maison d'accueil m'a aidé à me remettre sur le droit chemin. Et je suis en train de remonter le gouffre, je vois la fin du trou. Je me suis retrouvé un logement... C'était mon projet en arrivant ici. ».*

*C., résident aux Carrières*

<sup>1</sup> Partie rédigée par Marie Simon, directrice des Maisons d'accueil pour hommes seuls.

La maison d'accueil a donc aussi un objectif plus précis : elle tente d'aider les personnes à se sortir de la problématique qui a engendré leurs difficultés liées au logement et accompagne le relogement de la personne.

### **3.2.1. En quoi le logement intervient/est-il en lien avec nos missions ?**

*« La question du logement peut être notre première mission, tout dépendra de la situation individuelle de la personne hébergée.*

*Le décret nous impose de fournir une aide sociale, mais celle – ci revêt divers aspects (administratif, santé, logement, emploi, gestion des dettes, ...).*

*La question du logement est donc parfois primaire, parfois, pas du tout. Cette question est aussi parfois compliquée pour des questions financières. Demander à nos résidents d'économiser une garantie locative, voire un premier loyer, est parfois un processus très compliqué et très long ! .....*

*..... Il est aussi important de dire que tout le monde ne veut pas, ou ne peut pas, ou ne sait pas retourner en logement privé.*

*Certains souhaitent rester en institution « adaptée », essayent de retourner en famille, préfèrent aller chez des copains, ...*

*Notre éventail de population est large, allant de 18 ans à 65 ans ou plus, des personnes belges ou étrangères, des salariés ou chômeurs, en passant par la santé mentale ou le handicap, ...*

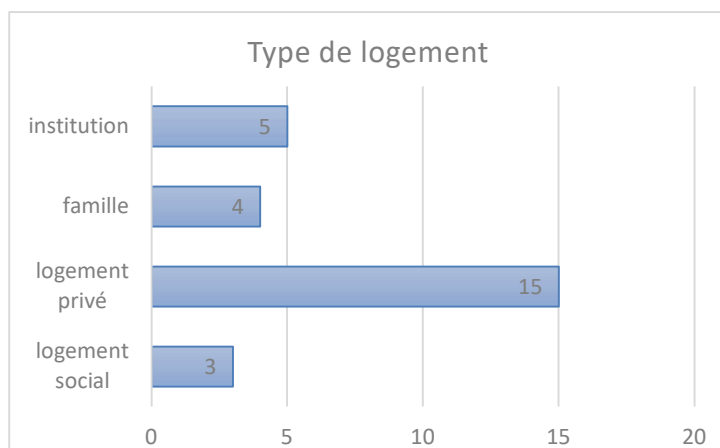
*Notre mission est de nous adapter à la personne que nous accompagnons.*

*Il est cependant important de signaler que le réseau s'est « adapté » face à ces situations multiples, en élargissant le champ des recherches et propositions. Référons-nous aux habitations protégées, aux services d'accompagnement à domicile, à la pension de famille, au capteur logement, ...*

*Mais force est de constater qu'il n'y aura probablement jamais assez de solutions pour tout le monde, chacun ayant besoin de la sienne. »*

*Frank, assistant social aux Carrières.*

Le graphique ci-dessous donne un aperçu des différents types de logement vers lesquels se sont orientées les personnes ayant quitté soit les Carrières, soit l'Horloge pour une solution de relogement.



3% de ces départs ont eu lieu pour un logement public. Cela représente à peine deux personnes sur 2019. Les autres personnes soit 30 % ont pu retrouver un logement grâce à nos partenaires ou par le bouche à oreille ; logement souvent sans le confort minimal et dont le loyer est rarement compatible avec les ressources des personnes.



### **3.2.2. Relogement : quelles demandes ? quelles solutions ?**

*« Pour une partie des personnes hébergées, au regard de leurs parcours, il est parfois nécessaire de les orienter vers une autre structure, une autre institution. Si la personne a des problèmes de santé mentale, par exemple, elle sollicite peut-être un hébergement en habitation protégée. Il faut alors constituer un dossier, avoir un psychiatre référent... Il faut aussi obtenir une place, faire un essai... cela peut marcher mais c'est très rare. Trouver une solution qui convienne à une personne avec une fragilité mentale est compliqué, alors, on essaie de mettre en place un départ en logement privé avec un accompagnement, un suivi à domicile, mais ce n'est pas évident.*

*Il existe aussi des maisons de vie communautaires mais qui sont souvent saturées... Il y a d'autres services tels la pension de famille du CPAS de Namur mais il y a des communs et toute personne n'est pas preneuse de ce genre de logement.*

*Le logement privé et individuel reste la principale demande. Pas mal de gens ont eu des soucis de couple ou avec d'autres colocataires, ils se sont retrouvés en difficulté et ils veulent leur sécurité, ils veulent se reconstruire seuls. »*

Benjamin, éducateur aux Carrières

### **3.2.3. Et les logements sociaux?**

*« Les hébergés ont un statut de sans-abri, lorsqu'ils sont hébergés en maison d'accueil, ce qui leur donne cinq points de priorité pour l'accès à logement public. S'ils ont un C4 ou ont travaillé, cela vaut trois points. À Namur, avec huit points, on peut, peut-être, espérer un logement social dans l'année mais c'est de plus en plus difficile. De moins en moins de personnes bénéficient de ces logements sociaux. Avec des problèmes de santé par contre, la procédure est parfois un peu accélérée.*

*Aux Carrières, nous essayons de mettre les choses en perspective : nous invitons les gars à s'inscrire auprès d'une société de logement social et en attendant une attribution à moyen terme, à s'installer dans un logement privé tout en actionnant les primes ADEL (allocation d'aide au déménagement et au loyer octroyée par la région wallonne). Cette dernière diminue le loyer de +/-100 euros par mois pendant deux ans.*

*Les personnes ont également droit à la prime à l'installation octroyée par les CPAS une fois dans leur vie.*

*La maison d'accueil constitue donc le dossier de demande pour ce logement social avec la personne mais les sortants partent la plupart du temps en logement privé en attendant d'avoir accès au logement social...*

*Sur une cinquantaine de personnes ayant quitté la maison d'accueil en 2019, seule 1 ou 2 ont obtenu un logement social.*

Benjamin, éducateur aux Carrières

### 3.2.4. Une solution : les logements privés.

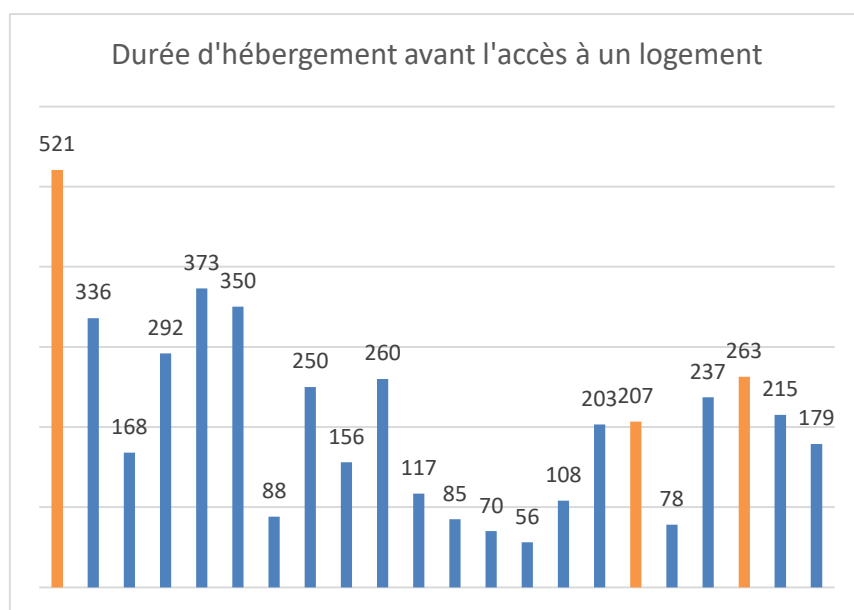
*L'ASBL a des contacts avec des propriétaires partenaires via notre service d'accompagnement post hébergement. Cette collaboration est essentielle.*

*Il y a Gestion Logement Namur, l'agence immobilière sociale auprès de qui nous invitons les personnes à aller s'inscrire, mais là aussi, les délais sont très longs.*

*On collabore aussi avec le « Capteur logement » auprès de qui une demande peut être introduite et qui est un soutien dans la recherche d'un logement privé, parfois on collabore aussi Housing first.*

*C'est encore et souvent le bouche à oreille qui fonctionne le plus. Mais de toutes façons, la recherche de logement reste stressante car les personnes sont confrontées à beaucoup de refus. Trouver un logement pour les gars hébergés chez nous, ce n'est pas une histoire de deux mois.*

Benjamin, éducateur aux Carrières



Le graphique ci-contre permet d'avoir un aperçu sur la durée de séjour avant l'installation en logement.

La moyenne étant de 210 jours, soit une moyenne de 7 mois.

En vert, la durée de séjour des personnes ayant obtenu un logement social. Cette durée d'attente passe à 11 mois.

Beaucoup de personnes que nous hébergeons quittent la maison d'accueil soit, sans logement, soit pour dans des

logements inadaptés, trop petits, insalubres, impayables ou sans confort élémentaire. Le montant du loyer constitue souvent le seul et unique critère pris en considération au détriment de la qualité du logement ou de son environnement

A défaut de logements publics en nombre suffisant, le revenu d'intégration sociale et autres prestations d'un montant équivalent ne permettent pas d'accéder à un logement décent. En effet, pour la majorité des personnes hébergées, le revenu moyen est de 958 € / mois, revenu insuffisant pour accéder à un logement correct dans le parc immobilier privé, sachant que le loyer médian des logements privés (sans confort sanitaire) type studio s'élève à 400-450 euros par mois.

*« Trouver un logement, c'est très dur, certaines personnes ne veulent pas la garantie locative du CPAS. Ou bien elles acceptent la garantie mais elles disent qu'il faut avoir 1.200 euros/mois pour vivre. On en touche 958 au CPAS ! Et puis, quand on va visiter des studios, ce n'est pas la même chose que sur la photo ! J'en ai visité plusieurs à 400, 450 euros mais il y a plein d'humidité à gauche et à droite. Ce n'est pas propre ! »*

C., résident aux Carrières

### **3.2.5. L'accès au logement : quels freins ?**

#### **Les loyers trop élevés**

*« Certaines personnes qui ont déjà expérimenté de vivre seul dans un petit studio, avec seulement un revenu CPAS ne se plaisent pas dans ces conditions de vie-là, souvent précaires. Elles n'ont donc pas de motivation, ou très peu, à se re-projeter dans ce type d'habitat.*

*Certains se sentent encore fort fragiles, au niveau consommation par exemple, ils ont peur de ne pas savoir gérer leur budget. On constate donc que la plupart des hébergés aux Carrières ne sont pas dans une recherche active de logement ; ils mettent de l'argent de côté, se posent, se reposent et ne sont pas pressés de quitter la maison d'accueil.*

*Un autre frein vient de la stigmatisation des personnes hébergées, des clichés qu'ont les propriétaires concernant les personnes sans-abri, les gens aidés par le CPAS, les immigrés, ceux qui ont une allure différente du Belge classique. Ces proprios peuvent aussi demander un certificat de bonne vie et mœurs mais quand on a un parcours carcéral...*

*Et puis, il y a le coût ! À Namur, les prix ne font qu'augmenter. Il y a de moins en moins de logements à 350 ou 450 euros et qui plus est dans un état correct. Ceux qui existent sont donc très demandés et une sélection se fait entre candidats... au détriment des personnes sortant de maisons d'accueil qui n'ont pas forcément un dossier intéressant pour un propriétaire.*

*On doit alors arriver à des loyers de 450 à 550 euros, d'où l'importance de mettre en place la prime ADEL qui fait diminuer le loyer de 100 euros pendant deux ans. Après deux ans, si le dossier de demande de logement social a été bien suivi, le locataire du privé peut espérer ce logement social.*

*La prime et l'espoir d'un logement social, à moyen terme, peut motiver une personne à s'activer pour rechercher un logement. »*

Benjamin, éducateur aux Carrières.

