

Rapport d'activités 2020

Porte Ouverte asbl - Open Deur vzw

Rue du Boulet 30 à 1000 Bruxelles

porte-ouverte@open-deur.be

n° d'entreprise: 0413591766

BE04 0000 8310 3031



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

T02/513.01.08

F02/511.08.62

Table des matières

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Introduction | 4 |
| Présentation du centre | 6 |
| Le public | 6 |
| Historique | 6 |
| Infrastructure | 7 |
| L'équipe | 7 |
| Le fonctionnement et la méthodologie | 8 |
| L'accueil et le cadre | 8 |
| Les réunions d'équipe et la supervision | 10 |
| Les méthodes de travail | 12 |
| L'accompagnement psychosocial | 12 |
| Les animations et activités pour les hébergées | 13 |
| Atelier logement | 13 |
| Le massage | 14 |
| Les activités sportives | 15 |
| Le goûter sain | 15 |
| Les mains vertes | 16 |
| Autres animations | 17 |
| Activités avec l'asbl Hobo | 17 |
| Formation et recherche travail | 18 |
| Présentation du travail avec les enfants | 19 |
| Aperçu statistique | 26 |
| Données concernant les femmes hébergées | 26 |
| Données concernant les enfants | 41 |
| Travail des pères | 50 |
| La permanence de nuit | 53 |
| Visites, supervisions, réunions et formations | 56 |
| L'équipe – le conseil d'administration | 59 |
| Financement | 61 |
| Liste des organisations | 62 |
| Portali : Une nouvelle maison d'accueil, mais temporaire | 66 |

Introduction

2020

Une année qui a été marquée par la crise sanitaire due à la Covid-19 et également une année de transition pour notre secteur sans-abri.

Le temps nous a été donné pour que 2020 soit une année charnière pour nous permettre l'application des nouvelles normes fixées par le nouvel arrêté de 2019 en lien avec l'ordonnance de 2018 sur la politique régionale réorganisant le secteur d'aide sans-abri.

Un grand changement pour la Porte Ouverte a été le choix de passer à la garde physique pour la permanence de nuit. L'arrêté nous permet aussi de donner une réponse structurelle pour le travail d'accompagnement dans le cadre du post hébergement.

L'arrêté prévoit une nouvelle structure pour le rapport d'activités et nous nous en sommes inspiré pour l'écriture de celui de cette année.

Nous commençons par une présentation du centre, suivi d'un aperçu statistique sur notre public. Le travail a continué malgré la crise sanitaire. L'accueil et l'accompagnement psychosocial des femmes et des enfants, le travail des pères, des animations, des visites, des supervisions, ... tout ce travail vous sera présenté le long de la lecture de notre rapport d'activités.

Circonstances exceptionnelles, organisation du travail exceptionnelle. Il nous a fallu du temps pour réorganiser notre fonctionnement et prendre de nouveaux repères. Durant les premiers jours, l'énergie a été mise pour prendre des mesures pour le respect du confinement et de la distanciation sociale au sein de la maison. Cela a demandé du temps aussi bien à nos hébergées qu'à l'équipe pour s'habituer à ce nouveau fonctionnement. Nous avons organisé une supervision en ligne avec notre superviseur pour que chacun de l'équipe puisse s'exprimer autour de son ressenti sur la situation et autour de l'accueil de nouvelles hébergées. Nous avons aussi collaboré avec le médecin de Bruss'help pour nous soutenir dans l'organisation des mesures sanitaires au sein de la maison. L'hébergement et les nouveaux accueils ont continué à se faire et nous avons organisé des mesures de confinement pour les nouvelles demandes. Des échanges réguliers ont eu lieu avec le centre de crise Ariane pour voir les orientations possibles et l'organisation dans la maison de ces accueils.

Cette période difficile a aussi été une période de créativité et de la mise en place de nouveaux projets. Avec la maison d'accueil Talita, nous nous sommes lancés, suite à un appel de la COCOM, dans un accueil de femmes en difficultés dans un bâtiment disponible pour 2 ans. Des membres du personnel ont été détachés pour monter ce projet « Portali » et le concrétiser. Une équipe est sur place pour assurer ce travail d'accompagnement pour un hébergement avec une capacité de 4 familles.

Cette année a été fort chargée en émotions pour l'équipe et je tiens à la remercier pour son engagement en cette période difficile.

Présentation du centre

Le public

Notre maison d'accueil héberge des femmes seules ou accompagnées d'enfants qui sont dans l'incapacité temporaire de vivre de façon autonome, suite à la perte de leur logement ou à l'impossibilité d'intégrer leur milieu de vie habituel à des problématiques diverses.

Cela sans distinctions politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientations sexuelles.

Historique

L'histoire de la Porte Ouverte a commencé en 1967. A la rue du Boulet, le père Gielen avait fondé un service social ambulatoire qui recevait des demandes régulières de personnes pour avoir un abri. De là est née notre maison d'accueil pour femmes et enfants « Porte Ouverte » au 30 et 32 de la rue du Boulet et une autre pour hommes seuls, « Albatros », à la rue de la Buanderie.

A partir de 1973, la Porte Ouverte est devenue une ASBL et de là a suivi une reconnaissance¹ par le Ministère de la Santé. La maison d'accueil a été reconnue pour 15 lits ainsi qu'un subside pour les salaires de 3 ½ membres du personnel et un montant de 120 francs (3€) par jour par personne hébergée.

Suite à la réforme de l'Etat en 1990, la Porte Ouverte a fait le choix d'être une institution bicommunautaire de la Région de Bruxelles-Capitale ; elle rentre dans le cadre d'une nouvelle reconnaissance² et reçoit 6 travailleurs sociaux parmi lesquels un travailleur enfant et une intervention dans les frais de fonctionnement. Entre temps la capacité d'accueil est passée à 22 personnes, une salle de jeu a été installée et la maison mitoyenne du 34 de la rue du Boulet a été intégrée à la maison d'accueil existante.

Le travail avec les enfants, le soutien à la parentalité et le travail avec les papas des enfants hébergés occupent une nouvelle place dans notre fonctionnement.

La Porte Ouverte était aussi active dans le réseau du secteur des sans-abri. Dans un premier temps elle était membre des fédérations comme l'AMA et Thuislozenzorg Vlaanderen mais elle a aussi été à la base de la création de la Fédération Bico.

Suite au besoin de logements décents et payables, Iris a été fondée (1981), l'une des premières agences immobilières sociales à Bruxelles.

La Porte Ouverte est aussi co-fondatrice du service de guidance à domicile De Schutting en 1988.

La création du centre de jour Hobo (1992) était une réponse à notre recherche d'activités quotidiennes et vu le manque de places d'accueil pour femmes à Bruxelles, en 2000, a été créée une nouvelle maison d'accueil pour femmes et enfants : Talita.

¹ AR du 10 avril 1952 portant sur « la réadaptation morale des jeunes femmes »

² Arrêtés d'application janvier 2004 qui reprennent la reconnaissance et le subventionnement des maisons d'accueil pour femmes et enfants

Notre préoccupation s'est portée constamment sur une amélioration qualitative sur du long terme et ensemble avec Talita, nous avons aussi, il y a quelques années, créé un nouveau service de guidance à domicile : Aprèstoe.

Enfin suite au nouvel arrêté d'application du 09/05/2019, nous recevrons des subsides supplémentaires pour assurer une permanence de nuit, du personnel logistique et le post-hébergement.

Infrastructure

La maison d'accueil se compose de trois habitations rénovées, reliées entre elles et comprenant chacune trois étages.

Les chambres se situent aux étages. Il n'y a pas d'ascenseur, la maison n'est, de ce fait, pas adaptée aux personnes à mobilité réduite.

Le rez-de-chaussée se compose principalement de lieux de vie communautaire : un large living où se prennent les repas avec un coin ordinateur, un salon avec une télévision, une cuisine, un espace de jeu pour les enfants, une cour intérieure, un espace réservé aux visiteurs, un petit bureau et une buanderie.

Aux étages se trouvent 15 chambres individuelles. Chaque femme accueillie dispose ainsi de sa propre chambre. Les plus grandes familles peuvent bénéficier de plusieurs chambres communiquant entre-elles. La plupart des chambres sont munies d'un lavabo à eau froide. Il y a également deux salles de bain avec baignoire, trois salles de douche ainsi que six toilettes. Chaque chambre est meublée au minimum d'un lit, d'une garde-robe, d'une commode, d'une table et d'une chaise, avec la possibilité d'ajouter un lit d'enfant.

Le personnel dispose, lui, au premier étage, de 2 grands bureaux pour l'accueil et les permanences et de deux autres bureaux pour le personnel qui s'occupe du travail avec les enfants. L'homme à tout faire possède un atelier. Nous disposons aussi d'une grande réserve pour les denrées alimentaires, les produits d'entretiens et le linge. Enfin, une pièce, au rez-de-chaussée du « 34 », avec une entrée distincte, est aménagée en bureau pour le travail avec les pères, voire comme espace rencontre. Il est également utilisé pour les réunions ainsi que pour le massage et des animations et/ou activités.

Que cela soit au niveau des espaces communautaires, des chambres ou des bureaux, une attention est portée à l'aménagement de ceux-ci pour offrir un cadre agréable et une atmosphère conviviale.

L'équipe

L'année 2020 a été une année charnière au niveau de la composition de l'équipe.

En 2019 l'équipe était composée d'une directrice, six équivalents temps plein travailleurs sociaux, trois équivalents temps plein du fonds maribel et un temps plein ACS ouvrier.

En 2020, l'équipe a pu être renforcée par un mi-temps pour assurer l'accompagnement dans le cadre du post-hébergement, d'un travailleur mi-temps pour le travail administratif ainsi qu'un mi-temps pour le travail d'entretien. Cette dernière s'occupe de l'organisation des fournitures et des grandes courses, de la propreté des bureaux et à l'entretien de certains espaces bien spécifiques.

C'est aussi cette année, que nous avons pu faire le choix d'assurer la permanence de nuit via une garde physique et l'engagement de permanents de nuit. Comme dit plus haut, ces changements ont renforcé l'équipe, qui continue de travailler avec ses spécificités:

- Deux travailleuses sociales pour le travail avec les enfants dans la maison.
- Une travailleuse sociale qui s'occupe en partie du travail avec les pères.
- Un ouvrier s'occupe de l'entretien de la maison. Il veille à effectuer les travaux pour maintenir la maison en bon état et apporte une aide dans l'installation et le déménagement des hébergées.

Tout au long de la lecture de ce rapport d'activités, le travail de cette équipe vous sera présenté.

Chacun apporte sa diversité et sa façon de travailler dans le cadre que propose la Porte Ouverte. Nous avons une palette d'origines différentes au sein de celle-ci, ce qui permet de contextualiser et de comprendre les habitudes et les croyances de certaines femmes de cultures différentes.

Aussi, nous parlons plusieurs langues, ce qui est un atout. Nous accompagnons des personnes comprenant peu ou pas le français et/ou le néerlandais mais s'exprimant en arabe, espagnol, portugais etc. Cela facilite les interventions, aussi bien dans l'accompagnement individuel que dans la gestion de la vie communautaire, pour elles et pour l'équipe.

Fonctionnement et méthodologie

Accueil et cadre

La plupart des demandes d'hébergement se fait par téléphone. Il peut aussi arriver qu'une femme se présente à la porte et demande de l'aide. Lorsque cela se produit, nous écoutons la demande et la redirigeons vers d'autres services si nous ne savons répondre à celle-ci. Si toutefois, nous évaluons lors de cet entretien que nous pouvons accompagner la personne dans sa demande, nous l'acceptons directement ; la décision se prend alors dans la mesure du possible par minimum deux membres de l'équipe.

Lorsqu'une organisation appelle, nous insistons pour parler avec la personne directement afin d'être sûr qu'elle soit intéressée, demandeuse de venir en maison d'accueil et par la même occasion d'installer un premier contact. Nous fixons un entretien le plus rapidement possible en fonction de l'emploi du temps de la femme et de la disponibilité de l'équipe. Nous tenons en compte aussi que l'entretien puisse être assuré aussi bien en français qu'en néerlandais.