*« Depuis six mois, je suis aussi inscrit au Foyer namurois et à Gestion logement mais je suis sur la liste d'attente, ils n'ont rien trouvé pour moi...Cela fait 10 mois que je suis hébergé ici.*

*...Je vais finalement reprendre l'appartement d'un ami que je connais de longue date, j'ai pu m'arranger avec lui. Mon ami va me donner un salon, j'aurai un lit, un clic-clac, une télé*

*en attendant parce que je n'ai plus rien. .... Je sais que j'ai droit à la prime d'installation (1.200 euros) mais pour la toucher, il faut être dans son logement. Il faut faire la demande au CPAS dès que le contrat de bail est signé par les deux parties. Je pense aussi avoir droit à une prime ADEL. Ces deux primes-là me feront du bien.*

*J'ai aussi fait une demande chez Vis-à-vis, un service d'accompagnement et quand je serai dans mon logement, question papiers administratifs, je ferai appel à l'assistante sociale qui m'a donné sa carte. »*

*C. résident aux Carrières*

### **La toxico-dépendance : un frein spécifique**

*« A l'heure actuelle, trouver un logement pour nos hébergés n'est déjà pas chose aisée. Si l'on ajoute à cela la problématique de la toxicomanie qui entraînent des fins d'hébergement précipitées ..*

*En effet, les personnes toxicodépendantes actives sont très difficiles à accompagner dans le contexte d'une maison d'accueil ... Les comportements, parfois dangereux, suscitent de vives réactions chez les autres résidents et les répercussions peuvent être nombreuses : violences verbales, isolement social, stigmatisation, insécurité (justifiée ou non)...*

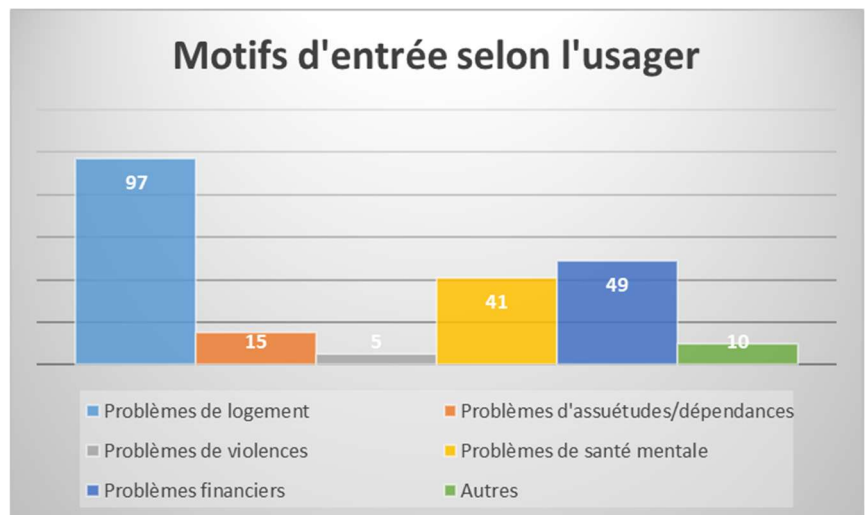
*... Quand une personne toxico-dépendante est exclue de la maison d'accueil (car mise en danger du groupe et/ou des travailleurs), rare sont ceux qui retrouvent un logement. On constate qu'ils repartent à la rue (abri de nuit), chez des connaissances (elles-mêmes pour la plupart consommatrices) ou dans des squats. ... il n'existe malheureusement pas de structure intermédiaire pour ce public. Ils doivent s'adapter au système de la maison d'accueil ou se contenter de l'abri de nuit.*

*Ce public, accueilli en maison d'accueil avec un projet de soin doit faire preuve d'énormément de motivation et avoir un mental d'acier car soyons honnêtes, la tentation de consommer est belle et bien présente dans les groupes et les délais d'attente pour une hospitalisation sont très long (2ou3 mois). »*

*« ...Difficile donc pour ces personnes de mener un projet à bien. On se sent parfois démunis face à ce genre de situation car étant plus généralistes que spécialistes en la matière, nous parvenons avec beaucoup d'efforts à maintenir durant quelques temps cette population en maison d'accueil mais avec des résultats mitigés en ce qui concerne une quelconque réinsertion. Force est également de constater que suivre le circuit dit "normal" dans la recherche de logement pour eux est plus que compliqué. Les propriétaires, avec leurs « à priori », tendent à refuser ces locataires. Seule perspective donc pour eux, c'est la rue ou trouver un marchand de sommeil qui voudra bien louer la plupart du temps un logement insalubre... ».*

*Nicolas, assistant social à l'Horloge.*

Dans le graphique ci-joint, on peut constater qu'il n'y a pas de "profils types" de personnes hébergées au sein des Carrières et de l'Horloge. Bien que la problématique du logement soit une des premières portes d'entrée en maison d'accueil, elle se cumule la plupart du temps avec une autre problématique, telles les assuétudes, les problèmes de santé et très certainement des problèmes financiers.



L'accès à un logement salubre et bon marché reste aujourd'hui une entreprise bien difficile, quel que soit le profil de la personne hébergée. Les travailleurs s'adaptent à chacun, continuent à se mobiliser, à être créatif. Ceux-ci développent des outils diversifiés et complémentaires.

### **3.2.6. Des outils existent, d'autres se construisent. Une nouveauté aux Carrières en 2019 : l'atelier logement.**

Malgré cela et en fonction de la situation de chaque personne, l'équipe socio-éducative reste positive et soutient les résidents dans la recherche d'un nouveau « chez soi », d'une solution stable et durable. Elle aide les résidents afin d'optimiser leur possibilité de relogement : inscription auprès des sociétés de logements sociaux, des agences immobilières sociales, recherche via les sites d'annonces de locations. À la demande des personnes, les travailleurs peuvent également accompagner les résidents lors d'une visite de logement afin de les conseiller mais aussi parfois de faciliter les contacts avec les propriétaires.

Afin de renforcer cet axe « recherche logement », l'équipe des Carrières a mis en place depuis mars 2019, les premiers « ateliers logement ». Ces animations thématiques ont pour objectif d'accompagner, de guider et de soutenir les résidents dans leurs démarches de recherche de logement. Il s'agit de préparer au mieux leur sortie de la maison d'accueil vers leur propre logement.

Sur l'année 2019, 9 ateliers ont pu réunir une trentaine de personnes.

*« Cet outil s'est créé petit à petit, avec un assistant social et un éducateur. Le mercredi matin, nous invitons les volontaires à y participer activement lorsqu'ils recherchent un logement ou sont en fin de séjour.*

*Un volet « administratif/recherche de logement » et un volet « bien habité » sont proposés.*

*On explique le processus d'épargne, on informe sur les services existant en matière de recherche de logements comme par exemple le service Action logement, un service du CPAS qui peut, par exemple, accompagner pour téléphoner à un propriétaire ou apporter un soutien moral.*

*Nous renseignons sur les aides du CPAS, sur les ADEL mais aussi sur les organismes qui peuvent suivre la personne dans son logement, comme le service d'accompagnement<sup>2</sup> des Trois Portes ou des services de l'AVICQ ou de santé mentale... On explique comment faire un dossier pour une demande de logement social.*

*Nous essayons surtout de partir du concret pour rendre l'atelier vivant. On peut, par exemple, regarder les petites annonces, évaluer si le loyer correspond au budget de la personne, se demander si les charges sont comprises ou non. On parle des démarches à faire vis-à-vis de la commune pour une adresse, de la banque pour ouvrir un compte.*

*Nous proposons toute une série de sujets : comment visiter un logement ? Comment prendre un rendez-vous ? Quelles sont les erreurs à ne pas commettre ? Comment se présenter correctement ? Comment ne pas se décourager ? On peut parler contrats, domiciliation, quartier... On essaie de faire évoluer l'atelier en fonction du public, des demandes...*

*Cet atelier permet aussi des échanges d'expériences puisque la plupart des résidents ont déjà eu des logements, en ont déjà cherchés et aussi perdus. Ceux qui ont déjà vécu un parcours en maison d'accueil connaissent déjà pas mal les organismes existants. D'autres débarquent, moins habitués aux services sociaux, et découvrent beaucoup d'informations grâce à l'atelier. Tous peuvent se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls à rechercher un logement. Les quatre ou cinq participants nous disent généralement que cet atelier leur apporte quelque chose... »*

Benjamin, éducateur aux Carrières.

*« Ici, les éducateurs m'ont beaucoup aidé, ils regardaient pour moi les listes d'appartements et de studios et j'ai eu vraiment du soutien de leur part. J'ai aussi participé une fois à l'Atelier logement, j'ai trouvé ça très bien, on explique comment se présenter à un propriétaire par exemple. »*

C., résident aux Carrières

Et pour conclure, bien que le logement constitue assurément l'un des besoins les plus élémentaires pour mener une vie conforme à la dignité humaine. La réalisation de ce droit n'en reste pas moins difficile pour notre public.

Chacun sait l'importance du logement, lieu de sécurité, de garantie de vie privée, d'épanouissement et d'éducation. La maison, l'appartement, c'est la famille, c'est la porte vers une vie meilleure. L'absence de perspective à ce sujet mine souvent la personne hébergée, les insécurise et interdit tout projet d'avenir. C'est pourquoi au sein des maisons d'accueil pour hommes, l'équipe socio-éducative accompagne les personnes dans un projet, souvent, autre que le logement en soi. Il est nécessaire de permettre à la personne de se raccrocher à tout ce qui peut la sécuriser : cela passe par la sécurisation financière et administrative, une activité sportive, une recherche de formation, la consolidation de liens familiaux, ...

---

<sup>2</sup> Sur 22 personnes installées en logement en 2019, 6 de ces personnes ont introduit une demande au service d'accompagnement de l'ASBL pour maintenir un soutien administratif et/ou financier. 2 personnes ont été orientées vers un service d'accompagnement de l'AVICQ et 1 vers le service d'accompagnement du CPAS, car âgé de plus de 65 ans. L'équipe socio-éducative de la maison d'accueil accompagne les personnes dans leur demande et passe le relais une fois les personnes installées dans leur logement.

*« J'ai passé un très bon séjour. Toute l'équipe et les éducateurs sont des personnes formidables. J'ai eu des hauts et des bas mais ils m'ont soutenu et ils étaient les premiers à me remettre sur le droit chemin et à m'aider à remonter la pente ! ».*

C. résident aux Carrières



Jardin partagé, projet transversal, sur le site de l'Horloge.

### 3.3. Les Maisons de vie communautaire « Povorello » et « Regain »<sup>3</sup>

#### **La colocation ou vie communautaire :**

#### **Un levier vers plus d'autonomie, de solidarité et/ou choix de vie.**

La maison de vie communautaire met en avant la vie collective. A l'inverse des maisons d'accueil, cette vie collective est choisie par les résidents et fait partie prenante de leur projet individuel.

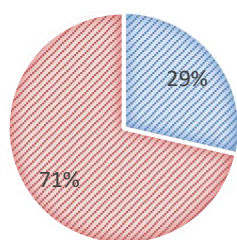
Tous les résidents de la maison de vie communautaire doivent avoir obligatoirement séjourné en maison d'accueil. Lorsqu'au moment d'une évaluation de leur projet ou au terme de ce séjour en maison d'accueil, ils ne se sentent pas capables de vivre seuls à l'extérieur, ils demandent un hébergement en maison de vie communautaire.

Pour vous donner quelques chiffres, en 2019, notre maison de vie communautaire a accueilli 22 adultes et 7 enfants. Sur les 22 ménages accueillis, seulement 7 ont quitté la structure en 2019. Sur ces 7 ménages, 71 % (N=5) ont quitté la maison car leur projet de vie n'était pas en adéquation avec la maison de vie communautaire (fin de séjour et réorientation). Les 29% (N=2) restant sont partis vers un logement autonome, à leur demande.

28% des personnes ont quitté la maison de vie communautaire car il s'est avéré que celle-ci n'était pas adapté à leur parcours de vie actuelle notamment en raison du besoin d'un accompagnement socio-éducative plus intense. Prenons l'exemple de cette maman qui a été accueillie au Regain, en appartement, avec son petit garçon d'un an pour qui la présence éducative s'est avéré insuffisante et qui a sollicité un retour à la maison d'accueil pour femmes.

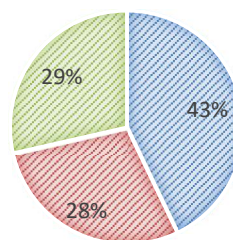
#### RAISONS DU DÉPART

- départ volontaire
- non adéquation au projet/réorientation



#### DESTINATIONS

- logement autonome
- institution /maison accueil
- famille



Au regard de ces constats et des quelques chiffres disponibles, il nous a semblé opportun de construire ce rapport d'activités autour de cette question : la colocation ou vie communautaire : un levier vers plus d'autonomie, de solidarité et/ou choix de vie. Ce rapport est construit à partir des commentaires de Gioacchino, éducateur au MVC et est ponctué par le témoignage d'un résident.

<sup>3</sup> Partie rédigée par Marie Simon, directrice des Maisons de vie communautaire.



### **3.3.1. La collectivité : une force, un soutien, une épaule.**

Vous souvenez-vous de la vie d'antan dans les quartiers ? Tout le monde se connaissait et s'entraidait en passant le message lorsque quelqu'un en avait besoin. Et le voisin venait apporter un repas chaud parce qu'il savait que vous traversiez une période difficile : c'est ce que recherche aujourd'hui la majorité des personnes hébergées au sein de notre maison de vie communautaire.

*« Pour moi, la maison communautaire est le prolongement de la maison d'accueil pour des personnes qui ont besoin de plus de temps pour reprendre confiance en elles, de plus de soutien pour accomplir diverses démarches administratives souvent éprouvantes et compliquées.*

*En fait, la maison de vie communautaire permet d'apporter une réponse à un besoin d'hébergement qui n'existe pas assez dans le logement privé. Les gars d'ici, au Povorello, apprécient la collectivité : prendre son café ensemble, discuter le coup, parfois avoir des problèmes mais aussi se faire des gentilles, avoir des attentions les uns pour les autres...*

*...En maison de vie communautaire, on peut vraiment investir dans la dynamique de groupe, ouvrir la parole entre les personnes pour que les problèmes se règlent entre elles, sans qu'on soit là, ou en tous cas, qu'elles apprennent à les résoudre...*

*.. Nous pouvons amener une dynamique vraiment soutenante pour la collectivité qui devient finalement un soutien au projet de chacun. Il y a une implication des uns dans le projet des autres, sans pression. Les gars sont attentifs à ce que ça aille bien pour chacun : « Comment s'est passée ta journée ? ».*

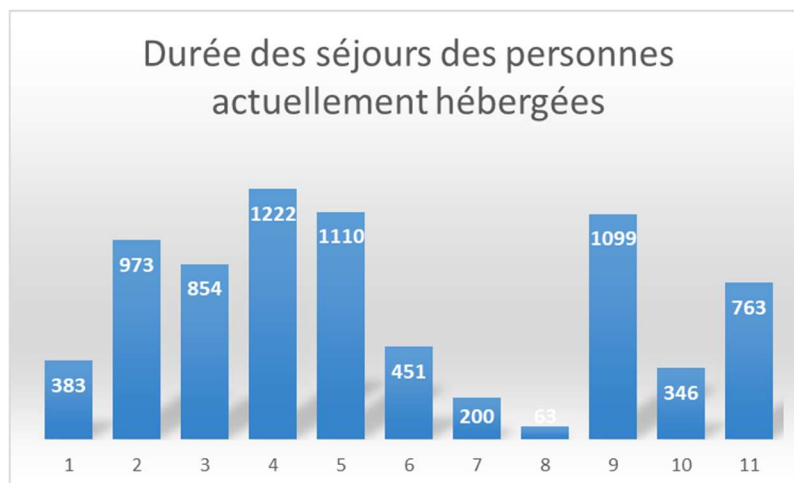
Gioacchino Sforza, éducateur.

Au sein de notre maison de vie communautaire, la vie collective naît et se construit elle-même par les personnes accueillies en son sein. La vie collective s'adapte aux besoins réels de chaque personne hébergée. Le challenge de l'équipe socio-éducative est, entre autre, de développer la solidarité, sans oublier les acquis de liberté de chacun. Chacun a des objets et un espace privé. Mais les espaces et les choses communes impliquent que chacun doit apprendre à se connaître et à connaître l'autre. Il faut que le résident puisse se respecter lui-même et respecter autrui. Chacun doit développer sa propre vie au sein de la communauté. Il faut savoir faire des compromis respectueux, car il n'y a pas de hiérarchie. L'équipe est donc également présente pour veiller à ce que le groupe soit attentif à son fonctionnement interne et l'accompagne au quotidien dans ces différents apprentissages.

*«... ma vie à littéralement changé. Je me suis rendu compte que le logement n'était pas un acquis mais une bataille de tous les jours. Ayant vécu, ici à l'ASBL, en communauté, j'ai redécouvert une vie de famille, avec l'aide de tous ces acteurs sociaux et médicaux, je me suis libéré de ces addictions qui m'avaient plongé dans le néant. Certes la vie n'est pas rose tous les jours, chaque jour le passé me poursuit. Mais quel bonheur d'avoir des oreilles à mon écoute et un accompagnement exceptionnel. Maintenant, j'arrive parfois à me remettre à rêver et d'avoir un objectif. Vivre en communauté est quelque chose pour moi de magique, bien sûr à l'ASBL c'est du provisoire, mais ils me laissent tout le temps de remettre ma vie sur les rails... »*

G, résident au Povorello

### **3.3.2. Du temps pour la reconstruction à travers l'autonomie et solidarité**



Le graphique ci-dessus reprend la durée de séjour des 11 ménages (8 hommes seuls et 3 familles) actuellement hébergés au sein de notre maison de vie communautaire (en jours).

La durée moyenne des séjours terminés en 2019 est de 419 jours en MVC, alors que, dans les maisons d'accueil, cette durée est de 142 jours.

En maison de vie communautaire, les séjours ne sont pas limités dans le temps.

Cette vie communautaire permet aux résidents de se stabiliser, au groupe de se structurer et à des projets communs de se mettre éventuellement en place. Pour certains résidents, le fait d'habiter avec d'autres implique de devoir tenir compte d'horaires (douches, repas, réunions). Cette temporalité permet également de se restructurer en retrouvant des repères temporels tout en sachant de quoi demain sera fait. Cette vie collective permet aussi de bénéficier des avantages de la vie en communauté (un repas préparé par un autre résident, une écoute quand le moral baisse, une présence).

L'inscription dans l'espace est tout aussi importante. Les espaces de vie sont rigoureusement définis : espaces privatifs et espaces collectifs sont clairement délimités. Pour des personnes qui n'ont souvent connu que l'hébergement précaire voire la rue, une délimitation stricte de l'espace leur permet de se restructurer. Ils ont désormais un chez soi, un espace géographique où conserver leurs quelques biens, où vivre leur intimité. C'est un premier pas vers une restructuration de la personnalité.

La maison de vie communautaire vise cependant l'autonomie des résidents. L'encadrement proposé par le décret et donc par l'ASBL est minimaliste (3 travailleurs à mi-temps) mais certainement pas superflu. Un accompagnement est nécessaire pour désamorcer certains conflits ou accompagner le groupe dans l'organisation du collectif, pour accompagner le projet individuel de la personne, pour accompagner ou orienter la personne ...

Au niveau social, aussi, les bénéficiaires ne manquent pas : les résidents y sont reconnus en tant que personnes et non pas considérés comme relevant d'une catégorie (les SDF, les ex-détenus, etc.). Même s'ils sont officiellement des personnes « hébergées » au sein d'une institution et qu'ils paient des frais d'hébergement (et non un loyer), leur statut ressemble grandement à celui de locataire. Grâce aux liens sociaux tissés à l'intérieur de la maison de vie communautaire, les personnes sont renforcées et leur réintégration dans la société peut s'en trouver facilitée.

De plus, l'équipe socio-éducative est attentive à constituer une forme d'articulation entre le collectif et l'individuel. Dans le respect des besoins et de l'identité de chaque résident et toujours au bénéfice du groupe qui, ainsi créé, donne une identité sociale à chacun et le soutient dans son parcours de réintégration en lui permettant de donner le meilleur de lui-même.

*... Et c'est à Namur que j'ai trouvé un accueil extraordinaire, à l'ASBL Les Trois Portes. J'étais comme un chien apeuré et l'équipe du centre d'accueil a été d'une attention et d'un humanisme énorme. Ensuite j'ai été dirigé vers la maison de vie communautaire au sein de la même asbl. J'avais peur de tout puis les mois passent avec des éducateurs et assistants sociaux ainsi que le groupe. C'était un lieu d'espoir auquel je ne croyais plus.*

*Ils ont été tellement fantastiques que jour après jour, je retrouve l'espoir, je redécouvre la joie de vivre, au lieu de me laisser dans un coin de chambre en attendant la mort, ils m'ont poussé et encouragé à vivre, tout simplement : pourquoi ne pas vivre tout simplement avec un but dans ma tête, pourquoi ne pas vivre le reste de mes jours moins douloureusement.*

G., résident au Povorello

### **3.3.3. Accompagner vers une vie collective en dehors de l'ASBL : un nouveau challenge pour l'équipe socio-éducative ?**

Au sein du groupe actuel, au Povorello, un noyau de résidents est prêt pour le départ. Par contre, cette vie collective constitue une partie de leur projet et l'équipe socio-éducative les accompagne dans la recherche d'une formule d'habitat répondant à leur demande.