Durant l'entretien, plusieurs aspects sont évoqués tels que la demande, la raison de la perte du logement, certains points administratifs, la situation financière, médicale, familiale, les besoins dont fait état la personne, aussi bien pour elle que pour ses enfants. Nous expliquons aussi le fonctionnement de notre structure, référent, présence 24h/24, vie communautaire, ... Si la personne est demandeuse d'être hébergée, nous donnons la réponse immédiatement. Si le cadre de la Porte Ouverte ne semble pas répondre aux demandes et besoins de la personne, nous le disons aussi le jour-même. Par contre, si la demande est complexe, nous en parlons en réunion d'équipe.

En réunion d'équipe, face à des demandes d'hébergement complexes, nous sommes attentifs à plusieurs facteurs qui entrent en ligne de compte :

- La constitution du groupe lors de la demande : nous essayons d'harmoniser au mieux celui-ci et d'éviter qu'il y ait trop de personnes ayant les mêmes problématiques et cela aussi pour permettre d'assurer un accompagnement psycho-social adéquat et de qualité.
- Si la personne est en ordre de titre de séjour ou non. Nous pouvons accepter une femme sans titre de séjour légal par groupe.
- Si cette personne a déjà fait un séjour dans notre maison. Nous essayons de comprendre pourquoi elle se retrouve à nouveau dans cette situation et essayons de voir si nous pouvons l'aider au mieux.

Lorsque la personne est acceptée, elle peut être accueillie le jour même ou les jours suivants. Nous essayons de faire en sorte qu'il y ait la présence de deux collègues afin d'accueillir au mieux la nouvelle hébergée accompagnée ou non d'enfants.

Lorsqu'une nouvelle hébergée arrive à la Porte Ouverte, nous effectuons un tour de la maison afin qu'elle puisse découvrir les lieux et espaces communautaires et s'imprégner de l'atmosphère conviviale que nous voulons assurer. C'est le moment aussi durant lequel nous expliquons les règles de base pour garantir cette convivialité dans la vie communautaire. Pour plus de précisions, nous renvoyons vers le règlement d'ordre intérieur qui est affiché dans chaque chambre en les encourageant à le consulter.

Nous assurons une présence physique 24h/24.

En semaine, l'équipe sociale est disponible de 7h30 jusqu'à 21h et pendant les weekends de 9h à 21h.

Chaque hébergée est suivie par un travailleur social qui est désigné lors de la réunion d'équipe : le référent de la personne. Des entretiens seront fixés tout au long du séjour afin de mettre la situation socio-administrative en ordre et d'accompagner pour concrétiser les démarches à réaliser, répondre aux diverses questions et de trouver avant tout une écoute tout au long de cet accompagnement. Nous essayons de voir la personne 1 à 2 fois par semaine de manière formelle. Les aspects de la vie communautaire à la Porte Ouverte nous permettent aussi d'avoir beaucoup de moments informels. Les interactions lors de ceux-ci peuvent être utilisées comme support pour les entretiens plus formels. En l'absence du travailleur social référent, chaque hébergée peut venir au bureau de permanence où un travailleur social est présent pour assurer le suivi des démarches à faire au quotidien comme contacter les services extérieurs pour une mise en ordre administrative, prévenir d'une démarche extérieure ou en cas de crise.

Pour compléter l'équipe et assurer cette présence 24h/24, depuis avril 2020, des permanents de nuit sont présents.

Des frais de séjour sont demandés pour couvrir les frais liés à l'hébergement : le gîte et le couvert. Notre prix de jour est de 19,5 € pour un adulte et un enfant de plus de 12 ans et de 11 € pour un enfant de moins de 12 ans.

Ce sont les hébergées qui participent elles-mêmes au bon fonctionnement et à l'entretien de la maison en effectuant des tâches quotidiennes. Tous les jours et à tour de rôle, elles entretiennent des espaces communautaires. Ces tâches sont réparties à la fin du repas de soir pour le lendemain. Il est, également, demandé à chacune de veiller à l'entretien de sa chambre. Chaque mercredi, nous vérifions l'état de propreté et le rangement de chaque chambre.

Tous les repas sont partagés avec le groupe et les travailleurs. Seul le souper nécessite une présence obligatoire. Chaque jour, une femme cuisine pour tout le groupe. Elle dispose d'un budget qu'elle doit veiller à respecter et nous l'aidons au niveau des quantités et aussi du menu si nécessaire. Il n'est pas toujours facile pour une personne de cuisiner pour un grand groupe. Parfois nous donnons un coup de main. Nous espérons sensibiliser les femmes à respecter un budget défini, à l'achat d'aliments frais et sensibilisons au gaspillage. Nous conseillons aux femmes d'effectuer une liste de courses et de regarder dans les réserves et le frigo si les aliments n'y sont pas afin d'éviter les dépenses inutiles.

Chaque matin, nous faisons le tour de la maison pour voir si celles qui ont des démarches extérieures, une formation à suivre ou simplement aller déposer les enfants, se sont bien mises en route. Pour les autres, nous faisons le tour pour les réveiller entre 8h et 8h30, au plus tard, afin qu'elles puissent commencer leur journée. Nous les encourageons et veillons à ce que leurs démarches administratives soient faites et nous essayons aussi qu'elles trouvent une occupation adaptée en journée selon leur situation socio-administrative, que cela soit une formation, la recherche d'un emploi ou la participation à des activités régulières, ... (en collaboration avec d'autres services comme Hobo).

Nous demandons aux hébergées de nous prévenir lorsqu'elles sortent ainsi que d'être présentes pour le repas du soir. Des exceptions sont possibles et en accord avec le membre de l'équipe présent.

Le retour à la maison d'accueil se fait en semaine pour 22h30, le vendredi soir et le samedi soir pour minuit. Il nous semble important aussi que les personnes hébergées, adultes ou enfants, puissent garder contact avec leur réseau familial ou d'amis. C'est pourquoi des départs en week-end sont possible du vendredi au dimanche.

En 2020, nous avons continué l'accueil mais nous avons dû nous organiser pour assurer une entrée « safe » au sein de notre maison d'accueil. Les entretiens se sont faits mais la particularité était que l'entrée nécessitait la réalisation d'un test PCR avec un résultat négatif. Nous prenions le temps d'expliquer cela lors de l'entretien d'accueil ainsi que les mesures mises en place par l'équipe pour garantir un lieu « safe » pour chacun. A côté du test PCR, nous avons avec le soutien de Bruss'help, pu confiner les personnes en attente de leur résultat. Cela a été une bonne collaboration pour nous permettre de continuer à travailler et d'héberger dans un environnement serein pour chacun.

Réunions d'équipe et supervision

Chaque semaine, nous avons deux réunions d'équipe. Elles ont lieu les lundis et les jeudis après-midi de 13h30 à 16h. A tour de rôle, chaque membre de l'équipe assure l'animation de celle-ci.

Durant cette réunion, nous discutons de plusieurs points. Nous parcourons d'abord les horaires de la semaine. Nous parlons par la suite des choses pratiques en lien avec l'organisation de la maison, si nous avons des remarques ou des points d'attention. Aussi, nous traitons les demandes d'hébergement, si cela est nécessaire pour avoir l'aval de toute l'équipe face à une situation complexe. Ensuite, nous abordons les départs de la maison d'accueil, comment les concrétiser et accompagner au mieux la personne qui s'installe dans de bonnes conditions dans son nouveau logement, un suivi post-hébergement est-il nécessaire ou un accompagnement via un service de guidance à domicile, etc.... Enfin, nous

parlons des personnes qui résident dans la maison, les aspects qu'il faut travailler, comment elles se débrouillent dans la maison, s'il faut chercher des activités etc. Nous évoquons des pistes de solution pour leur projet. Nous alternons aussi durant les réunions, les points de travail liés à l'accompagnement des enfants, au travail avec les pères ainsi que les suivis de nos hébergées dans nos logements de transit. Chaque réunion fait l'objet d'un rapport avec les points à suivre et est retranscrit dans le cahier de communication. Cela est une des bases de notre travail aussi bien de l'accompagnement individuel que pour la gestion de la vie communautaire.

Deux réunions par semaine ne sont pas de trop, nous prenons le temps de parler de chaque hébergée. Les réunions sont aussi des moments où chaque membre de l'équipe peut exprimer les difficultés qu'il rencontre dans le cadre d'un suivi, un endroit où déposer ses émotions en lien avec celle-ci si nécessaire. Parfois, les situations sont très complexes et demandent une réflexion de toute l'équipe afin de trouver des pistes de solutions. Face à certaines de ces situations complexes ou lorsque nous nous sentons bloqués dans notre travail d'accompagnement, nous en parlons lors de nos supervisions avec notre superviseur extérieur.

Depuis 30 ans, cette supervision est organisée une fois par mois. Elle a lieu pendant notre réunion d'équipe pour une durée de 2 heures. Nous préparons, lors de la réunion précédant la supervision, les situations qui nous interpellent ou face auxquelles nous sommes dans une impasse.

Lors de cette supervision, nous commençons par un "tour météo" c'est le moment où chaque membre de l'équipe, à tour de rôle, exprime ce qu'il ressent, son état d'esprit et/ou ce qui le préoccupe dans son travail. Nous en discutons ensemble si cela est nécessaire.

Un membre de l'équipe amène une situation qui nous pose question, nous interpelle quant à la suite à donner à l'accompagnement. Nous présentons la personne, ce qui justifie son arrivée en maison d'accueil, nous expliquons son fonctionnement dans la maison et ensuite le problème que nous rencontrons : où est-ce que nous sommes bloqués ? Nous essayons de garder une vision globale lors de la présentation.

Le superviseur (pédopsychiatre, approche systémique) nous apporte son regard extérieur. Il nous aide à trouver des pistes, à mieux comprendre certaines problématiques, à innover dans les solutions et les accompagnements. Les supervisions nous permettent de nous recentrer sur la personne et/ou ses enfants et de travailler sur les points essentiels. Ainsi, nous en sortons toujours avec des pistes de travail pour réorienter notre accompagnement psychosocial.

En 2020, nous avons dû nous organiser différemment pour nos réunions d'équipe.

La crise sanitaire nous a pris de court avec le premier confinement. Nous avons suspendu nos réunions dans les premiers jours, ainsi que nos supervisions, et des moments de débriefing étaient organisés lors des changements de travailleurs.

Des réunions d'équipe virtuelles ont commencé à faire partie de notre quotidien une fois équipés d'ordinateurs portables en suffisance. Des collègues se sont installés dans différents espaces de la maison, d'autres restent chez eux. Une organisation s'installe, pas toujours évidente à gérer : qui s'occupe de l'horaire, de l'agenda, qui fait le rapport,? Lors du déconfinement, nous avons repris les réunions d'équipe en présentiel dans une salle plus grande à l'extérieur pour assurer le respect des mesures sanitaires. Mais dès la fin de

septembre, début octobre, avec la seconde vague, nous sommes à nouveau passés en réunions virtuelles et avons continué comme cela jusqu'à la fin de l'année.

Comme pour nos réunions d'équipe, les supervisions ont dû se faire en virtuel. Cela a aussi été un grand changement pour l'équipe. La première que nous avons eue pendant le confinement a surtout été liée à l'équipe : comment vivions-nous ce confinement et comment cela a impacté notre travail au quotidien. Avec les semaines, nous avons pris nos nouveaux repères même si la dimension est toute autre en présentiel.

Méthode de travail

a) Travail sur mesure : nous travaillons de manière individuelle avec chaque hébergée. Chaque référente élabore un plan d'accompagnement en collaboration avec la femme. Plusieurs fois par semaine, des entretiens ont lieu pour être à l'écoute et afin de suivre l'évolution de la situation.

b) Méthode Gordon: depuis plusieurs années, chaque membre de l'équipe suit la formation Gordon. Cette méthode utilise des techniques de communication tels que les messages « je » et l'écoute active. Durant cette formation, nous discutons de situations que nous rencontrons et nous nous exerçons à communiquer de manière à ne pas juger les autres tout en exprimant nos émotions et nos attentes. Nous avons pu constater que lorsque nous utilisons cette méthode comme moyen de communication, les messages sont mieux acceptés par notre public et qu'une communication plus saine s'installe.

c) Méthode systémique : nous travaillons à la situation de l'hébergée en ayant une vue sur son réseau, en incluant toutes les personnes qui l'entourent et qui peuvent l'aider. Lorsqu'une femme est déjà suivie par un autre service, nous lui demandons son accord afin d'entrer en contact avec celui-ci. Les personnes ressources telles que la famille, le/la compagnon/e peuvent aussi jouer un rôle. Il est aussi intéressant de voir quelle place elle prend dans le groupe afin de lui faire prendre conscience des modes de fonctionnement qui apparaissent et qui peuvent se transposer à d'autres domaines de sa vie. Cela peut nous permettre de travailler cela avec elle et de lui donner des outils pour acquérir de nouvelles compétences.