Dans la section précédente concernant les maisons d'accueil, nous avons pu lire que trouver un logement adéquat (en espace, localisation, prix...) devient presque impossible. L'offre de logement individuel, adapté au cocooning et à l'isolement sécuritaire devient presque une denrée rare.

*« Je suis convaincu que le logement est la première porte de reconstruction de la personne. Ici, on veut que l'ambiance soit au top, que les gens se sentent bien parce que c'est sur cette base que quelque chose peut redémarrer ... Les logements (accessibles pour de petits revenus) sont dégueulasses, avec des parlophones déglingués et des doubles vitrages abimés remplis de vapeur. Les gens qui partent de chez nous pour un tel logement, je ne suis pas certain qu'ils évolueront positivement... Par contre, quand on a un logement nickel, on respecte le propriétaire, on paie son loyer, on entretient son logement, on se respecte soi-même aussi. »*

Gioacchino Sforza, éducateur.

Au vu de ces constats et au regards de leur expérience de vie communautaire au sein de notre maison, la majorité des résidents Povorello sont dans l'espoir d'une nouvelle manière d'habiter et surtout d'un lieu leur permettant de préserver le vivre ensemble.

La cohabitation ou l'habitat communautaire pourrait donc bien être l'avenir de ces personnes. Ces formes d'habitat semblent être des solutions adéquates pour ces personnes en demande de collectivité, de solidarité par le logement. Cela ne se limite donc pas à la recherche d'un logement à un prix accessible ; les personnes résidents au sein de notre maison de vie communautaire expriment fréquemment un souhait quant au mode de cohabitation en tant que tel.

*« Mais si je peux conseiller aux personnes seules, sans famille, ce moyen de vie (colocation), c'est pour moi un retour à des valeurs humaines. Grâce à tout cela, maintenant j'y crois, et **le logement est aussi important que l'amour et la nourriture** et bien sûr le travail. »*

G, résident au Povorello

*« Et pourquoi pas une vie collective en dehors de l'asbl pour ceux qui la souhaitent ? Il faut des volontaires pour la créer ! Beaucoup de propriétaires ont des logements individuels (souvent des cages à poules) qui doivent être rentables. Donc ils sont soit chers, soit pas du tout convenables.*

*Maintenant, il y a des propriétaires qui visent la colocation mais souvent pour des étudiants. Cela commence à se développer pour des adultes travailleurs. Mais une colocation, ce n'est pas une vie en collectivité, ce n'est pas un groupe qui génère lui-même sa vie collective. Pour ceux qui veulent vivre une vie communautaire, il faut – il faudrait - des propriétaires qui ont envie de créer une dynamique dans la maison qu'ils louent...*

*Autre difficulté : si on est chômeur ou dépendant d'un CPAS, on arrive vite à un revenu cohabitant, même si certains CPAS commencent être plus ouverts à ce sujet-là au niveau de l'Onem, par exemple, il n'y a aucune latitude.*

*...Les sept personnes de Povorello, si elles trouvaient une maison sept chambres, elles y partiraient parce qu'elles s'entendent bien. Et même si certains auraient besoin d'une aide d'un service d'accompagnement, en tant que sécurité quand il y a, par exemple, un document administratif qu'on ne comprend pas... Mais ce logement n'existe pas, il faudrait le créer...*

*...Alors, nous nous retrouvons, avec certains de hébergés, à réfléchir à des projets qui n'ont plus rien d'administratif, de financier, de social, de santé... mais bien des projets de vie. À ce sujet-là, moi j'ai l'énergie au top parce que ça me passionne d'accompagner des gens qui ont des projets supers mais leur énergie fluctue, vu leur parcours de vie difficile. Donc un jour, c'est génial mais si pendant deux mois l'énergie replonge, le projet ne verra jamais le jour. Nous sommes là pour faire du suivi, pour maintenir la recherche parce qu'il faut les accrocher à des perspectives vraiment motivantes et pas seulement vouloir un logement par défaut. ».*

Gioacchino Sforza, éducateur.

Ces personnes rêvent donc d'un projet type habitat groupé, cohabitat, pour pouvoir continuer à bénéficier des avantages de la vie collective tout en développant leur projet individuel et leur autonomie. Voici un beau et nouveau challenge pour l'équipe socio-éducative.

### 3.4. Le service de stabilisation - « 2R »<sup>4</sup>

#### *Une petite famille dans des petites maisons...*

« J'aime la règle qui corrige l'émotion  
J'aime l'émotion qui corrige la règle »  
George Braque

Le texte ci-dessous reprend les paroles d'un échange avec l'équipe des 2R concernant le travail réalisé en 2019. L'idée était de récolter « à chaud » dans un échange peu structuré les impressions des travailleurs sur l'accompagnement aux 2R au cours de l'année écoulée. J'ai ensuite questionné les raisons, le contexte, les choix, le cadre qui a permis cette trajectoire du service.

Les travailleurs semblent agir avec une telle facilité, une aisance professionnelle dans l'accompagnement aux 2R qu'il est presque difficile d'imaginer que les choses n'ont pas toujours été comme cela. Or, l'accompagnement et la structure se sont modelés depuis sa création.

Comme le disait justement un travailleur, cette attitude de travail spécifique n'a pas commencé le premier janvier 2019 pour se terminer au 31 décembre 2019 et s'inscrit dans une continuité bien plus large d'élaboration souvent par essais-erreurs du cadre du travail d'accompagnement.



Les débuts du service de stabilisation...

<sup>4</sup> Partie rédigée par Anne-Laurence Graas, directrice du service de stabilisation.

### **3.4.1. Un évènement cristallisateur d'une pratique**

L'évènement majeur de 2019 : « c'est l'hospitalisation de Marcel qui a duré 3 mois et demi suite à une chute dans les escaliers. »

*« Il a été hospitalisé, puis est passé en maison de repos et de soins. De là, il est parti aux urgences et soins intensifs ». « L'équipe l'a visité presque tous les jours. Les deux partenaires de réseau des 2R ont également été fort présents. ». « Il était fort amaigri, rachitique même. Ses joues étaient creusées. Comme il était attachant, les infirmières allaient le voir souvent. »*

L'équipe se remémore avec une certaine émotion cette période. Cette équipe travaillant depuis 5 ans ensemble.

Je suis arrivée en septembre 2019 comme directrice de service. J'ai entendu parler plusieurs fois de ce moment critique de l'hospitalisation de Marcel. Je découvre maintenant avec quelle intensité chaque travailleur s'est mobilisé et a été remué émotionnellement par cet épisode.

*« L'accompagnement n'est pas là juste quand tout va bien, mais dans toutes les étapes de l'évolution de la personne ». « C'est fort différent dans les maisons d'accueil. On est fort proche des personnes. »*

### **3.4.2. Une force de l'équipe, l'échange au niveau des valeurs**

Certains travailleurs ont échangé entre eux sur comment ils se sont sentis impactés par cette hospitalisation, ainsi que sur les réponses personnelles qu'ils y apportaient. Un travail avec les autres qui amène un travail sur soi.

*« Nous avons eu une réflexion au niveau philosophique, ce qu'on projette sur les hébergés ».*

Si l'hospitalisation de cet hébergé a fort mobilisé l'équipe, il a tout autant mobilisé les autres hébergés. Ces derniers ont accompagné l'équipe dans les visites à l'hôpital. Visites qui étaient brèves mais fréquentes. D'où venait ce besoin de soutenir Marcel ?

*« Ça évoquait leur propre mort, parce qu'eux aussi ont connu la conso, la vie en rue, les chutes, la peur de ne pas être soutenu par leur famille ».*

### **3.4.3. L'impact de l'attitude professionnelle sur les hébergés**

Dans ce contexte de lutte pour la vie, il est arrivé devant d'autres hébergés que des larmes d'un professionnel coulent. Expression d'une souffrance, mais aussi d'un lien. Un lien professionnel mais avant tout un lien humain. Lien humain, terreau de résilience pour les hébergés.

*« On ne se disait pas que c'était foutu, on était dans une politique de soin ». « Le fait qu'on continue d'aller le voir aux soins intensifs, ça l'aidait à se battre, même si on n'est jamais sûr de ce qui s'y passe ».*

Certains hébergés n'ont pas eu cette force mentale de se déplacer à l'hôpital, mais accompagnaient à leur

manière avec des mots bienveillants : « qu'il s'accroche » transmis par les éducateurs. L'équipe est lucide, ce qui a permis ce soutien collectif envers cette personne c'est l'attitude de combat car il y avait au bout du parcours le sésame de la guérison. En 2019 : le groupe d'hébergés était ancien depuis plus de trois ans. Sept personnes sur 8 étaient là depuis 3 ans.

*« L'hospitalisation les a rapprochés. C'est un autre rapprochement qu'un voyage de plaisir en Italie. »*

### **3.4.4. Une attitude professionnelle spécifique**

En prenant un peu de distance, l'équipe pose des mots sur leur attitude professionnelle spécifique.

*« On a une façon familiale de travailler. Ce qui a soudé l'équipe et les résidents. Un côté « petite famille dans les petites maisons ». « C'est aussi la force de l'accompagnement sans limite dans le temps. Il y a ce passé vécu en commun. On connaît le passé des hébergés. On n'en reparle pas (de ce passé) ».*

Le travail se fait lentement afin d'installer des fondations solides. Cette fondation, c'est la relation professionnelle sur laquelle va s'appuyer travailleurs et hébergés pour avancer. Le travailleur pour avancer dans l'accompagnement et l'hébergé dans sa vie. A force de pratiquement vivre au jour le jour côte à côte avec les hébergés, l'équipe en vient à ne pas toujours bien évaluer le travail réalisé. « Un peu comme les parents ne voient plus leurs enfants changer car ils sont avec eux au jour le jour » dit un éducateur.

C'est par le travail de réseau qu'il y a une objectivation rendue possible et qu'il y a une prise de conscience du chemin parcouru par la personne.

Parole d'une professionnelle du Relais Santé : « Qu'est-ce que Youri a changé depuis qu'il est chez vous ! »

Ce regard externe nourrit l'équipe et la conforte dans l'orientation de son travail. Il nourrit également l'hébergé dans son cheminement.

*« Il y a un rapport familial dans le rapport professionnel. » « Le côté affectif fait que les gars répondent fort aux demandes des professionnels. » « Pour moi c'est une force dans mon travail car j'aime fonctionner comme ça ». « Il faut que ce qu'on a envie de défendre colle avec l'institution. »*

La cadre institutionnel est utilisé en cas de besoin, par exemple pour le respect des bâtiments.

De manière générale la règle institutionnelle est peu utilisée. Le vecteur changement est la relation : « On va construire un cadre de vie sur une relation. »

*« On arrive à faire respecter le cadre car il y a l'enjeu de la relation, pour leur survie relationnelle, émotionnelle,... On a un vécu en commun : barbecue, shopping, voyage en Italie,... qu'ils n'ont pas envie de gâcher. »*

*« Ils prennent soin de nous. Il y a une volonté de prendre soin de nous en écoutant ce qu'on a à leur dire. »*

L'équipe remarque que les hébergés sont très reconnaissants de l'accompagnement social et éducatif reçus. Ils laissent une place à la possibilité de recevoir des cadeaux.

*« Ils nous font aussi des cadeaux. Ils ont l'impression de tellement recevoir de nous, c'est ce qu'ils disent ». «Par exemple, en descendant les semainiers : ils les descendent pour nous rendre service alors que ces semainiers sont pour eux ».*  
*« Entre eux aussi : ils s'achètent des protections urinaires, des bières,... »*

La réunion d'équipe est également un outil sur lequel le travailleur peut s'appuyer en cas de besoin. Il n'est alors plus seul face au comportement de l'hébergé mais se sert de l'équipe (l'institutionnel) pour trianguler sa position.

*« Il n'y a pas d'urgence : ils sont logés, au chaud. Il est possible de revenir dans l'affectif dans un deuxième temps. »*

L'année 2018 a fortement coloré celle de 2019. Les accompagnements particulièrement lourds pour l'équipe de 2018 d'hébergés avec de grosses pathologies médicales et des problèmes liés à l'hygiène ont poussé l'équipe dans ses limites. Une supervision leur a permis de redessiner les périmètres de l'accompagnement et de mettre des limites avec l'aspect médical et l'hygiène liés à l'accompagnement. Périmètre rassurant pour tous : équipe et hébergés. Il était alors réaffirmé la spécificité des 2R : un travail éducatif et social en excluant un travail médical pour lequel ni la structure ni la formation de l'équipe n'étaient adaptés.

Afin d'accompagner au mieux les hébergés dans leur globalité, il fallait renforcer le travail de réseau. Réseau qui a dès lors été davantage mobilisé en 2019. Travail avec le Relais Santé et Salamandre dans la situation de Marcel. L'accompagnement réussi de Marcel en 2019 trouve donc ses racines dans les difficultés vécues en 2018 et qui ont permis de redessiner les contours d'un accompagnement plus sécurisant pour tous. Année après année, au fil des situations rencontrées, le travail est pensé, ajusté.

### **3.4.5. L'effet matriochka, le projet du projet**

Force est de constater que le projet porte ses fruits puisque 7 hébergés sur les 8 des 2R sont présents depuis 5 ans. Dès lors que l'objectif de travail de stabilisation est réalisé, se pose la question de la capacité d'accueil des 2R pour de nouvelles demandes. Au fil de la réflexion dans l'équipe est né le projet de développer une autre structure sous la forme de logement modulaire. Cette structure accueillerait les hébergés stabilisés des 2R libérant ainsi de la place pour permettre de nouveaux accueils. Il pourrait se faire en partenariats avec d'autres acteurs du champs social namurois.

L'équipe réfléchit au projet pédagogique qui doit encore être affiné.

### **3.4.6. Inspection de la Région Wallonne**

En octobre 2019, nous recevons le rapport d'évaluation de la Région Wallonne concernant le Réveil et le Rocher. L'inspection y pointait ce qu'elle a appelé des « manquements », ce qui nous a interpellé car soit ce qui était pointé ne correspondait pas à la réalité (pas de dossier social, pas de ROI,...), soit ces « manquements » représentaient l'essence même du projet (pas de durée maximale de séjour, pas de projet d'accompagnement individualisé,...). Face à cette dernière critique (pas de projet d'accompagnement individualisé), l'équipe a fait preuve de création en créant un outil qu'elle a appelé « AI » pour « accompagnement individualisé ». Ce document ne fige pas l'accompagnement avec des exigences précises, mais reprend par thème l'évolution de la personne.

Il se divise en 5 thèmes :



1. données personnelles, financières et institutionnelles
2. l'administratif
3. le financier
4. la santé
5. le social

Il est ouvert et complété pour chaque hébergé durant les réunions hebdomadaires. Il est un outil précieux de l'accompagnement sur mesure que propose les 2R, respectant la philosophie du projet (pas de limite dans le temps de l'hébergement et respect du rythme de la personne) tout en accédant à une demande de la Région Wallonne de formaliser un accompagnement individualisé.

***De l'occupation à l'appropriation ;  
Loger, habiter pour se stabiliser***

*Texte rédigé par Thomas Henebelle, éducateur spécialisé*

Depuis janvier 1994 le « droit à un logement décent » est inscrit dans la Constitution belge . L'article 23 de cette constitution le reconnaît comme un droit fondamental, constitutif de la dignité humaine, tout autant que la liberté de choix, le droit du travail, la sécurité et l'accès à la culture. Paradoxalement, l'accès à ce droit fondamental, en Belgique à Namur comme presque partout dans le monde, se joue dans un système économique inégalitaire. La crise du logement n'est en aucun cas un manque de logement ; elle reste un manque, cependant, un manque de logements abordables pour tous. Peu de logements sociaux sont disponibles et la majorité des bâtiments sont ainsi propriété de privés. Qu'ils vendent ou louent, l'idée sera alors pour ceux-ci de faire du profit en limitant les risques. Cette optique économique n'entre pas en congruence avec le droit universel et met ainsi en jeu des discriminations, rendant l'accès au logement compliqué pour les personnes les plus précarisées ou stigmatisées : les familles nombreuses et monoparentales, les personnes immigrées, les chômeurs.

Que dire alors de la complexité de cet axe « logement » dans le travail social, et plus particulièrement vis-à-vis des personnes grandement précarisées et désocialisées accueillies au service de stabilisation ?

Le public accueilli dans la structure est bien éloigné de l'accès au logement ; ayant vécu à la rue pendant de longues périodes, ayant bien souvent erré d'institution en institution. Sans domicile fixe, sans logement depuis si longtemps, à un tel point que le sens du mot logement n'existe plus dans ses représentations. À l'entrée dans le service, les personnes cherchent un abri, un endroit où se poser, un endroit qui les accueille sans leur demander de contrepartie dans un projet d'insertion. Notre rapport à la thématique du logement est ainsi tout particulier. L'idée n'est pas de les « recaser » au plus vite dans un logement privé, mais bien de les accompagner dans la reconstruction psychique même de ce que peut être pour eux « leur logement ». Dans cette optique, le service de stabilisation fonctionne différemment des autres structures d'accueil.

En premier lieu, l'accueil n'y est pas limité dans le temps, ainsi les personnes ne subissent pas l'angoisse de la date limite de fin d'hébergement, ne doivent pas se faire violence pour trouver une solution de logement à tout prix dans un temps déterminé. Le temps est un outil essentiel dans l'accompagnement de ce public marqué par l'errance et le rejet, rejet parfois même subi de la part du système d'aide classique. Au service de stabilisation, la personne accompagnée n'est pas poussée à trouver un emploi, poussée à chercher un appartement, nous n'exigeons pas d'elle le « devoir

d'insertion » dont nous parlait Noblet<sup>5</sup>. Le service de stabilisation peut se voir comme un réel entre deux entre logement et hébergement, un lieu que les personnes accompagnées peuvent occuper sans crainte d'en être chassées après une période d'accueil déterminée par autrui ou pour le non-respect d'un projet d'insertion qu'on aurait construit pour elles.

En second lieu, le service de stabilisation ne verrouille pas l'hébergement dans un règlement d'ordre intérieur trop contraignant et figé. Bien qu'un cadre fort ait fait ses preuves dans l'accompagnement d'adultes en difficulté, ce même cadre fort a été par le passé pour les personnes accueillies aux 2R une source d'exclusion. Ainsi, comme dans tout logement lambda, il n'existe pas de restriction quant à la consommation de tabac ni à la consommation d'alcool, les personnes accompagnées sont chez elles et peuvent se permettre des comportements interdits en maison d'accueil traditionnelle mais autorisés légalement dans le logement en société. La loi n'interdit pas de boire ou fumer chez soi, il en va de même au service de stabilisation. Les personnes peuvent alors expérimenter réellement ce qu'est l' « habiter » plutôt que de se sentir « hébergées ».

Dans l'accompagnement éducatif, le maître mot est la demande. La personne est accompagnée dans ce qui a du sens pour elle, ce qu'elle choisit de mettre en place ; l'autonomie, la liberté de choix sont respectées, ce qui permet aux personnes accompagnées de construire leur reconstruction en respectant leur propre rythme. La motivation de leur action est portée par le sens qu'elles donnent à leur demande. Cette liberté de choix se traduit particulièrement dans leur façon d'habiter la structure. Ainsi chaque personne gère son espace individuel, établit son fonctionnement par rapport à l'entretien de sa chambre, met en place la disposition et la décoration qu'elle souhaite ; s'approprie son logement plutôt qu'elle ne l'occupe.

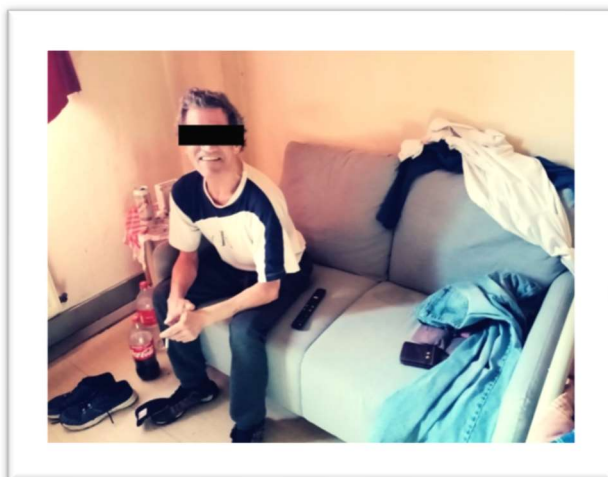
Christophe<sup>6</sup> par exemple, depuis 2016 au service de stabilisation, a à cœur de faire son ménage une fois par semaine, et a trouvé primordial de se procurer un frigo afin d'y stocker quelques petites choses à grignoter devant la tv. Il affiche aux murs des photos de lui en compagnie de sa nièce, de ses sœurs, des membres de l'équipe éducative, des gens qu'il affectionne. Il dit qu'il se sent bien ici, qu'il est chez lui, qu'il aime tout le monde et qu'il ne se voit pas partir, qu'il voudrait s'éteindre ici.

Roger, « de la cuvée » 2015 lui, a au fil du temps équipé sa chambre comme il l'entendait, il a même souhaité avoir pour un bon prix un canapé deux places et un meuble tv, construisant une épargne pour s'organiser son petit coin de divertissement. Il évoque sa chambre comme « sa » zone de tranquillité, son espace à lui. Il a même demandé un jour à l'équipe s'il était possible d'acheter ces murs.

---

<sup>5</sup> Noblet, Pascal. « Maltraiter les sans-abri au nom de l'égalité », *VST - Vie sociale et traitements*, vol. 127, no. 3, 2015, pp. 27-32.

<sup>6</sup> Tous les prénoms de personnes accompagnées utilisés dans ce texte sont fictifs



Cyril, le plus ancien dans le service, a estimé que les rangements originels de sa chambre n'étaient pas suffisants, il a monté avec les membres de l'équipe une nouvelle armoire, qu'il agrémente de petits santons et autres objets de déco à son goût. Il est également « réglé comme une boîte à musique » concernant le ménage de cet espace, qu'il effectue chaque mardi. Il rythme sa stabilisation par une routine d'entretien, de présence et de sieste dans sa chambre.