Accompagnement psychosocial

Pendant le séjour à la Porte Ouverte, chaque hébergée a une personne de référence. Celle-ci la soutient dans les démarches liées à la mise en ordre de sa situation socio-administrative. Le point de départ est toujours la demande de la femme, mais lors de moments formels et informels, nous constatons souvent que des problématiques sous-jacentes sont présentes. Le référent essaiera d'en discuter avec l'hébergée pour qu'elle prenne conscience dans quel schéma elle peut se trouver et que celle-ci soit soutenue pour trouver des pistes de solution. La situation de grande précarité psycho-sociale dans laquelle les hébergées se trouvent à leur arrivée dans la maison d'accueil fait que l'aide offerte est très vaste. Le travailleur social propose un suivi sur mesure à l'hébergée avec un travail en réseau existant ou mis en place à partir de notre centre. Tout au long du séjour, il y a des entretiens individuels qui sont fixés. Ceux-ci permettent d'éclaircir les priorités et d'évaluer aussi les démarches faites et à venir. Le travail d'accompagnement global apporte une aide psychosociale, administrative, budgétaire, etc... qui peut toucher différents domaines de vie de la personne. Les besoins les plus urgents sont abordés en premier lieu, comme par exemple les revenus, l'aide médicale, les dettes et ne pas oublier le bien-être psychologique. En cas de besoin, l'équipe orientera

l'hébergée vers des services compétents. Tout ce soutien et cet accompagnement se font toujours dans l'optique de renforcer les femmes dans leur autonomie. L'équipe se définit comme des généralistes et des personnes travaillant en première ligne avec la nécessité d'évaluer à pouvoir réorienter.

Le travail à la Porte Ouverte n'est pas seulement psychosocial mais aussi éducatif. Ceci se traduit dans le fonctionnement communautaire de la maison d'accueil et dans le suivi individuel. Chaque hébergée s'engage, selon ses capacités, à participer aux tâches journalières liées à l'entretien des communs, comme les salles de bains, le living, la cuisine, etc... cuisiner pour le groupe et participer aux animations. Si des difficultés se présentent pour une hébergée par rapport aux tâches ou à la vie en groupe, le référent reste la première personne de confiance pour celle-ci. Il peut écouter la personne dans ses difficultés rencontrées et essayer de la soutenir en réfléchissant ensemble à des solutions.

Ce travail sur mesure peut nécessiter que nous accompagnions une hébergée à un rendez-vous si celle-ci en exprime le besoin. Ce sont aussi les besoins que certaines femmes vont exprimer qui feront l'objet d'animations à venir. Ces animations pourront également être un support pour le travail d'accompagnement psycho-social.

C'est important de mentionner que chaque trajectoire de vie et chaque suivi est différent, car chaque individu est différent et unique. Ceci demande une flexibilité pour nous en tant que travailleurs psycho-sociaux. Le suivi ne s'arrête pas forcément à la fin de l'hébergement. Il y a régulièrement des femmes qui souhaitent encore un soutien après avoir quitté la maison d'accueil. Pour cette raison la Porte Ouverte offre un suivi post-hébergement. Celui-ci se met en place uniquement à la demande de l'hébergée. Ce suivi offre un soutien à court terme dans différents domaines de vie pour assurer l'installation dans le logement dans des bonnes conditions. Si un suivi à plus long terme est nécessaire, nous orientons alors vers un service de guidance à domicile.

Les animations et activités pour les hébergées

Atelier logement

Constatant qu'il est de plus en plus difficile pour nos femmes de trouver un logement et sachant que l'équipe n'arrivait pas toujours à prévoir suffisamment de temps pour la recherche d'un logement, nous avons démarré un nouveau projet en janvier 2014 : chaque vendredi matin, deux membres de l'équipe, désignés à cet effet, organisent durant deux heures un atelier «logement».

Chaque atelier hebdomadaire est partagé en trois parties : feedback, animation, recherche individuelle.

- Un moment durant lequel les femmes font le point sur la semaine écoulée et les éventuelles frustrations rencontrées dans leur recherche de logement. Il est important de prendre un moment pour les écouter.
- En seconde partie, nous proposons une animation collective durant laquelle on aborde une thématique liée au logement. Les thèmes abordés à cette occasion sont les suivants: la recherche d'un logement dans le marché privé (déchiffrement des annonces, compréhension des différentes abréviations,...), les différents types de logements dits sociaux et les modalités d'inscription (les Agences Immobilières Sociales, les sociétés

de logements sociaux, la Régie Foncière de Bruxelles, le Fond du logement), la meilleure façon de contacter les propriétaires, le contrat locatif (les types de baux, résiliation du contrat de bail), garantie locative, les devoirs et les droits des locataires et du bailleur, l'état des lieux (son utilité, cadre juridique, assurance habitation, les relevés d'index), la prime d'installation, la prime de relogement, comment visiter un appartement, l'organisation du déménagement.

Nous organisons également des animations de sensibilisation à la gestion durable du logement (trucs et astuces pour diminuer sa consommation d'énergie, détecter la présence d'humidité, conséquence d'une mauvaise isolation, importance d'une aération quotidienne...).

Nous veillons à rendre chaque animation pratique, compréhensible et interactive de manière à nous adapter à notre public cible en organisant par exemple un quiz, un jeu photo ou encore un jeu de rôle (une femme joue le locataire, l'autre le propriétaire).

- La troisième partie est consacrée au suivi individuel des femmes dans leur recherche active de logement (établir un budget, prospection dans le quartier, recherches sur internet...). Durant cette séquence, nous mettons des ordinateurs à disposition des femmes.

Au travers de ces animations nous les soutenons dans leur recherche logement en leur fournissant les outils nécessaires pour reconnaître un logement convenable à un prix démocratique et à démasquer les arnaques.

D'autres maisons d'accueil organisent également des ateliers logement dont la maison d'accueil Talita. Une rencontre a été organisée avec Talita afin de mettre en commun nos outils, nos pratiques utilisées dans le cadre de l'atelier logement. Ce partage fut très enrichissant et nous avons intégré de nouvelles idées dans nos propres ateliers logement.

En 2020 nous avons organisé 26 ateliers logement. Au total 24 femmes hébergées à la Porte Ouverte et dans les logements de transit y ont participé.

Massage

Depuis 1991, des bénévoles de DANA viennent deux fois par mois afin d'apporter par le massage-relaxation du bien-être aux femmes et aux enfants dans notre maison.

Ces séances de massage ont lieu les jeudis de 19h30 à 22h. La présence de deux bénévoles, un homme et une femme ou deux femmes permettent à environ 8 personnes de se faire masser. La durée du massage est de 15 à 30 minutes par enfant et de 45 minutes par adulte. Les techniques utilisées par les bénévoles sont : le massage à l'huile, le shiatsu, le drainage lymphatique, la réflexologie plantaire et la relaxation coréenne.

Après le massage, les femmes et les enfants ressortent ravis, apaisés et souriants. Il n'est pas rare de devoir réveiller certaines personnes ou de porter des enfants jusqu'au lit.

La présence d'un homme comme masseur n'est pas un problème. Nous en sommes ravis car cela permet d'apporter une petite pierre à la reconstruction de l'équilibre psychique des femmes et des enfants en ce qui concerne leur relation à l'homme ou au père. Le massage par

un homme leur apporte l'expérience d'un contact, d'un toucher et d'une écoute respectueux et dans la bienveillance de la part d'un homme.

Activités sportives

En 2016, nous nous sommes lancés avec les Gazelles de Bruxelles afin de proposer aux femmes une activité physique. Tous les vendredis, une collègue accompagne les femmes intéressées et toutes courent durant une heure. Les mamans peuvent bien entendu y participer. Nous constatons qu'elles sont motivées d'aller se dépenser physiquement. S'inscrire au Gazelles de Bruxelles les aide au dépassement de soi, à acquérir un esprit d'équipe mais cela participe également à leur bien-être en tant que femme. En plus, elles peuvent également s'inscrire pour des participations aux compétitions telles que le marathon de Bruxelles, Canal Run ... Même après leur départ de la Porte Ouverte, elles peuvent continuer à aller s'entraîner et nous les encourageons à continuer !

Nous avons participé aux séances sportives des Gazelles suite à notre collaboration dans le cadre du projet Slimme Zet.

En 2007 Slimme Zet de Logo Brussel a été créé. Le but est de collaborer avec des organisations ayant un public fragilisé. Ils travaillent autour du thème de la nourriture saine et de l'activité physique.

Dans l'équipe, certaines collègues organisent des activités sportives : des cours de Zumba, de yoga, des sorties à la piscine sont organisés durant toute l'année.

Goûter sain

Nous avons instauré le goûter sain qui a lieu tous les mercredis après-midi durant les périodes scolaires. Une collègue prépare un goûter constitué d'un produit laitier, d'un produit salé et de fruits et légumes de saison. C'est un moyen de montrer les alternatives possibles aux sucreries et parfois aussi de sensibiliser les femmes au gaspillage. Par exemple, nous pouvons préparer une soupe ou une salade avec les aliments trouvés dans le frigo.

Ce projet a pris place suite à la participation d'une collègue à une journée d'étude en 2012 qui avait pour titre « Ils sont ce dont vous les nourrissez ». Travailler à une alimentation saine dans le service d'aide à la jeunesse". Les résultats d'une enquête avaient montré que 50% des adultes était en surpoids et avait de mauvaises habitudes alimentaires. 15% des enfants ne déjeunaient pas, buvaient peu d'eau et consommaient peu de fruits et légumes.

Nous avons constaté le même type de problème dans notre maison d'accueil et nous voulions y travailler. Depuis, nous avons instauré le principe de repas équilibré durant la semaine. C'est à dire, la personne qui cuisine doit proposer des légumes, un féculent et comme dessert, un fruit. Nous avons banni tous types de boissons gazeuses ou sucrées durant la semaine et proposons uniquement de l'eau du robinet. Durant les weekends nous sommes plus souples. De plus, une corbeille de fruits est mise à disposition de tous et nous veillons à ce qu'elle soit toujours bien garnie de préférence avec des fruits de saison.

Les mains vertes

C'est dans la prolongation de l'initiative du goûter sain que nous nous étions demandé s'il n'était pas intéressant d'aménager un petit potager et un jardin d'herbes aromatiques dans la cour. Avec l'appui de LOGO qui nous avait donné l'idée de ce goûter sain, nous avons pour la première fois cet été semé en pot certains légumes et quelques herbes aromatiques. Les enfants participent activement à cette expérience depuis les semis, en observant leur croissance jusqu'à leur utilisation en cuisine. Il n'est en effet pas évident pour des enfants de la ville de connaître l'origine de notre alimentation : les tomates ne poussent pas vraiment dans les barquettes en plastique de chez LIDL. Toute plante exige soin et attention. En expérimentant par eux-mêmes l'effort que demande cette culture des légumes et des herbes, peut-être auront-ils plus de respect pour la nourriture qu'ils reçoivent dans leur assiette ?

Il existe pourtant une grande variété de légumes et de fruits, bien plus large que ce que l'étalage des supermarchés nous laisse supposer, mais aussi liée aux saisons et à des zones géographiques plus précises, alors que ces étalages effacent cette pluralité et nous font oublier que chaque produit local est lié à une saison particulière. Manger des variétés de saison est dès lors bénéfique pour le porte-monnaie puisqu'elles ne doivent pas être importées. Qui plus est, les légumes et fruits de saison procurent ce dont on a besoin en ce moment : de la vitamine C en hiver, eau et rafraîchissement en été.

Vouloir conscientiser les hébergées de notre maison d'accueil à l'importance d'une alimentation saine liée aux saisons est sans doute un projet très ambitieux ou même trop prétentieux, mais nous espérons malgré tout y contribuer quelque peu... Et les enfants sont heureux d'y participer !