On peut constater les effets positifs de cette pérennité de leur « logement » sur les personnes, sur leur motivation à mettre en place des choses. L'un reprendra contact avec sa famille après des années de silence, l'autre aura à cœur de « trouver un travail », un autre encore prendra soin de lui et de sa santé... Le service fait office de base solide, car le logement est garanti sur la durée et peu conditionnel. Il est d'ailleurs de plus en plus évident que le logement soit un outil primordial avant d'être une finalité dans l'accompagnement psychosocial des plus précarisés. Il n'est par exemple plus nécessaire de rappeler la philosophie ainsi que les résultats du modèle Housing First, ici à Namur tout comme partout dans le monde ; la stabilité du logement est aujourd'hui reconnue comme une base à la reconstruction sociale et non plus seulement comme un objectif de cette reconstruction.

Au service de stabilisation, cet outil « logement », pérenne, durable, s'agrémente d'une vie collective, tout autant demande des personnes que challenge à accompagner et objectif de la structure. En effet les personnes accompagnées souffrent pour la plupart à leur entrée d'auto-exclusion<sup>7</sup> ; elles ont, au fil de leur vie d'errance, perdu confiance non seulement en elles, mais aussi en l'autre et en la société. L'équipe a néanmoins dû se positionner quant aux limites de son accompagnement, et pour cause ; les maisons sont inadaptées à accueillir des personnes qui manqueraient trop d'autonomie physique, le service ne disposant pas d'un personnel médical, alors que les personnes accueillies ont un âge certain et souvent diverses pathologies. Le service se doit donc de travailler en étroite collaboration avec le réseau, en particulier les acteurs de santé ; maisons médicales, pharmacies, relais santé et bénéficie (tout comme les personnes accompagnées) de l'expertise sanitaire de ces professionnels de la santé. L'action éducative doit alors se focaliser sur la relation et ses enjeux, le « vivre ensemble », se doit d'être accompagné. S'il est certain que la demande soit de vivre en collectif, les personnes qui vivent déjà dans la structure ne sont pas choisies par les nouveaux arrivants. Aux 2R, la vie en collectivité, porteuse de valeurs solidaires et participatives est (ré) expérimentée par « les gars », qui se confrontent ainsi à des challenges sociaux,

---

<sup>7</sup> Furtos, J., *De la précarité à l'auto-exclusion: Une conférence-débat de l'Association Emmaüs et de Normale Sup'*. 2009. Paris: Éditions Rue d'Ulm.

et sont accompagnés dans la reconstruction de cette confiance mutuelle et leur capacité à créer, recréer et maintenir des liens.

Chaque personne aux 2R dispose de son espace privé, de sa chambre ou de son alcôve, cependant cuisines, salles de douche et toilettes sont communs. Ces lieux sont ceux des challenges sociaux et de nombre de tensions. L'hygiène, la consommation d'alcool et la communication biaisée (voire l'émergence de la violence) qui en découle, sont les éléments qui nécessitent le plus d'être accompagnés afin de soutenir le lien entre les personnes.

Cet accompagnement est acté par l'équipe dans le rapport humain plus que dans un rapport d'autorité, excepté dans des cas extrêmes. L'optique est que ces thématiques soient abordées dans la médiation entre les personnes autant que faire se peut, afin que le collectif soit issu de leurs propres expériences, vécus, représentations, leur écoute, et qu'il entraîne naturellement la remise en question, là où l'autorité entraînerait la défiance, le rejet, la sensation d'être jugé. Des groupes de paroles sont organisés et encadrés pour permettre aux personnes de trouver leurs solutions aux problématiques, des moments d'échanges encadrés -autour de la thématique de l'hygiène et la consommation d'alcool par exemple- sont menés, et, si ceux-ci ne sont pas miraculeux, ils balisent une progression vers un réel « vivre ensemble » co-construit et porteur de sens. Les moments sociaux tels que les repas communautaires sont encouragés et l'enjeu est bien d'axer la participation au sein d'un lieu de vie commun comme l'expérimentation du « loger –ensemble » plus que comme une contrainte structurelle.

Ainsi in fine, l'un, à l'aise avec la cuisine, fait des repas pour tous, un autre, plus mobile, se propose de déposer et retirer les semainiers à la pharmacie, un autre encore se mobilise pour descendre et sortir les poubelles pour pallier aux difficultés physiques de ses « copains »... Au fil du temps et de la vie ensemble, au-delà des conflits qui sont le lot de tout ménage, tous (re)prennent soin les uns des autres, tous (re)découvrent la solidarité, tous (re)vivent le lien et la confiance et (re)prennent une place sociale valorisante.

La période actuelle, marquée par « l'épreuve » coronavirus, pose plus que jamais la question de l'espace d'accueil comme lieu de vie collective avant tout. Se confiner dans un logement ne semble en effet faisable que lorsque l'on a un toit au-dessus de sa tête, mais aussi lorsque l'on se sent investi dans ce logement (et la communauté qui l'habite) et que l'on sente qu'on peut également les investir. Le service de stabilisation permet cet investissement, et l'équipe est consciente de l'importance de pérenniser ce projet et de poursuivre l'innovation, réfléchissant activement à la mise en place d'une autre structure sur le modèle locatif pour les groupes de vie stabilisés. Affaire à suivre... et à soutenir !



## **3.5. La crèche « La Volière »<sup>8</sup>**

### ***Une bulle de sécurité quand le logement ne peut l'offrir...***

Ce rapport d'activité vous présente les liens que nous pouvons faire entre notre secteur d'activité « l'accueil 0-3 ans » et le logement.

Au sein de la crèche, nous ne sommes pas au premier plan pour aider les familles face à cette problématique. Ce travail est effectué en collaboration avec des services partenaires (dont notamment la maison d'accueil pour femmes et enfants de l'ASBL), au même titre que la recherche d'une place en crèche.

*Peut-être pensez-vous qu'une crèche n'a pas vraiment un rôle à jouer par rapport au logement des enfants qui la fréquentent ? Eh bien, vous avez tort ! En réalité, la crèche n'est pas sans ressources vis-à-vis d'un enfant victime, en quelque sorte, de déménagements successifs, d'un logement inadapté...<sup>9</sup>*

Notons que sur 122 enfants accueillis, la demande provient pour 67 d'entre eux de services sociaux (dont 12 de la MAFE, 10 du service d'accompagnement post-hébergement, 38 du CPAS, 3 du SPJ, 4 du SAJ, et 2 du TMS de l'ONE). Le rôle de chaque professionnelle de la crèche sera d'offrir un lieu sécurisant à l'enfant et de contribuer à la stabilité de la famille durant son temps de crèche.

Voici ci-dessous les axes identifiés qui témoignent de ce que la crèche offre en terme de soutien en lien avec le logement.

### **3.5.1. Des locaux spacieux...**

*Chez elle, comme bien d'autres inscrits à la crèche, une fillette a peu d'espace pour se déplacer dans le petit logement familial. Elle joue avec seulement quelques ustensiles de cuisine et sa maman n'accepte qu'un minimum de jouets offerts parce qu'ils occuperaient trop de place...*

À la crèche, des locaux spacieux sont organisés pour 4 groupes de petits d'âge similaire qui pourront se déplacer aisément. Des jouets, nombreux et variés, sont choisis et disposés quotidiennement par le personnel pour maximiser leur attrait. D'autres matériels d'une certaine taille restent à disposition pour favoriser la motricité libre, ou permettre, par exemple, des jeux d'imitation (ex. : les cuisines). Autre avantage : le jardin et les patios permettent aux enfants d'être dehors par beau temps mais aussi d'utiliser camions, vélos, brouettes...

*Quand on habite un appartement, un bol d'air et du mouvement ne sont pas à négliger !*

<sup>8</sup> Partie rédigée par Marie-Pierre Ysebaert, directrice de la crèche.

<sup>9</sup> Les textes en encadrés sont extraits de témoignages recueillis par Thérèse Jeunejean auprès d'Aurélien Salmon – assistante sociale – et Rebecca Coisne – infirmière en santé communautaire.

### 3.5.2. Plus de sécurité... d'un point de vue de l'environnement

*Certains logements sont humides, pas nécessairement chauffés, guère sécurisants du point de vue santé. Informé d'une situation particulièrement malsaine pour un bébé, le personnel accepte en urgence une petite fille de deux mois qui figurait sur la liste d'attente et n'aurait donc dû arriver que plus tard. (...) L'enfant lui se sent en sécurité pour jouer, avoir des heures de repos tranquilles lorsque le voisinage n'est pas correct la nuit.*

La crèche offre un environnement sain, serein et accueillant aux petits qui la fréquentent. C'est ainsi que des parents apaisés peuvent alors donner de l'énergie à une recherche de logement plus adapté.

### 3.5.3. Plus de sécurité... d'un point de vue corporel

*Un enfant arrive souvent avec une bosse, et à deux reprises une brûlure. Questionnée, la maman explique de nombreux accidents domestiques. Elle accepte une visite de l'infirmière sociale pour envisager comment agir, réagir... pour qu'une planche à repasser ne tombe plus sur la tête de l'enfant, pour qu'une prise de courant soit correctement camouflée, pour qu'un rangement différent supprime un danger de brûlure, que la salle de bain soit davantage sécurisante... Parfois, des notions élémentaires peuvent et doivent être expliquées : quand un petit est sur son coussin à langer, il s'agit de toujours garder une main posée sur lui !*

Les puéricultrices jouent un rôle essentiel pour veiller à la sécurité physique de chaque enfant accueilli. Il est ensuite primordial de communiquer avec la famille pour chercher des solutions. L'équipe médico-sociale relève parfois des difficultés qui peuvent être liées au logement, une visite au domicile pour croiser des regards peut sécuriser davantage le logement.

### 3.5.4. Plus de sécurité... d'un point de vue psychologique

La crèche est un point d'ancrage pour des petits qui connaissent parfois de nombreux déménagements. C'est un lieu stable pour plusieurs mois (années) où le parent noue une relation de confiance avec notre équipe, et également avec d'autres familles.

Certaines familles qui quittent la maison d'accueil après un long séjour, maintiennent la fréquentation de la crèche jusqu'à la sortie de l'enfant pour la scolarité. Nous restons durant quelques mois le dernier maillon des services « trois Portes » en soutien. Notre facilité d'accès par les transports en commun, nos heures d'ouvertures peuvent appuyer le choix de rester.

*C'est alors un rôle d'encouragement, pour faire et défaire des caisses, peindre, trouver le mobilier, se familiariser avec le voisinage, trouver une école, ... Davantage de souplesse sera accordée pour la présence de l'enfant, un horaire plus large et certainement plus flexible au besoin.*

Et si le déménagement éloigne physiquement une famille qui quitte la région, la crèche, en accord avec elle, transmet les habitudes de vie de l'enfant en milieu collectif pour assurer de la continuité dans la prise en charge. Voire prend contact avec le nouveau lieu d'accueil pour donner un maximum de chance à l'enfant de vivre au mieux ce nouveau départ.