Pour certains, la présence des plantes exerce une influence bénéfique : le vert apporte l'harmonie, les fleurs égayent une pièce, les plantes en pot augmentent la sensation 'cosy-home'.

A la fin de 2012, nous fûmes obligés d'abattre notre grand arbre Gleditsia car il manquait de place et démolissait le mur avoisinant : restait un grand vide ! En été 2013, nous avons semé quelques fleurs et les avons mis en pot, mais cela était loin de suffire. Notre objectif est d'avoir un patio fleuri avec plantes et fleurs à chaque saison : après les perce-neige, les crocus, après les narcisses, les muguets,... le rythme des saisons faisait ainsi son retour. Après chaque fin émerge un renouveau : n'est-ce pas là un message plein d'espoir pour une maison d'accueil ?



Autres animations

Certaines animations sont organisées par l'équipe et d'autres sont organisées en collaboration avec d'autres ASBL. Nous veillons à ce qu'elles le soient en soirée afin qu'un maximum de personnes puissent y assister. En effet, certaines femmes travaillent, suivent des cours de langue, suivent des formations ou doivent aller récupérer les enfants à l'école. Voici quelques animations qui ont lieu plusieurs fois par an.

- L'animation contraception est organisée en collaboration avec le planning familial des Marolles. Nous constatons que le sujet reste sensible et tabou chez certaines personnes.
Elle permet aux femmes de recevoir un maximum d'informations sur tout ce qui touche à la contraception mais aussi sur les sujets liés à la sexualité, l'avortement, le rapport au corps, les maladies sexuellement transmissibles. L'animation est aussi le moment où les différentes histoires de vie peuvent être partagées dans le respect ou les croyances de différentes cultures.
- Animation « produits naturels » a été mise en place en juillet 2019. Un membre de l'équipe a mis sur pied cette animation suite au constat que les produits traditionnels ménagers pouvaient être nocifs pour la santé et l'environnement.
Cette animation est divisée en trois parties et dure une heure chacune:
 - 1) Une séance autour des produits utilisés dans la cuisine; liquide vaisselle, Tawashi (éponge réutilisable), et le Bee Wrap.
 - 2) La seconde autour du produit multi-usages, nettoyeur pour vitres et gel WC.
 - 3) La troisième autour de la conception d'un produit lessive et d'un pain détachant.

Nos hébergées apprécient ces ateliers et ont même fait part d'une envie de fabriquer des produits cosmétiques naturels.

Enfin, certaines animations sont organisées selon la constitution du groupe et/ou nos constats. Par exemple s'il y a plusieurs personnes endettées au sein du groupe, nous allons préparer une animation sur le thème des dettes. Si nous constatons que les déchets ne sont pas bien triés, nous allons faire une sensibilisation à ce sujet.

Activités avec l'ASBL Hobo

En 1992 l'ASBL Hobo a été créée dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

L'ASBL propose diverses activités durant l'année : formations, ateliers, sorties, activités sportives et culturelles, etc...

Depuis sa création, nous travaillons en étroite collaboration avec HOB0. Un mardi par mois, un travailleur de Hobo vient partager le repas de midi avec nos hébergées afin de présenter les différentes activités organisées par l'ASBL et il s'occupe aussi du volet " Formation et éducation de base, accompagnement dans la recherche de travail". Il aide à rédiger un C.V, une lettre de motivation et à la recherche d'emploi ou de formation.

Dans notre living, nous affichons le calendrier des activités de la semaine. Nous invitons les femmes à s'inscrire. HOB0 organise différents types d'activités, le sport, la couture, le yoga,

cours de néerlandais, de français et autres... Plusieurs fois par mois, des sorties culturelles ont lieu.

Chaque année aussi, nous participons à la fête du nouvel an organisé par leur équipe. Plusieurs maisons d'accueils y sont conviées. Chaque année c'est un succès, nos femmes en reviennent avec beaucoup de souvenirs. Chaque année, il y a « la journée de Hobo » pour tout le secteur sans-abri. Toute une journée durant laquelle, les femmes et les enfants participent à des activités sportives, culturelles, ... dans un espace extérieur réservé à cet effet.

Formation et recherche de travail

Toutes les deux semaines, un accompagnateur vers l'emploi de l'asbl Hobo tient une permanence emploi dans la maison d'accueil Porte Ouverte. En cette année 2020, les visites ont malheureusement cessé dès la mi-mars suite à la crise sanitaire.

L'accompagnement que Hobo propose a pour but d'élaborer et de concrétiser un projet professionnel réaliste, après un bilan global et approfondi de sa situation, en collaboration avec l'assistant social faisant le suivi psychosocial au sein de la Porte Ouverte. Il existe deux modalités à cet accompagnement. La première modalité de l'APS est nommée « pré-trajet ». Ce type d'accompagnement est proposé à des personnes qui seraient « trop éloignées du marché de l'emploi » : elles ont une situation psycho-sociale trop complexe et/ou un projet professionnel pas encore clair du tout. La deuxième modalité est un « trajet », prévu pour des personnes avec une situation psychosociale plus stable et avec un projet professionnel déjà plus ou moins défini.

La situation des femmes à Porte Ouverte diffère très fort d'une personne à l'autre. Cependant, nous observons plusieurs difficultés récurrentes durant un parcours de réinsertion socio-professionnelle.

- au niveau de leur profil professionnel :
 - *niveau de langue insuffisant pour effectuer des démarches officielles : candidatures par écrit, entretien d'embauche ou entrée en formation qualifiante,*
 - *niveau de formation ou d'études peu élevé*
 - *peu ou pas d'expérience professionnelle (officielle)*
- au niveau de leur situation psycho-sociale :
 - *la question difficile de savoir s'il faut d'abord chercher un emploi ou un logement.*

Chercher un emploi est un vrai boulot en soi. Il s'agit de multiplier les démarches proactives envers de potentiels employeurs, par le contact direct, par le bouche-à-oreille, avec une bonne dose de courage et aussi de chance. Il s'agit aussi d'oser investir le long-terme, en rehaussant son niveau de langues, en choisissant une formation et des stages, afin d'améliorer son profil professionnel et d'augmenter ses chances sur le marché de l'emploi.

Face à ces constats, la collaboration entre Porte Ouverte et Hobo comporte des avantages considérables :

- *La concertation entre l'assistant social et l'accompagnateur à la recherche de travail permet une meilleure vision sur les capacités de la personne et plus de clarté concernant les choix qui se présentent à la personne.*
- *La proximité entre les deux associations facilite l'orientation de l'une à l'autre.*

- *Après leur séjour à Porte Ouverte, les femmes ayant retrouvé un logement restent les bienvenues à Hobo.*

À côté des suivis officiels pour Actiris, durant ses visites, l'accompagnateur vers l'emploi répond aussi à de nombreuses autres questions des femmes à Porte Ouverte. Avant tout, il présente les nombreuses activités du centre de jour : activités sportives ou apprentissage, sorties culturelles ou en famille... Toutes ces activités partent du principe que chacun a le droit de se ressourcer par la participation à des activités choisies selon ses propres affinités.

Présentation du travail avec les enfants

Les enfants hébergés à La Porte Ouverte, sont âgés de 0 à 17 ans. Tous sont accompagnés de leur maman ou d'un tuteur légal. Nous n'acceptons pas de mineur non-accompagné.

Historique et espaces

Les enfants qui arrivent dans notre maison d'accueil, ne choisissent pas eux-mêmes de venir ici. Ils doivent suivre leur maman quand elle décide de quitter son partenaire ou suite à un problème matériel par exemple quand un huissier les expulse.

Au début de leur séjour, mère et enfant(s) sont en crise. C'est le moment où l'enfant a besoin de plus d'attention, mais la maman n'arrive, momentanément, pas à répondre à ce besoin pour diverses raisons. Partant de cette observation un projet concernant le travail avec les enfants a débuté en **1993** et une assistante sociale a été engagée à temps plein.

Elle commence avec l'aménagement d'une **salle de jeux**. Pour la première fois, les enfants ont un espace où ils peuvent jouer quand ils le souhaitent et échanger avec les autres enfants de la maison. Elle organise aussi des animations les mercredis après-midi et les weekends afin de décharger, pour quelques heures, les mamans. Enfin, elle développe l'entretien d'accueil pour les enfants et les réunions d'enfants.

Un an plus tard, en **1994**, nous transformons un local en un **bureau réservé uniquement pour le travail autour des enfants**. C'est l'endroit où l'ont fait les entretiens avec les mamans et avec chaque enfant à partir de 6 ans. Dans le bureau il y a aussi un ordinateur qui permet aux enfants de faire leurs devoirs et de jouer à des jeux en ligne.

En **2002**, l'agrandissement de la maison (au n°34) permet d'aménager **un local pour effectuer des entretiens et pour écouter les papas**.

A partir de **2003**, les places en crèche deviennent de plus en plus rares. Dès lors, une collaboration intense avec la halte-garderie de la Senne se crée et nous développons un réseau lié à la petite enfance.

A partir de 2011 nous organisons des réunions de mamans autour de différents thèmes et sur des questions concernant l'éducation.

Pour répondre aux problèmes concernant l'alimentation, nous introduisons le goûter sain en **2012** et un an plus tard nous développons le projet « Les Mains Vertes » (petit potager, épices et fleurs ...dans des bacs à plantes).

En **2018 un deuxième bureau pour enfants** se crée avec un coin lecture pour les enfants âgés de moins de 6 ans.

En **2019**, une deuxième personne renforce l'équipe enfants.

Fonctionnement et méthodologie

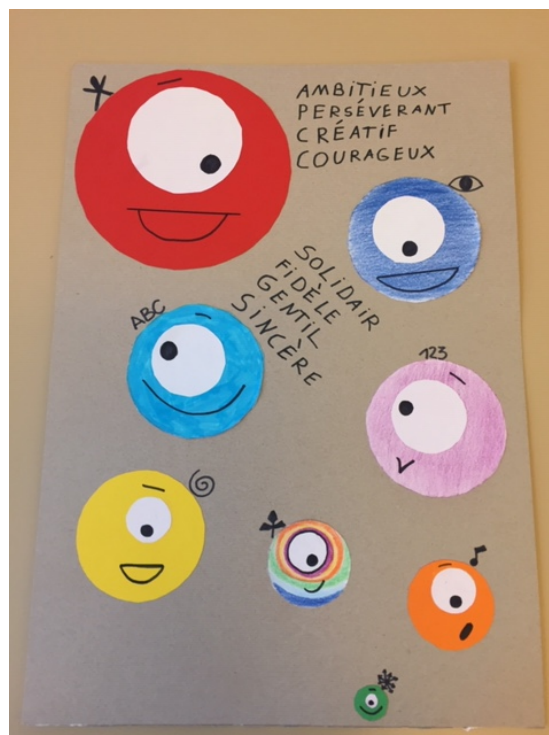
L'équipe de travailleurs pour enfants est constituée d'une assistante sociale et d'une éducatrice spécialisée.

L'équipe enfants considère la relation mère-enfants centrale et offre un accompagnement psycho-social adapté sur mesure, des animations et la construction d'un réseau autour de l'enfant.

Les méthodes que nous utilisons sont la systémique, le travail sur mesure et l'écoute active selon la méthode Gordon.

Pour les entretiens individuels avec les enfants nous développons nous-mêmes des jeux et utilisons des outils comme la boîte à sentiments créée par Het Centrum voor Ervaringsgericht Onderwijs, la rose des axes de Nand Cuvelier et les octofuns, créée par Françoise Roemers et inspiré par la théorie des intelligences multiples d'Howard Gardner.

Le but est d'apprendre à extérioriser les sentiments, de renforcer l'estime de soi, d'apprendre à communiquer de façon moins agressive et de se faire entendre.



Quand un enfant ne se sent pas bien dans sa peau, il envoie des signes. Ses sentiments d'oppression, d'impuissance, de colère ou d'angoisse s'extériorisent de différentes manières,

par exemple, des plaintes psychosomatiques, des problèmes de sommeil, des cauchemars, l'agitation, un comportement agressif ou régressif. Donc, nous trouvons essentiel de pratiquer l'écoute active et de laisser une grande place à la parole des enfants au sein de notre institution. Cependant, certains d'entre eux sont trop petits pour savoir expliquer ce qu'ils ressentent. D'autres n'osent pas ou ne savent pas le montrer. C'est pour cela que nous accordons aussi beaucoup d'attention au corps (assez d'espace pour jouer dans la maison d'accueil, inscriptions aux activités de vacances, recherche de loisirs, massage de relaxation). Parler ne suffit pas toujours.