*« Après avoir parcouru un bout de chemin aux côtés d'Antoine voici venu le temps pour moi de vous passer le relais et pour mener à bien la suite des aventures de ce petit bonhomme, voici quelques informations qui vous seront bien utiles pour continuer de*

*l'aider à grandir et se construire. ». « Antoine est donc entré à la crèche à 2 mois ½ (il était tout petit et fragile). Depuis, il a bien grandi et semble avoir acquis une sécurité affective suffisante pour être en confiance auprès de personnes extérieures à sa maman. Antoine est un petit garçon souriant et serein ... »<sup>10</sup>*

### 3.5.5. Un regard attentif au budget de la famille...

Certaines familles peuvent avoir de gros problèmes financiers liés à un logement.

*Une famille de trois enfants, vivant dans un tout petit logement, réussit à acheter une maison pas trop chère mais ne se rend pas compte de l'existence de vices plus ou moins cachés. Des travaux indispensables requièrent un nouvel emprunt pour l'intervention d'entrepreneurs pas très solides, pas très sérieux. Ces travaux trainent mais en attendant, la famille doit payer, à la fois, emprunts et loyer puisqu'un déménagement est impossible. Financièrement, elle est acculée... Vu les difficultés de vivre dans un studio avec trois enfants, l'horaire d'accueil du bébé est élargi. Le temps de crèche est augmenté pour assurer un repas chaud pour 2 enfants.*

Dans ce genre de situation, la crèche, lorsqu'elle est avertie des problèmes financiers de la famille, revoit le tarif du paiement, si besoin avec effet rétroactif. La crèche peut soutenir la famille par des dons de jeux, de langes, de vêtements qui lui sont régulièrement déposés par d'anciens parents (qui connaissent et participent ainsi à notre projet d'accueil). La famille peut également être orientée vers des services partenaires plus habilités à soutenir des problématiques spécifiques (logement, conflit avec le propriétaire, médiateur, banque alimentaire, ...).

### 3.5.6. Un regard attentif au bien-être de la famille

*L'accueil chaleureux de la puéricultrice chaque matin et en fin de journée contribue à maintenir un lien sécurisant, à laisser une place à l'échange, à s'assurer du bien-être de la famille. L'équipe médico-sociale est toujours disponible pour soutenir la famille en marche vers sa nouvelle vie.*

Autre apport de la crèche, pour limiter l'isolement social de mamans seules dans leur logement : les activités ouvertes aux parents (comme la lecture le mercredi après-midi) peuvent permettre à ces mamans de se rencontrer et de se créer un réseau.

*Les départs pour l'école suscitent parfois des rapprochements lorsque l'affinité entre enfants est entendue par les parents.*

### 3.5.7. Un regard attentif à l'accueil de fratries

*Il est très fréquent que les familles reviennent nous saluer, pour témoigner leur sympathie et l'accroche qui s'était faite durant le séjour en crèche. Une maman est un jour revenue (de Ciney) avec ses jumelles de 6 ans pour partager des souvenirs de son séjour aux « trois Portes ».*

De nombreuses familles inscrivent les enfants suivants de la fratrie s'ils sont toujours dans le périmètre de Namur. L'attention que nous portons à cette nouvelle demande est donc essentielle, le parent est en confiance.

---

<sup>10</sup> Texte extrait des informations transmises à une autre crèche.



Finalement, si nous ne sommes pas au premier plan quant à la thématique du logement, nous sommes souvent les témoins « privilégiés » de l'avancement considérable de certaines familles, lequel peut parfois être directement ou indirectement associé à la notion de logement.



## **3.6. Le service d'accompagnement post-hébergement<sup>11</sup>**

Le texte ci-dessous est le fruit de la récolte de propos tenus en réunion d'équipe concernant le travail réalisé en 2019 au sein du SAPH. Il a pour but de mettre en exergue ce qui a été nouveau pour l'équipe en 2019.

### **3.6.1. L'accompagnement des Mena et de leur familles**

Pour l'équipe du SAPH, l'accompagnement de 2019 a été très fort axé sur le logement en lien avec les situations liées à l'accompagnement des Mena et de leurs familles. Les Mena, souvent des garçons sont livrés à eux-mêmes. Ils proviennent d'Afghanistan, de Somalie, d'Irak et de Syrie.

Le schéma classique est le suivant : l'équipe commence à accompagner les Mena, ceux-ci font un regroupement familial et ce n'est plus un jeune que l'équipe accompagne mais sa famille.

Ces situations familiales sont extrêmement complexes car réunissent une pluralité de problématiques auxquelles non seulement la famille qui y est confrontée doit faire face, mais également le travailleur investi de son accompagnement. Citons les difficultés liées au titre de séjour, le choc culturel, la barrière de la langue, l'éloignement du pays, les difficultés matérielles,...

*« 11 personnes qui vivent dans un 30m2... On se demande même comment c'est possible d'aligner autant de matelas dans un si petit espace. »*

Aucune association sur le namurois ne travaille spécifiquement sur l'accueil des familles dans le cadre des regroupements familiaux. Mentor l'Escale par exemple, travaille avec les Mena mais ne s'occupe pas des familles. L'équipe est d'accord pour dire que la problématique de logement est de plus en plus aiguë. Beaucoup d'énergie et de temps sont consacrés à la recherche de logements.

### **3.6.2. Un « jeu » de stratégie**

L'équipe doit parfois emprunter des subterfuges pour arriver à ses fins dans ses accompagnements.

Ainsi, Isabelle a été mise en situation de sans-abris afin de bénéficier de plus de points pour avoir un logement social. Elle a été logée entre-temps chez une connaissance.

L'équipe cite une situation d'une dame avec 8 enfants. Cette famille désirait continuer à vivre tous ensemble, mais il était extrêmement difficile de trouver un logement pour une famille de cette taille. Ce n'est qu'en proposant à la famille un autre type d'organisation familiale qu'il a été possible de les reloger. Concrètement parlant, une des filles a pris un logement avec sa propre fille et deux ados ont pris un kot.

Cette manœuvre a demandé plusieurs mois à une assistante sociale du service. Le temps notamment de convaincre la famille de revoir son désir initial qui était de continuer à vivre à 8.

Citons également un jeune somalien en logement de transit. Celui-ci a demandé un regroupement familial qui a abouti. C'est ainsi que sa maman et ses trois frères vinrent habiter dans un espace très étroit.

La maman, sans que le travailleur social ne puisse en comprendre les raisons car éminemment culturelles, a mis des embûches dans le parcours de logement.

Cette famille avait des points en logement social mais pas assez pour prétendre à un logement social.

Une médiation interculturelle a été réalisée avec l'aide du CPAS, mais sans résultat. Ce n'est que deux ou trois mois plus tard que la solution a été trouvée, grâce à un logement de transit.

---

<sup>11</sup> Partie rédigée par Anne-Laurence Graas, directrice du service d'accompagnement post-hébergement.

Dans ces cas de figure, le travailleur se met à mal.

*« On se sent obligé de s'asseoir sur certains principes ou certaines valeurs. »*

Quand l'accompagnement se fait sur une longue durée, le risque est d'être pris dans une bulle affective avec le bénéficiaire. Certaines personnes ont vécu des choses très difficiles dans leur trajectoire. Le travailleur accueille ces personnes avec leurs difficultés et leurs traumatismes. Etant ainsi un « professionnel confident », une attitude de proximité se crée avec le public.

Quand d'autres services disent : « on ne peut plus rien faire pour lui », le SAPH reste toujours dans la situation et soutient la personne de manière globale.

### **3.6.3. Accompagnement des familles**

Dans certaines situations, les travailleurs accompagnent les personnes en binôme. Lorsque les problématiques sont aiguës (abus,...) et mobilisent fortement les travailleurs, le binôme est un réel soutien.

Il est aussi très compliqué de devoir reloger des grandes familles quand le parc immobilier locatif social n'est pas adapté à la taille de familles.

Cette recherche de logement épuise parfois les travailleurs qui aimeraient pouvoir se consacrer plus à l'accompagnement proprement dit plutôt qu'à la recherche de logements.

Mais l'acquisition d'un logement, l'équipe l'a bien compris, profère un sentiment de sécurité indispensable aux personnes accompagnées. Un socle sur lequel va pouvoir se reconstruire la personne grâce à l'accompagnement global qu'offre le SAPH.

De plus, cette aide est souvent nécessaire quand les personnes, submergées par leurs difficultés (factures à payer,...) ne sont pas dans de bonnes conditions psychiques pour réaliser une recherche intense de logement souvent parsemée d'embûches.

#### **Situation racontée par Florence Namur, assistante sociale.**

*Madame X est accompagnée par le service depuis plusieurs années.*

*A l'époque, elle sortait d'une maison d'accueil du namurois, elle s'était vu attribuer un logement dans une Société de Logement de Service Public. Ce logement comprenait deux chambres. Elle était maman de quatre enfants : deux plus grands, une fille et un garçon, restés en Afrique, et deux jeunes garçons, issus d'une union avec un papa Belge, Monsieur D. Madame vivait avec ses deux plus jeunes enfants. Le papa n'habitait pas avec la famille mais entretenait des contacts réguliers. Après quelques mois d'accompagnement, Madame s'est retrouvée enceinte une troisième fois de Monsieur D.*

*A ce moment, la situation de Madame a beaucoup changé. Monsieur D donnait de moins en moins de nouvelles, et a même fini par disparaître totalement.*

*Madame a introduit, avec l'aide du service, une demande de mutation auprès de la SLSP. A ce moment, avec trois enfants, le parc immobilier permettait de proposer un logement à Madame. De fait, deux logements ont été proposés mais tous deux ont été refusés par Madame, pour convenance personnelle (choix du quartier, appartement non conforme aux attentes en terme de chauffage, de m<sup>2</sup>, de luminosité...). Madame, avec trois jeunes enfants à charge, et un deux chambres, n'était pas encore dans l'urgence. Elle attendait et tentait sa chance de se voir proposer le logement vraiment idéal à ses yeux.*

*A la même époque, avec le service en soutien, Madame a entrepris une démarche de regroupement familial pour pouvoir accueillir ses deux aînés, restés en Afrique. La démarche a abouti après quelques mois. La famille s'est donc retrouvée à 6 dans un deux chambres, et cela, en très peu de temps. La demande de mutation a été maintenue, mais il est évident que la SLSP n'avait pas beaucoup d'appartement correspondant à la composition familiale à proposer. Cela fait maintenant quelques années que plus rien n'est proposé à Madame en terme de logement. De plus, Madame a accueilli un cinquième petit garçon. Ils sont donc 7, à présent, dont deux jeunes adultes.*

*Les chances pour Madame de se voir attribuer un logement social correspondant à sa composition de ménage sont minces, voire quasi nulles.*

*Ensemble, nous avons bien sûr cherché d'autres solutions, et réfléchi à ce qui pourrait être le plus adéquat pour la famille:*