L'accompagnement psycho-social

Accueil

Dans l'accompagnement psycho-social de l'enfant tout commence avec l'accueil.

Dès leur arrivée, nous prenons le soin de faire une visite de la maison avec les enfants. Ce moment peut être stressant, car ils ne comprennent pas toujours ce qu'il se passe. Il est déjà arrivé que la maman n'ait pas expliqué à son enfant qu'ils allaient vivre dans une maison d'accueil et qu'il faudra partager les espaces avec d'autres personnes.

Durant la visite, nous leur montrons les espaces communautaires et nous leur expliquons les règles de vie : les heures de coucher, les temps d'écrans, l'entretien de la salle de jeux et on termine la visite par la chambre. Lorsqu'ils sont petits, nous mettons à disposition un bac de jouets dans leur chambre afin de leur souhaiter la bienvenue. Parfois, lorsque la famille arrive, ils ne prennent que l'essentiel avec eux.

Quelques jours après leur arrivée, nous fixons en accord avec la maman un entretien avec l'enfant afin de lui expliquer notre rôle et le but d'une maison d'accueil. Dans les entretiens qui suivent, il peut nous raconter son parcours scolaire, la constitution de sa famille et la dynamique de celle-ci, le quotidien à la maison, le type d'activité qu'il apprécie etc.

Le but est d'instaurer une relation de confiance avec l'enfant afin qu'il sache que s'il en a besoin, nous pouvons l'aider et lui donner des outils pour qu'il puisse gérer cette phase de crise dans laquelle il peut se trouver en arrivant ici.

Entretien avec la maman

Sans la collaboration des mamans, il est impossible de travailler avec les enfants. C'est la raison pour laquelle nous expliquons le contenu du travail avec les enfants lors de l'entretien d'accueil avec la maman. Nous demandons à la maman de nous éclairer sur la situation familiale et de nous informer si son enfant est suivi par un service ou s'il pratique des activités extra-scolaires. Il arrive qu'elle nous fasse part de ses questionnements ou problèmes qu'elle rencontre dans l'éducation de son enfant lors de ceux-ci. Mais cela peut durer aussi plus longtemps avant qu'elle nous demande notre aide.

Le soutien à l'éducation est caractérisé par une collaboration étroite avec la maman, par une modélisation et le "faire ensemble". Nous nous positionnons en co-pilote et tentons de reconnaître et de conforter la maman dans ses compétences. Si nous insistons uniquement sur ses manquements, le risque de décrochage de la maman serait grand. Il est, donc, essentiel de continuer d'observer les capacités de chaque parent et de les renforcer. C'est à cette condition qu'elles regagnent confiance en leurs capacités et qu'elles peuvent reprendre en main la conduite de leur propre vie.

Dans les suivis intensifs nous travaillons essentiellement à la mise en place de limites, l'apprentissage d'un rythme, le coucher et les repas. Nous essayons de faire les choses

ensemble par exemple : en montrant les légumes et fruits de saison nous préparons ensemble une panade. Avec l'aide de la maman, nous réfléchissons à un rituel pour le coucher et nous restons présents les premiers soirs quand elle l'essaye afin de l'encourager.

Entretien avec les enfants

Après un temps de séjour, lorsque les enfants sont un peu habitués, nous réalisons un entretien d'accueil avec eux. Ils y dessinent leur famille et complètent leur fiche-enfant. Il arrive de partager cela avec d'autres enfants lors des réunions d'enfants. Par exemple, chaque enfant remplit un petit passeport. Le but est de connaître le jeune, ce dont il rêve, de quoi a-t-il peur, s'il a des amis ou s'il est seul etc. C'est une bonne base pour commencer notre travail. Tout au long de leur séjour, les enfants participent à des entretiens dans lesquels ils peuvent s'exprimer et dire tout ce qu'ils pensent. Ces entretiens prennent place sous plusieurs formes, des jeux, dessins, peinture, lecture et jeux de rôle.

L'enfant doit se sentir écouté et soutenu. Nous voulons l'aider à extérioriser son ressenti lié à ce qu'il a vécu avant son arrivée et à ce qu'il vit au sein de l'institution.

L'enfant et la maman choisissent le moment où ils partagent leur vécu et leurs émotions. Dès qu'il y a un lien de confiance, ils parviennent à le faire durant les entretiens, mais le plus souvent, ils se lâchent durant les moments informels comme durant les sorties mère-enfants, les repas, les animations, un trajet ou des courses que l'on fait ensemble. Nous ne restons, donc, pas que dans les bureaux, mais entrons dans les chambres, aidons, parfois, à donner le bain, à faire des panades, à coucher les enfants ... etc.

Dans le deuxième bureau d'enfants se trouve une grande maison de poupées et plusieurs paniers avec une famille de lapins, des playmobils et des petits bonhommes. Nous les utilisons durant les entretiens avec les plus petits. Un des membres de l'équipe enfants a été formé à Interactie-academie pour les faire parler ainsi.

Rituel de bienvenue et de départ

Dans le bureau enfant, il y a une nouvelle porte, faite par une collègue, sur laquelle est dessiné un arbre où l'on affiche tous les prénoms des enfants hébergés dans l'institution.

Quelques jours après leur arrivée, nous invitons l'enfant à écrire sur une feuille son nom et faire un dessin s'il le souhaite, et ensuite il choisit son emplacement dans l'arbre. Ce rituel permet aux enfants de visualiser qui est dans la maison et comprendre que la Porte Ouverte est une étape dans leur vie, qu'ils ne resteront pas indéfiniment dans la maison car le jour de son départ, le jeune décroche son prénom et nous inscrivons au dos de cette feuille un petit mot à son égard.

Lorsqu'une maman trouve un logement ou qu'une date de départ est fixée, nous prenons le temps d'écouter les émotions de l'enfant. Les enfants se posent beaucoup de questions et parfois le parent, à cause de nombreuses démarches, n'a pas le temps d'y répondre. Les questions qui reviennent souvent sont : Que va-t-il se passer ? Est ce qu'on pourra revenir ici ? Est-ce que vous allez continuer à aider maman ?... etc. Les sentiments qui reviennent souvent sont, le stress de partir et la joie d'avoir un nouveau chez soi.

Lorsque les départs sont précipités et que le rituel n'est pas effectué, il arrive que l'enfant ait des problèmes d'adaptation dans son nouveau lieu de vie car la transition n'a pas été faite.

Pour les plus grands, dans le bureau enfant, se trouve plusieurs bouteilles qui contiennent des mots d'enfants ayant séjournés à la Porte Ouverte. Sur une feuille, le jeune peut écrire ce qu'il a apprécié durant son séjour, ce qu'il a détesté, ses peurs, ses bons moments. Il peut écrire ce

qu'il désire ou dessiner. Ce qui est important c'est que ce bout de papier restera dans cette bouteille. Les enfants aiment penser qu'une trace de leur passage restera dans nos murs et que nous ne les oublierons pas.

Construction d'un réseau

La construction d'un réseau se fait par les amis et la famille, mais aussi par les collaborations avec d'autres services. Nous encourageons à maintenir les liens existants avant leur arrivée ou à stimuler ou rétablir certains contacts.

En même temps, nous allons réfléchir avec l'enfant ou le jeune autour de la question de la ou les personnes de confiance à qui il pourrait se confier en dehors de la maison d'accueil. Nous allons chercher avec lui quel adulte pourrait développer cette résilience chez l'enfant (des voisins, d'autres membres de la famille, une institutrice, l'entraîneur de basket, ...). Souvent ce sont des petits gestes qui font que l'enfant se sent écouté et soutenu et cela laisse un impact durable dans le rétablissement de la confiance vis-à-vis des adultes.

Animations dans la maison

Nous travaillons aussi en groupe avec les enfants et les mamans.

Réunions d'enfants

Les réunions d'enfants ont lieu le jeudi soir, après le souper de 19h à 21h quand il n'y a pas de massage de relaxation.

L'objectif est de réunir les enfants de plus de 6 ans pour partager leurs expériences et leurs émotions d'une manière ludique (par des photos, la musique, un jeu ou un jeu de rôle). Ils y apprennent à s'exprimer et à s'écouter l'un l'autre.

Les réunions d'enfant se font en trois parties : des jeux pour faire connaissance et s'écouter à tour de rôle, un moment d'écoute où nous faisons le tour de table et une activité ludique autour d'un thème (mes émotions, mes défauts et qualités, comment gérer un conflit, se projeter dans le futur, le mensonge, les valeurs de ma famille ...)

Ils apprennent à s'exprimer, mais aussi à s'écouter. En plus ils se rendent compte qu'ils ne sont pas seuls à vivre la situation dans laquelle ils se trouvent. Les sujets comme le divorce et le papa ne sont pas tabous.

C'est aussi l'endroit où ils peuvent poser des questions sur ce qu'il se passe dans la maison (un départ d'une hébergée, une dispute entre adultes, garder un animal domestique dans la maison d'accueil, comment partager la télé, ...etc)

Parfois cela arrive que les enfants font des propositions (comment bien ranger la salle de jeux, faire la vaisselle à la fête des mères, préparer un dessert le week-end... etc) ou ils viennent avec des idées pour des sorties durant le week-end. Ces propositions seront discutées en réunion d'équipe. De cette façon nous essayons de leur montrer que nous les écoutons et que nous les prenons au sérieux.

Atelier Jeux

Depuis 2017, un atelier de jeux est organisé pour les enfants âgés de 3 à 6 ans. Nous avons mis l'accent sur le jeu, car le jeu chez l'enfant est bien plus qu'un passe-temps. Jouer permet à l'enfant de se développer et d'acquérir diverses compétences telles que la socialisation, le langage, l'expérimentation, la négociation, etc.

Le but premier était de permettre aux enfants de jouer entre eux pendant une heure et de soulager les mamans afin qu'elles puissent se consacrer un peu de temps.

Durant cet atelier, nous utilisons deux formes de jeux :

- Le jeu spontané qui consiste à mettre le matériel à la disposition des enfants sans donner de consigne. Ainsi, ils développent leur créativité, leur imagination, le partage, etc.
- Le jeu structuré qui consiste à proposer un jeu contenant des règles devant être respectées par tous les joueurs. Ainsi, ils prennent les autres en considération et développent les valeurs du respect, l'écoute, etc.

Atelier lecture

Dans le bureau enfant nous avons aménagé un coin lecture pour les plus petits.

Nous avons fait ce choix car nous savons que les enfants aiment les histoires. Lorsque nous lisons avec eux, ils veulent eux aussi donner leur point de vue, leur avis, et ils profitent de cet instant pour exprimer certaines choses. Nous avons différents thèmes et choix de lecture.

Nous disposons de plusieurs livres d'enfants que nous lisons avec eux durant les ateliers de lecture ou les réunions d'enfants. Ils traitent les émotions (la colère, la tristesse, la peur et la joie), mais aussi des sujets comme refuser de partager des jouets, refuser d'aller se coucher, ne pas aimer perdre, les disputes, partir en classe verte, perdre un doudou, la rentrée scolaire... etc. Souvent les enfants se reconnaissent dans l'histoire et ceci permet d'aborder et de s'exprimer autour du sujet.

Les 3 livres conçus comme "livre-outil" créés par l'équipe de Notre Abris sont écrits pour favoriser la parole et l'échange en rapport avec la violence conjugale, la maladie mentale ou l'incarcération d'un parent ou d'un proche. Il s'adresse aux enfants à partir de 3 ans. Nous utilisons souvent le livre "Mon ami Sacha. Quand les disputes des grands font mal au cœur des enfants" pour aborder le sujet des violences conjugales.



Nous sommes convaincus que le livre est un bon outil pour permettre à l'enfant de s'exprimer sur ses émotions. Nous utilisons certains livres comme facilitateur à la communication avec des enfants qui ne s'expriment pas beaucoup. En effet, les histoires permettent à l'enfant de s'exprimer sur un ton plus léger. Nous avons abordé plusieurs sujets "sensibles" via des histoires qui nous ont permis de comprendre dans quel environnement le jeune a grandi. Par exemple, les disputes incessantes, la violence conjugale, les moqueries à l'école, etc...

Aussi, lorsqu'une histoire raconte ce que l'enfant vit ou est similaire à ce qu'il vit, il réalise qu'il n'est pas le seul dans cette situation.

Nous lisons aussi des histoires plus communes dans le but de continuer à ce que le jeune développe son imagination, sa mémoire et son vocabulaire.

Réunions de mamans

Les réunions de mamans ont lieu un lundi soir de 20h à 22h, environ un mois avant chaque période de vacances scolaires. Nous avons décidé d'animer les réunions avec le support dvd du F.R.A.J.E. car nous avons remarqué que seules les fortes personnalités osaient s'exprimer lorsqu'il n'y avait pas de support. Les sujets abordés sont par exemple : comment laisser de l'autonomie à ses enfants, l'adolescence, l'identité sexuelle, la phase d'opposition ou le rythme (de sommeil) de l'enfant. Beaucoup de mamans se reconnaissent dans les sujets apportés par le F.R.A.J.E. et se sentent soulagées de pouvoir partager leurs expériences. Nous accordons également une grande importance aux origines culturelles des mamans et nous leur demandons régulièrement comment cela se passait dans leur pays, chez leurs parents. Les réunions de mamans permettent d'échanger sur leurs expériences et leurs vécus. Chaque famille possède un mode de fonctionnement qui lui est propre.

Nous savons, aussi, compter sur l'équipe de Zita Inloopteam pour animer la réunion de mamans autour du thème de la nourriture saine pour les enfants.

Sorties

Nous motivons les mamans à sortir, les mercredis après-midi et les weekends, avec leur(s) enfant(s) afin de ne pas rester cloîtrés dans la maison trop souvent. Nous organisons des sorties dans des musées, dans des parcs, des plaines de jeux couvertes ou non.

Nous privilégions les activités peu onéreuses ou gratuites afin de montrer aux mamans qu'à Bruxelles, il existe de nombreuses opportunités pour partager du temps de qualité avec son enfant sans forcément devoir dépenser beaucoup d'argent. Nous travaillons avec la réalité d'un public qui perçoit peu de revenus. Souvent, elles ne sont pas au courant qu'il existe des asbl qui proposent des activités gratuites dans plusieurs communes de Bruxelles.

Chaque année, nous participons aux activités organisées par Stadkriebels. Nous allons avec les mamans ayant un enfant de moins de 4 ans à Baboes. Nous travaillons, aussi, avec Zita Inloopteam ou la maison de quartier Françoise Dolto. Certains mercredis après-midi, nous allons également ensemble à la ludothèque.

En les accompagnant ou en leur conseillant de se rendre dans ces différents lieux, cela leur permet de sortir de l'isolement dans lequel certaines mamans se trouvent. Nous constatons que souvent, elles n'ont aucun réseau et ne souhaitent pas sortir car elles ne veulent pas se retrouver seules.

Aperçu statistique

Données concernant les femmes hébergées

Nous avons hébergé 53 femmes et 29 enfants en maison d'accueil au courant de l'année 2020. Nous avons accueilli 39 femmes en 2020 et 14 femmes étaient accueillies en 2019 mais sont restées encore une partie de l'année 2020. Parmi ces femmes, 39,62 % étaient accompagnées de leurs enfants. (75,47 % des femmes avaient des enfants).

La maison d'accueil compte une capacité de 22 personnes pour lesquelles nous avons 15 chambres (individuelles ou familiales). Le taux d'occupation est de 19,37 personnes (femmes et enfants) par jour en 2020.

Nous avons accompagné 7 femmes et 2 enfants dans nos logements transit.

Pour 2020, vous pouvez voir que le nombre de personnes accueillies est moins important que les années précédentes. Cela s'explique par la réorganisation des accueils du fait de la crise sanitaire, nous avons dû « geler » 2 petites chambres pour garantir le respect de la distanciation sociale. Cette crise a également eu des impacts sur la durée de séjour.

| Nombres de nuitées | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Femmes en maison d'accueil | 4903 | 4788 | 4422 | 4847 | 4160 |
| Enfants en maison d'accueil | 2649 | 2853 | 2216 | 2690 | 2930 |
| Femmes en transit | 1287 | 957 | 1033 | 1023 | 821 |
| Enfants en transit | 1090 | 296 | 92 | 334 | 377 |
| Total | 9929 | 8894 | 7740 | 8894 | 8288 |

Age

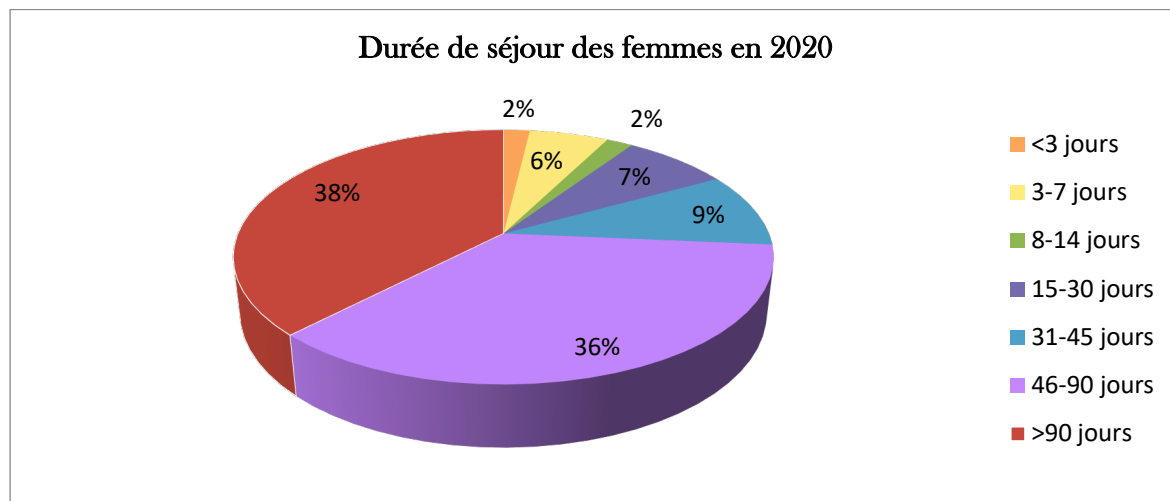
L'âge moyen des femmes est de 39 ans.

| % des femmes selon l'âge | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <20 | 5,17 | 6,67 | 6,67 | 5,26 | 3,77 |
| 20-29 | 27,59 | 22,67 | 29,33 | 28,95 | 24,53 |
| 30-39 | 36,21 | 34,67 | 28 | 26,32 | 28,30 |
| 40-49 | 15,52 | 21,33 | 20 | 23,68 | 22,64 |
| 50-59 | 6,9 | 12,00 | 9,33 | 7,89 | 15,09 |
| 60+ | 8,62 | 2,67 | 6,67 | 7,89 | 5,66 |

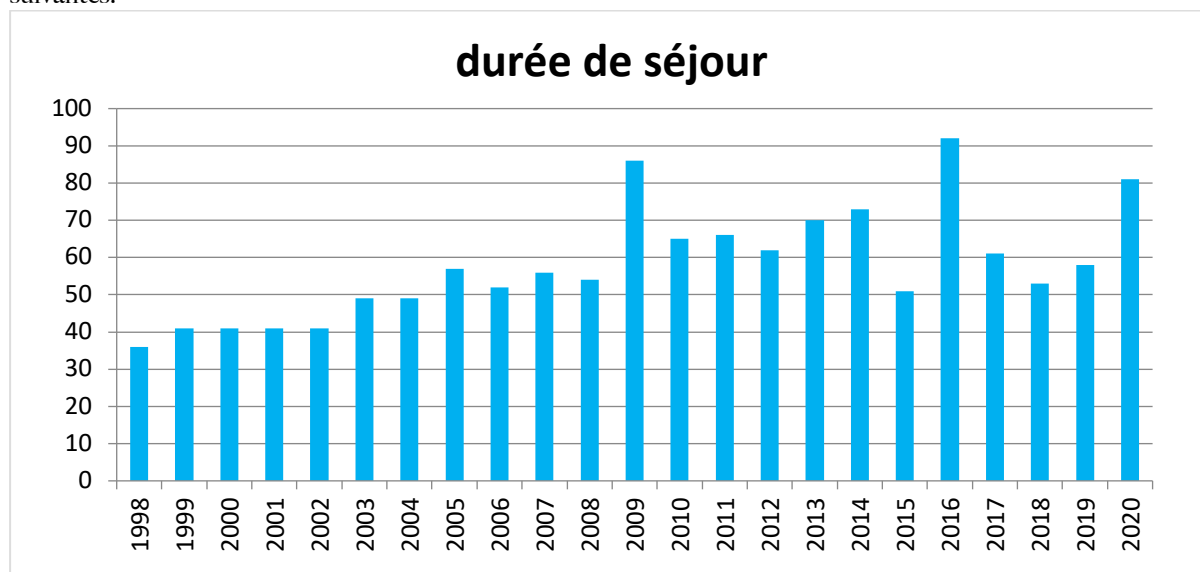
Durée de séjour

La durée de séjour moyenne est de 81 jours pour les femmes que nous avons accueillies en 2020. La durée de séjour est de 99 jours pour les femmes que nous avons hébergées en 2020. Les chiffres nous montrent qu'1/4 de nos hébergées quittent la maison d'accueil dans les 6 ½

semaines. Pour certains séjours de courte durée, nous n'avons pas toujours une vue sur la destination après le départ de la Porte Ouverte parce qu'elle ne nous est pas toujours communiquée. Pour les $\frac{3}{4}$ de nos autres hébergées, elles sont restées pour la moitié entre 1 mois $\frac{1}{2}$ et 3 mois et pour l'autre moitié, plus de 3 mois.



Ce tableau montre l'évolution de la durée de séjour en jours des femmes qui ont été accueillies dans les années suivantes.



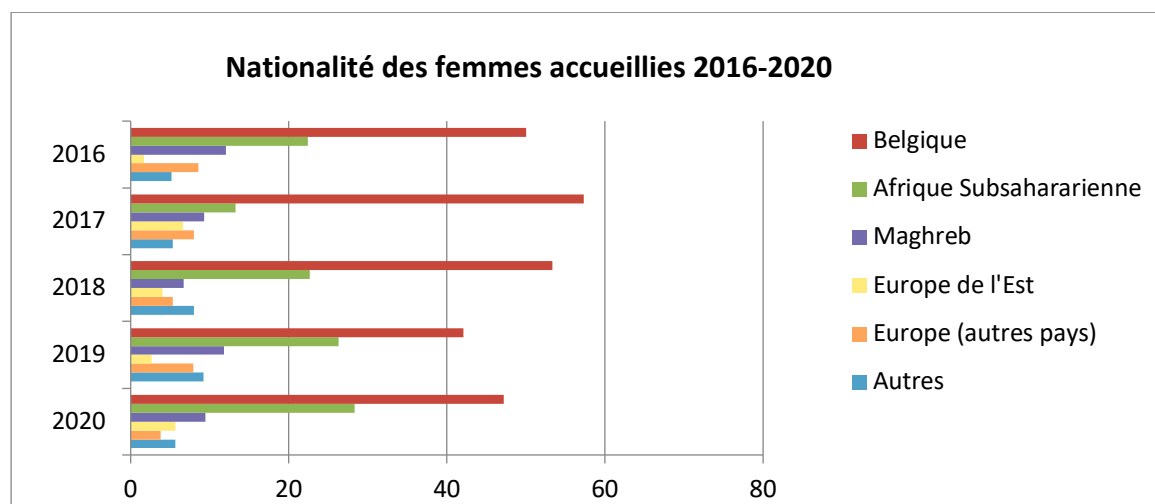
Horaire d'accueil

En 2020, 77,36 % des accueils ont eu lieu pendant les heures de bureau, 15,09 % le soir, et 7,55 % pendant le week-end. Nous trouvons important de permettre un accueil en dehors des heures de bureau pour ne pas ajouter une contrainte supplémentaire aux personnes qui par exemple ont des enfants, travaillent ou suivent une formation. Un travailleur social est présent chaque soir jusqu'à 21h, même le week-end. Depuis cette année, entre 21h et 7h30, 9h les week-ends, la permanence est assurée par les permanents de nuit.