- *Les logements privés, sont à exclure, car trop onéreux, comparativement à un logement social (il faut savoir que Madame perçoit un RIS avec un taux chef de famille ainsi que les allocations familiales pour 6 enfants. Le montant total perçu avoisine les 2300€).*
- *Une inscription au Fond des Familles Nombreuses a été introduite il y a de nombreuses années. Il y a peu, un logement a été proposé à Madame. La situation de celui-ci ne convenait pas : le jardin donnait directement sur la voie ferrée et Madame estimait que cela était trop dangereux pour ses garçons, fort turbulents. De plus, la rue où est situé le logement est une rue fort fréquentée et le trottoir est très, trop exigü. Madame a donc pris la liberté de le refuser. Nous sommes donc en mesure de croire qu'un autre logement sera bientôt proposé à Madame.*
- *Une autre piste pourrait être envisagée, les deux aînés grandissant, ils pourraient prendre leur autonomie dans un futur à moyen terme.*
- *Bien sûr, nous avons également pensé à augmenter les revenus de Madame, par le travail. Madame a suivi des formations et a pu appréhender le monde du travail. Cependant, des difficultés freinent cette réinsertion : les grossesses successives vécues par Madame et donc, un parcours de réinsertion morcelé ; la langue française n'est pas encore assez maîtrisée par Madame ; le manque de confiance en soi dont souffre Madame (un travail personnel est encore nécessaire afin de prendre le chemin du travail de manière sereine) ; elle est maman solo ! Difficile d'allier vie familiale et vie professionnelle avec autant de jeunes enfants !*

*Cette situation reflète la difficulté pour les familles nombreuses à se loger correctement à un prix décent. Nous accompagnons plusieurs ménages dans ce cas particulier.*

*Les logements à Namur semblent inadaptés aux grandes familles. Il existe très peu de grandes maisons unifamiliales pouvant accueillir des familles nombreuses, dans le parc privé. Le choix et les propositions sont donc très limités.*

*Le parc social est quant à lui, limité aussi, et les listes d'attente sont longues, se comptant souvent en année. Il y a également l'aspect financier à prendre en compte : les rares maisons unifamiliales coûtent trop cher pour des familles dépendant d'allocations sociales.*

### **3.6. 4. Face aux pressions**

Les pressions influant sur le logement sont nombreuses et diverses.

Citons la pression de l'urbanisme qui demande un immeuble à trois studios alors que les 5 existants sont très corrects.

Pression des autres services sociaux : il faut trouver un kot pour un jeune.

La pression des propriétaires sur les personnes recherchant un logement quand celles-ci n'ont pas les critères normatifs attendus.

La pression des horaires et de la disponibilité que vit l'équipe: les visites des logements se font souvent en soirée et 4 personnes sur les 5 que compose l'équipe travaillent à temps partiel et ne sont donc pas disponibles tous les jours pour les visites. L'entraide entre les travailleurs aide. Il arrive qu'un/ une collègue réalise une visite de logement pour une personne accompagnée par une de ses collègues.

La pression du temps : la recherche de logement est chronophage. Le travailleur ne peut pas mettre de côté ses autres dossiers lorsqu'il réalise une recherche intensive de logement.

Quand le travailleur a réussi à passer outre ces obstacles, c'est une réelle satisfaction pour lui.

L'agrément APL obtenu en 2019 apporte une reconnaissance et permet de stabiliser un emploi, mais il ne changera pas fondamentalement le travail effectué au SAPH. Il est néanmoins un acquis symboliquement important.

Il ouvre l'accès à des interdictions. Ces échanges de pratiques avec des personnes qui évoluent dans des structures APL depuis un certain temps nourrissent les travailleurs et permettent notamment l'acquisition de nouveaux outils.

## **3.7 Les activités de support**

L'ASBL « Les Trois Portes » compte :

- un **Service technique**, composé de cinq personnes, dont quatre à temps plein et une à temps partiel ;
- un **Service « secrétariat-comptabilité »**, composé de cinq personnes, dont deux à temps plein et trois à temps partiel.

Les défis de ces deux services sont importants. Par leur action, ils soutiennent, de manières directe et indirecte, les différentes activités développées par l'ASBL, en ce compris l'accès et le maintien en logement.

### **1. Le service technique**

Le Service technique a pour mission principale l'entretien et/ou la transformation des différents bâtiments et de leurs abords. Les travaux qu'ils effectuent engendrent une amélioration des conditions d'hébergement des enfants et adultes accueillis, d'une part, une amélioration des conditions de travail de tous les travailleurs, d'autre part. Le service technique assure aussi les déménagements des hébergés, sert d'interface pour les contacts avec les entrepreneurs extérieurs, s'occupe des véhicules de l'institution, effectue les transports pour les dons alimentaires, entretient les abords et espaces verts...

L'ASBL « Les Trois Portes » occupe 14 bâtiments, répartis sur 10 sites et dont l'ASBL « Arche d'Alliance de Namur » est propriétaire. Le dernier bâtiment (situé à la rue de Balart) appartient à un propriétaire privé.

Les travaux d'entretien et de réparation courante sont effectués aux frais de l'ASBL « Les Trois Portes », locataire ; les travaux plus conséquents sont financés par les propriétaires.

Mais l'équipe technique gère en direct ou avec les sous-traitants tous les travaux, qu'ils soient à charge du locataire ou du propriétaire.

Parmi les différents gros travaux réalisés en 2019 notons :

- La poursuite de l'adaptation et la mise en conformité (électricité, gaz et incendie) de plusieurs bâtiments ;
- La poursuite des déménagements et installations des personnes lorsqu'elles quittent l'ASBL ;
- la gestion de tous les espaces verts ;
- travail de formation, prévention par l'établissement des fiches techniques et les visites des bâtiments ;
- collaboration dans le cadre du chantier du 29 Herbatte ;
- travaux de peinture et de réparation ;
- aménagement d'un atelier à l'Horloge pour la durée des travaux et entreposage des stocks dans différents lieux ;
- ...

Le service technique agit également en amont, afin d'éviter au maximum les détériorations ou les problèmes de sécurité. C'est ainsi que, continuellement, il assure l'entretien des châssis en bois des divers bâtiments, le nettoyage des corniches, certains travaux de nettoyage...

Les liens avec le logement sont plutôt évidents. Assurer le meilleur confort dans les lieux d'hébergement peut contribuer à (re)-donner goût au logement. L'aide apportée lors des déménagements et des installations est également très précieuse pour assurer un point de départ qualitatif.

### **2. Le service « secrétariat-comptabilité »**

L'ASBL gère un budget de plus de 3.500.000 €, occupe près de 80 travailleurs (environ 100 contrats de travail), accueille ou accompagne plus de 600 personnes par an. Les tâches accomplies par le service « secrétariat-comptabilité » sont donc multiples et variées. Elles demandent à la fois de la précision, de la rigueur, de la patience, et une bonne communication avec les travailleurs des différentes activités.

C'est ainsi que le Service « secrétariat-comptabilité » :

- traite les aspects administratifs des relations de travail : contrats, congés, gestion des salaires,... ;
- permet l'amélioration des conditions de travail : démarches auprès de l'informaticien, concernant le matériel et les fournitures, la téléphonie... ;
- paye les nombreuses factures et gère les relations avec tous les fournisseurs ;
- gère toutes les aides à l'emploi et effectue les rapports pour les différents pouvoirs subsidiaires ;
- assure la comptabilité de l'institution ;
- répond aux différentes obligations juridiques ;
- facture les coûts d'hébergement ou d'accueil aux bénéficiaires des services et aux CPAS ;
- participe à la guidance budgétaire des hébergés ;
- permet le pilotage financier de l'institution, par la livraison de données utiles pour construire certains outils : tableaux de trésorerie, contrôle budgétaire, cadastre de l'emploi au jour le jour, cadastre de formation, tableaux de facturation, comptabilité analytique...

Pour mener à bien ces différentes tâches, le service « secrétariat-comptabilité » bénéficie de relations partenariales fortes et précieuses, notamment avec l'expert-comptable auquel l'ASBL a recours et avec le personnel juridique et administratif du secrétariat social auquel l'ASBL est affilié.

Le service secrétariat-comptabilité est en quelque sorte le centre névralgique de l'institution. Il est au cœur de l'information et tente, lorsqu'il en a les moyens, avec la direction et les coordinateurs, d'améliorer la communication interne. Nous avons annoncé dans le rapport d'activités précédent la mise en place d'un intranet. Ce travail a été mené et est en cours de finalisation, de même que la réalisation d'un nouveau site web.

En lien avec le logement, notons que l'une des tâches de ce service est de participer à la gestion des logements d'insertion que nous louons. En février 2019, une réunion a été organisée avec le Service d'accompagnement post-hébergement (SAPH) afin de clarifier le rôle de chacun et de dépasser certaines confusions. Concrètement, le secrétariat calcule le loyer et les charges, effectue l'état des lieux d'entrée/de sortie, établit le bail et le fait signer, vérifie le paiement des loyers et tient le SAPH informé en cas de non-paiement.

## 4. CONCLUSION

Comme vous avez pu le lire, la diversité, l'engagement, l'adaptation et l'humanité sont des éléments majeurs du quotidien.

Le travail se poursuit dans la continuité, tout autant que dans la gestion de l'imprévu, sans oublier la nécessaire rigueur dans le respect des réglementations et exigences administratives. C'est un quotidien d'équilibriste celui du travailleur social.

Les situations des personnes créent parfois révolte et impuissance... Des moments de tension, une perte de sens parfois et, surtout, l'envie de changer les choses.

Face aux doutes et aux situations faisant bouillonner des émotions intenses, chacun est invité à replacer la personne au centre.

Lorsqu'on risque de se perdre, replacer le focus sur le bien-être/mieux-être de la personne que nous accompagnons aide à mieux questionner les pratiques menées et les décisions à prendre, de manière éclairée et juste.

C'est pourquoi la formation entamée avec tout le personnel autour des valeurs (voir introduction) est essentielle aujourd'hui. Nous voulons donner à toutes et tous les moyens de la mener à son terme. Elle nous permettra de ré-écrire ensemble « l'ADN » des Trois Portes et de réaffirmer une vision commune où chacun a sa place et où les personnes accompagnées, adultes et enfants restent partenaires et acteurs de leur devenir.

Parmi d'autres, de nombreux objectifs sont fixés pour 2020 <sup>12</sup>:

- Consolider les dynamiques des différentes équipes en apportant à chacune l'outil ajusté à ses préoccupations et fonctionnements ;
- Installer la nouvelle équipe de la direction générale en vue des changements prévus en 2021 ;
- Maintenir, dans ce nouveau contexte, une communication efficace entre la direction générale et les directions de service/les équipes de terrain ;
- Développer la cellule « recherche et développement » et le « pôle logement » ;
- Poursuivre la prise de contact avec des partenaires extérieurs pour la concrétisation du projet logement des 2R ;
- Finaliser le nouveau site internet ;
- Finaliser l'intranet de l'association et performer le matériel et les installations informatiques ;
- Poursuivre le travail d'engagement avec les partenaires, les réseaux, les fédérations ;
- Poursuivre la réflexion sur les modifications à apporter aux espaces d'hébergement et de travail et rechercher les fonds nécessaire aux travaux envisagés.

RDV est donné en 2021 pour le prochain bilan !

---

<sup>12</sup> La clôture de ce document en cet été 2020 nous permet de déjà confirmer l'aboutissement de certains d'entre eux, dont il sera question dans le prochain rapport d'activités.