Nationalité et origine³

Le graphique ci-dessous montre que presque la moitié des femmes hébergées avait la nationalité belge en 2020 (47,17%). Parmi celle-ci (25 femmes), une grande partie, 72% était d'origine belge. Les autres étaient d'origine congolaise, grecque, coréenne, serbe ou marocaine.

Suivent ensuite un tiers de femmes provenant d'Afrique Subsaharienne (28,31%).



Langue

| % de femmes selon la langue | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Français | 86,21 | 88,00 | 81,30 | 78,9 | 79,25 |
| Néerlandais | 10,34 | 8,00 | 10,60 | 7,90 | 7,55 |
| Autres | 3,45 | 4,00 | 8,00 | 13,10 | 13,20 |

Nous encourageons fortement les femmes parlant peu ou pas le français ou le néerlandais à s'exprimer dans l'une ou l'autre langue. Nous faisons également appel à des interprètes. Il est important que nous puissions dans ces cas faciliter la possibilité pour nos hébergées de pouvoir avoir des entretiens de fond et être comprises, ce qui est de grande importance pour nous.

³ Pour l'origine, nous avons décidé de nous baser sur la définition suivante du Vlaams integratiedecreet (2009):
"Afin de déterminer l'origine d'une personne, il est tenu compte de 4 critères : la nationalité actuelle de la personne, la nationalité de naissance de la personne, la nationalité de naissance du père et la nationalité de naissance de la mère. Si l'un de ces critères est une nationalité non belge, la personne est considérée comme étant d'origine étrangère." (Vlaamse overheid, 2009)

Domicile

| % de femmes selon le domicile | 2016 | 2017 | 2013 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| La Région Bruxelloise | 72,41 | 70,66 | 64,00 | 68,42 | 71,69 |
| La Flandre | 13,78 | 13,30 | 18,65 | 10,56 | 9,44 |
| La Wallonie | 8,62 | 6,65 | 9,31 | 9,22 | 11,34 |
| Sans domicile en Belgique | 5,19 | 8,00 | 8,00 | 11,88 | 7,53 |
| Inconnu | 0 | 1,33 | 0 | 0 | 0 |

La commune de 1000 Bruxelles est la plus représentée avec 18,87% des femmes, suivie par Anderlecht avec 11,31% et Jette avec 7,55%.

Parmi les femmes sans domicile, deux sont radiées, et deux ont leur dernier domicile à l'étranger.

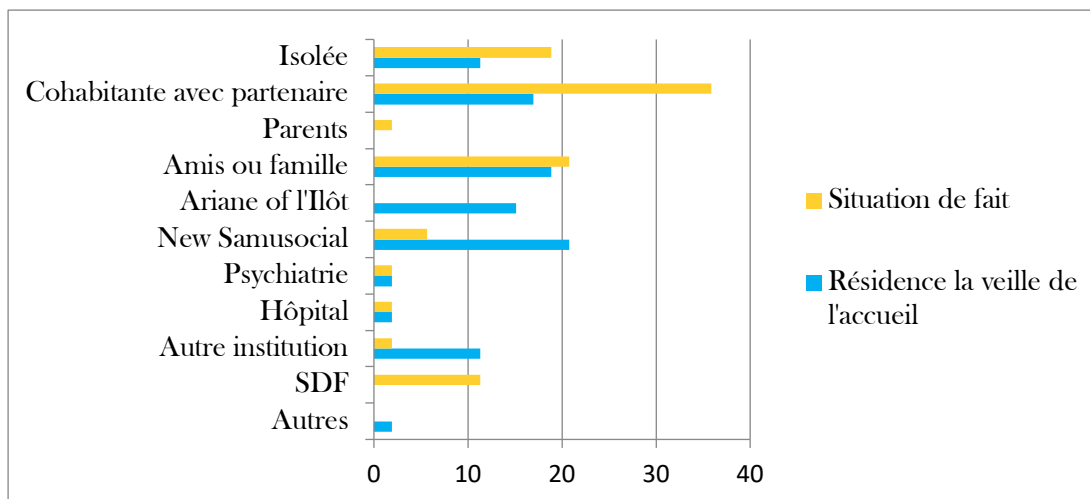
Etat civil

| % de femmes selon l'état civil | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Célibataire | 44,83 | 44,00 | 57,33 | 46,04 | 43,40 |
| Mariée | 37,93 | 34,67 | 25,33 | 26,32 | 35,80 |
| Divorcée | 15,52 | 18,67 | 14,67 | 25 | 16,98 |
| Veuve | 1,72 | 1,33 | 2,66 | 1,32 | 3,77 |
| Inconnu | 0 | 1,33 | 0 | 1,32 | 0 |

Situation de fait et résidence avant l'accueil

Nous définissons la situation de fait comme la situation plus ou moins stable dans laquelle se trouvait la personne avant la situation de crise. La résidence la veille de l'accueil est l'endroit où la femme a dormi la nuit précédant son accueil à la Porte Ouverte ou la nuit avant son confinement. En effet, cette année avec la crise sanitaire, chaque femme qui était acceptée devait se confiner durant quelques jours pour nous assurer de pouvoir faire un accueil « safe » ou après avoir fait un test PCR, en attente d'avoir les résultats (par exemple à l'Hôtel Saint-Nicolas)

Souvent les femmes cherchent une solution ailleurs avant de venir à Porte Ouverte. Certaines font appel à leur famille ou aux amis. Un grand nombre de femmes passent par un des centres de crise de Bruxelles (Centre d'accueil d'urgence Ariane, L'Îlot, New Samusocial). Les autres institutions où ont séjourné les femmes avant d'arriver à la Porte Ouverte sont Albatros, Centre Monfort, Le Vif à Mons, Transit et à l'hôtel.



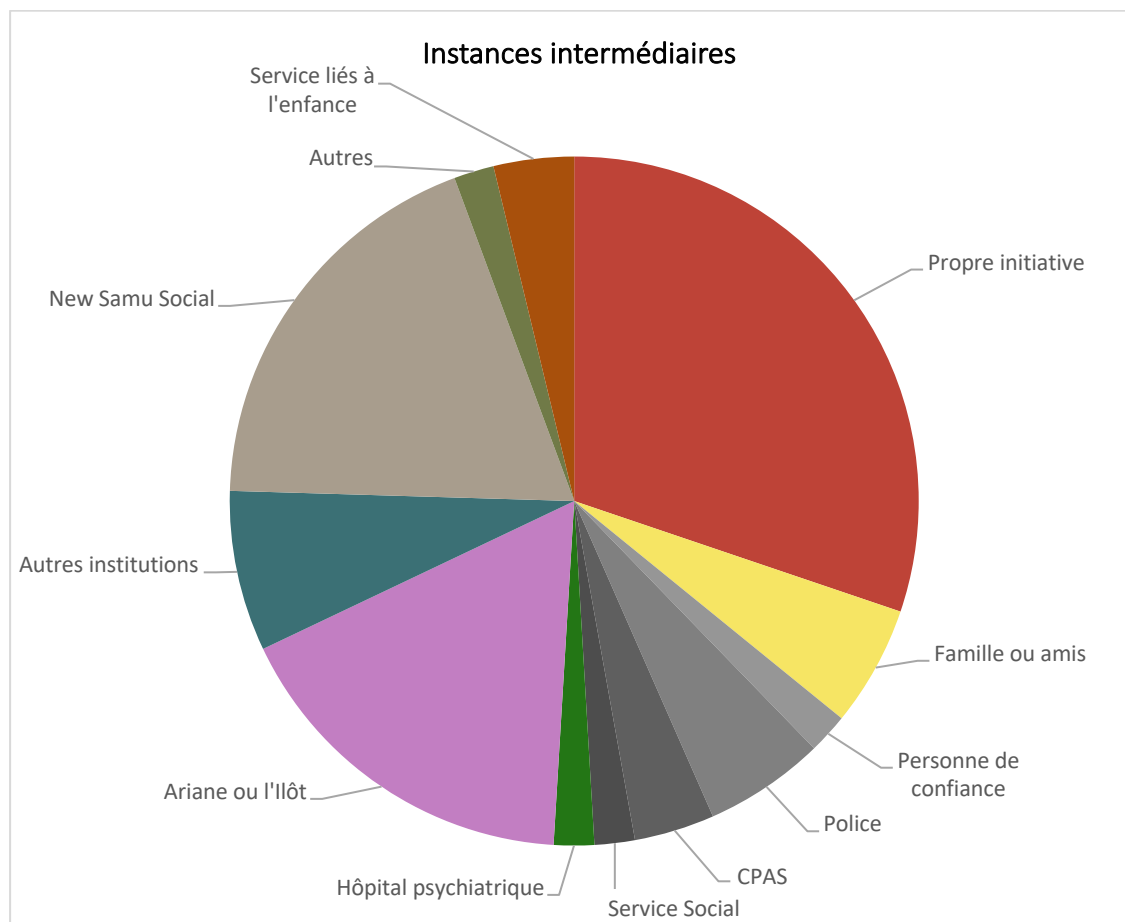
| | Nombre de personnes |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Femmes ayant fait un test COVID et confinées à l'hôtel Saint Nicolas | 14 femmes et 5 enfants |
| Femmes ayant fait un test COVID et/ou confinement autre structure | 6 et 4 enfants |
| Femmes ayant fait un test COVID et confinées dans leur logement | 2 femmes et 1 enfant |
| Femmes ayant fait un test et confinées à la Porte Ouverte | 2 femmes |

Instances intermédiaires

En 2020, plus d'un tiers de nos hébergées ont été orientées chez nous par le Centre d'accueil d'urgence Ariane, l'Ilot et Le New Samusocial, cela représente un total de 35,85%.

Les chiffres présentés se justifient par les contacts réguliers que nous avons avec ces structures. En effet, Le Centre d'accueil d'urgence Ariane et le New Samusocial nous contactent chaque jour afin d'avoir connaissance de nos disponibilités et nous les contactons également lorsque des disponibilités vont se libérer. Le Centre d'accueil d'urgence Ariane relaye l'information auprès des personnes qui recherchent une place à Bruxelles. Raison aussi pour laquelle nous conseillons de s'adresser en priorité au Centre d'accueil d'urgence Ariane lorsque nous n'avons pas de place, afin d'avoir la bonne information quant aux disponibilités dans le secteur. Cette année, Bruss'help a aussi pris le relais en nous demandant d'établir un monitoring hebdomadaire des places disponibles en maisons d'accueil.

Nous continuons à avoir comme chaque année un nombre important de femmes, presque un tiers, qui arrivent chez nous de leur propre initiative.



| Instance intermédiaire | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Propre initiative | 32,75 | 22,67 | 17,33 | 17,11 | 30,19 |
| Famille ou amis | 8,62 | 4,00 | 2,68 | 3,95 | 5,66 |
| Personne de confiance | 5,17 | 2,67 | 4 | 1,32 | 1,88 |
| Police | 3,45 | 5,33 | 1,33 | 2,63 | 5,66 |
| CPAS | 6,89 | 5,33 | 14,67 | 13,16 | 3,77 |
| Service social | 3,44 | 8,00 | 10,66 | 7,90 | 1,89 |
| Hôpital psychiatrique | 1,72 | 1,33 | 4 | 5,26 | 1,89 |
| Hôpital | 1,72 | 1,33 | 0 | 0 | 0 |
| Ariane ou l'Îlot | 18,96 | 20,00 | 21,33 | 28,94 | 16,98 |
| Autres institutions | 8,72 | 8,00 | 10,66 | 7,90 | 7,53 |
| New SAMU Social | 3,45 | 4,00 | 8 | 9,20 | 18,87 |
| Autres | 5,18 | 10,67 | 1,33 | 0 | 1,88 |
| Services liés à l'enfance | | 6,65 | 1,33 | 2,63 | 3,77 |
| Inconnu | | | 2,68 | 0 | 0 |

Ressources

En 2020, 32,08 % des femmes bénéficiaient d'une intervention du CPAS à leur arrivée. Et autant de femmes n'avaient aucune ressource financière. Cela est souvent dû au fait qu'elles dépendaient de leur partenaire. Pour ces dernières, nous régularisons leurs revenus via le CPAS ou leurs droits à d'autres indemnités.

Nous constatons que certaines avaient des revenus du travail, cela représente 15,04%, à leur arrivée et que ce chiffre n'est plus que de 9,4% à leur départ. Cela s'explique par la crise sanitaire qui a eu pour conséquence que certaines ont perdu leur travail. Nous encourageons nos hébergées à suivre une formation, cours de langue ou à chercher un travail. Pour ce faire, nous collaborons avec l'asbl HOBO.

| Ressources | Arrivée | Départ |
|-----------------------------------------|----------------|---------------|
| Pas de ressources | 32,08 | 3,78 |
| Salaire | 15,04 | 9,4 |
| CPAS | 32,08 | 52,82 |
| Salaire + CPAS | 0 | 3,77 |
| Chômage | 1,89 | 1,89 |
| Mutualité | 13,21 | 7,55 |
| Pension + CPAS | 1,89 | 1,89 |
| Invalide | 3,77 | 3,77 |
| Inconnus (encore dans la maison) | 0 | 15,09 |

Paiement du séjour

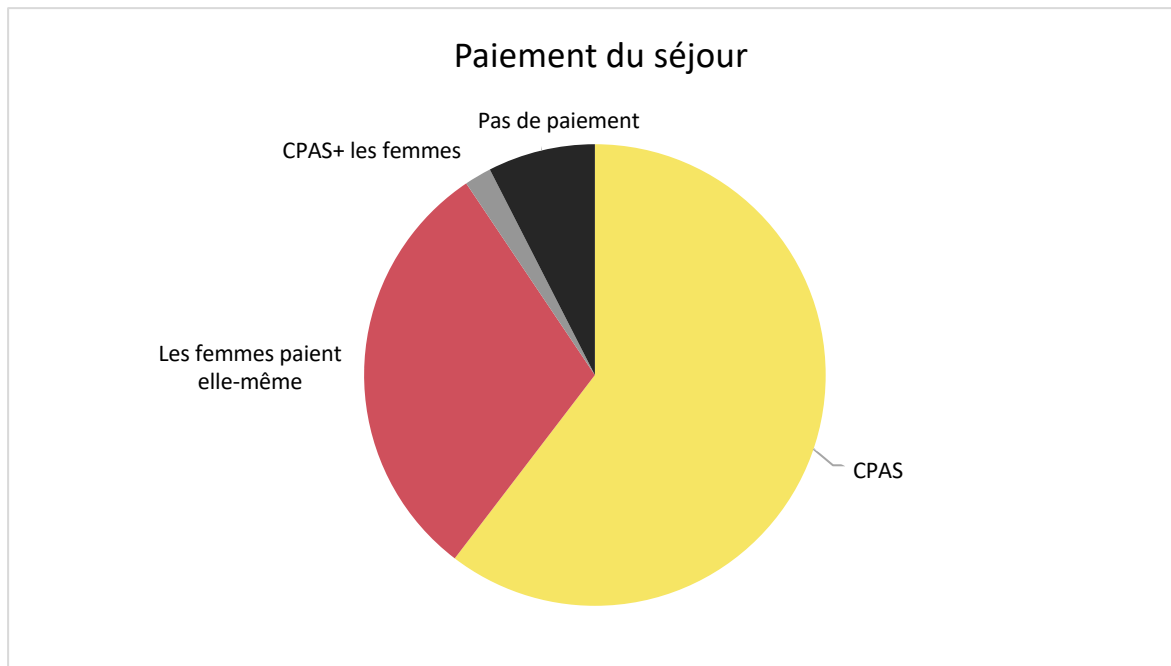
Les frais d'hébergement couvrent les dépenses liées aux repas, aux lessives, aux titres de transport, aux activités organisées par la maison ou par des services extérieurs ainsi que les activités durant les vacances scolaires, ...

Pour 60,37 % des femmes qui ont été hébergées en 2020, les frais du séjour sont pris en charge par le CPAS. 30,19 % des femmes payent elles-mêmes.

Une femme a payé une partie, le reste était payé par le CPAS.

Pour 4 femmes il n'y avait pas de paiement, donc deux pour lesquelles nous sommes en recours contre le CPAS compétant.

Au total, nous n'avons pas de paiement pour 413 nuitées (259 nuitées femmes, 154 nuitées enfants) cela fait 5,82 % des nuitées totales.



Accueils répétés

En 2020, 77,36% des femmes n'avaient jamais été en maison d'accueil. 15,09% des femmes avaient déjà fait un séjour dans une autre maison d'accueil et 7,55% avaient fait plusieurs séjours dans une autre maison d'accueil.

Nous avons eu 8 femmes, sur les 53 femmes qui ont été hébergées en 2020, qui avaient déjà séjourné à la Porte Ouverte. Pour cinq d'entre elles, il s'agissait d'un second séjour et pour trois d'entre elles, de plus de deux séjours.

Les personnes ne reviennent pas toujours pour les mêmes motifs et plusieurs années peuvent passer entre deux hébergements.

Problématique

Pour l'année 2020, un tiers des femmes que nous avons hébergées l'ont été suite à des problèmes relationnels avec ou sans violences (respectivement 22,64% et 7,55%).

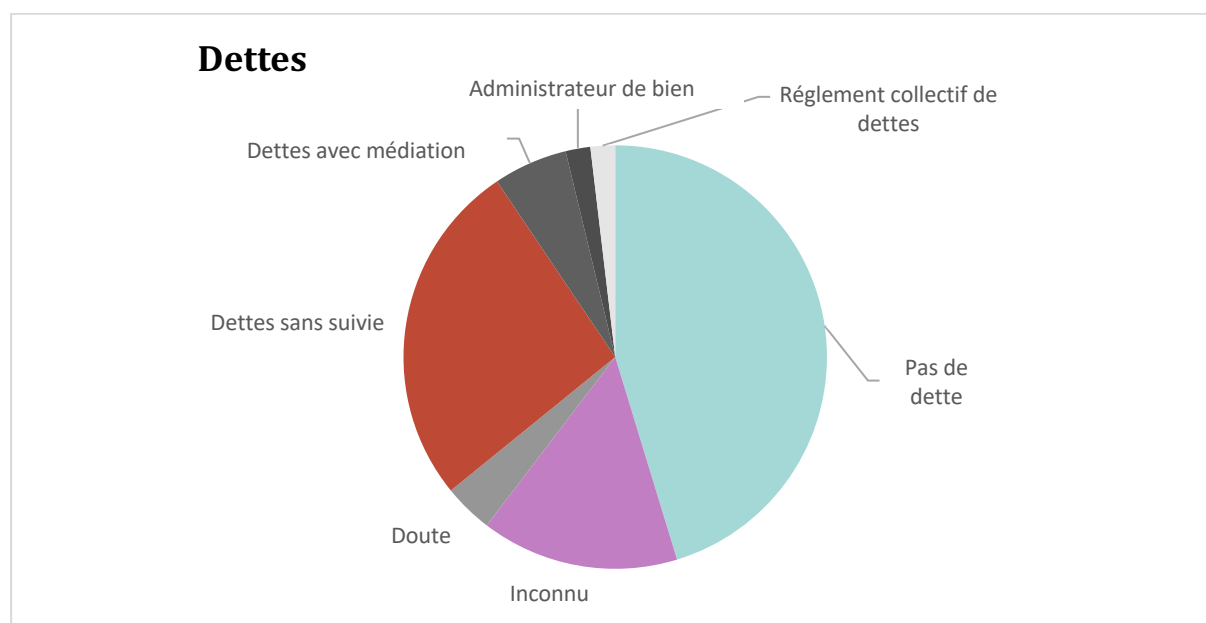
Pour les femmes victimes de violences conjugales qui ont trouvé refuge dans notre maison d'accueil, du fait qu'elles ont été constamment dévalorisées, nous constatons qu'elles ont perdu toute confiance en elles. Dans un premier temps, la priorité est qu'elles se sentent en sécurité au sein de notre institution. Gagner la confiance, s'adapter à ce nouvel environnement est une étape qui, dans certain cas, peut s'avérer difficile et ardue. L'atmosphère sécuritaire que nous nous engageons à maintenir les aide à exprimer leurs émotions et à prendre conscience de l'emprise qu'avait leur conjoint sur elles. Petit à petit, et grâce au soutien compréhensif et constant de toute l'équipe, les femmes peuvent se reconstruire, gagner en indépendance, retrouver l'estime de soi, et la confiance en elles.

Un autre groupe important qui a été hébergé est celui de femmes accueillies à la Porte Ouverte pour des problèmes matériels. Il représente presque un tiers de notre public.

Au-delà de cette vision purement statistique, la réalité nous montre quotidiennement qu'il est difficile et réducteur de lier chaque situation à une problématique précise. Chaque femme a un parcours singulier et personnel qui l'a entraînée vers sa situation actuelle de sans-abrisme. Les divers problèmes s'accumulent, se confondent, s'emboîtent. Face à cette complexité, notre rôle est d'accompagner les femmes suivant une approche psycho-sociale globale.

| Problématique | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Problème matériel | 15,52 | 17,33 | 25,33 | 31,57 | 28,30 |
| Problème relationnel avec maltraitance | 24,14 | 32,00 | 25,33 | 27,63 | 22,64 |
| Problème relationnel sans maltraitance | 8,62 | 13,33 | 6,67 | 3,95 | 7,55 |
| Problème parents/enfants | 10,34 | 8,00 | 12 | 10,53 | 11,32 |
| Toxicomanie | 3,45 | 2,67 | 4 | 1,32 | 5,66 |
| Handicap mental léger | 0 | 1,33 | 1,33 | 0 | 0 |
| Problème psychiatrique | 10,34 | 6,67 | 6,67 | 9,21 | 9,43 |
| Problèmes personnels | 17,23 | 8 | 5,33 | 6,58 | 7,55 |
| Permis de séjour | 8,62 | 5,33 | 10,66 | 6,58 | 5,66 |
| Autres | 1,72 | 5,33 | 2,66 | 2,63 | 1,89 |

Dettes



En 2020, un tiers des femmes hébergées (35,85%) ont des dettes. Cela ne représente qu'une partie de l'iceberg car cela reste un sujet tabou pour les femmes. Ce n'est souvent qu'au cours

du séjour, lorsque le courrier arrive à la maison d'accueil, que les factures, les rappels et les lettres d'huissier arrivent, que nous découvrons la situation réelle d'endettement...

Beaucoup de dettes représentent des factures impayées de gaz, d'eau, d'électricité, de gsm, d'internet et télévision, des arriérés de loyer, des factures d'hôpitaux, des amendes de transport en commun, des crédits à la consommation.... Les montants peuvent s'élever à plusieurs milliers d'euros.

Pour les femmes avec beaucoup de dettes, nous essayons de les orienter vers un service de médiation de dettes. Cela garantit une continuité étant donné que le séjour en maison d'accueil est limité dans le temps. Cependant, nous remarquons dans notre pratique, qu'obtenir un premier rendez-vous dans un service de médiation de dettes prend généralement du temps.

Santé Mentale

Durant l'année 2020, nos chiffres montrent que parmi nos hébergées, les femmes ayant un problème de santé mentale, représentaient environ 32,08%, ce qui n'est pas un taux négligeable (1/3 ième de notre public)

Ces problèmes de santé mentale sont divers : on parle quelques fois de dépression, troubles bipolaires, schizophrénie, de troubles liés à l'addiction, de psychose,... . Il est important de mentionner qu'il ne s'agit pas toujours de la raison principale qui a conduit à leur demande d'hébergement en maison d'accueil.

Pour celles qui avaient un suivi médical, il est possible de faire un accompagnement psychosocial et d'arriver à suivre le rythme de la maison. On constate que le cadre de vie de la maison d'accueil permet de stabiliser les personnes dans un projet mais également d'acquérir une forme d'autonomie et de prise de responsabilité de soi.

Nous avons aussi certaines hébergées qui ne suivent pas de traitement médical. Elles essayent alors tant bien que mal, dans premier temps, de participer à la vie active de la maison mais cela peut être difficile et poser au bout du compte des problèmes et avoir des impacts sur la vie de groupe.

On constate au travers de notre expérience que certaines personnes peuvent vivre avec leur trouble psychiatrique sans que cela n'entrave leurs parcours ou projets. Pour d'autres, cela n'est qu'une question de temps avant que ce trouble ne les rattrape. La particularité de la maison est de rester ouverte aux différences, de tenter d'entrevoir une piste de sortie et de ne pas participer au cercle vicieux de cette exclusion vis-à-vis des personnes en souffrance mentale.

Toxicomanie

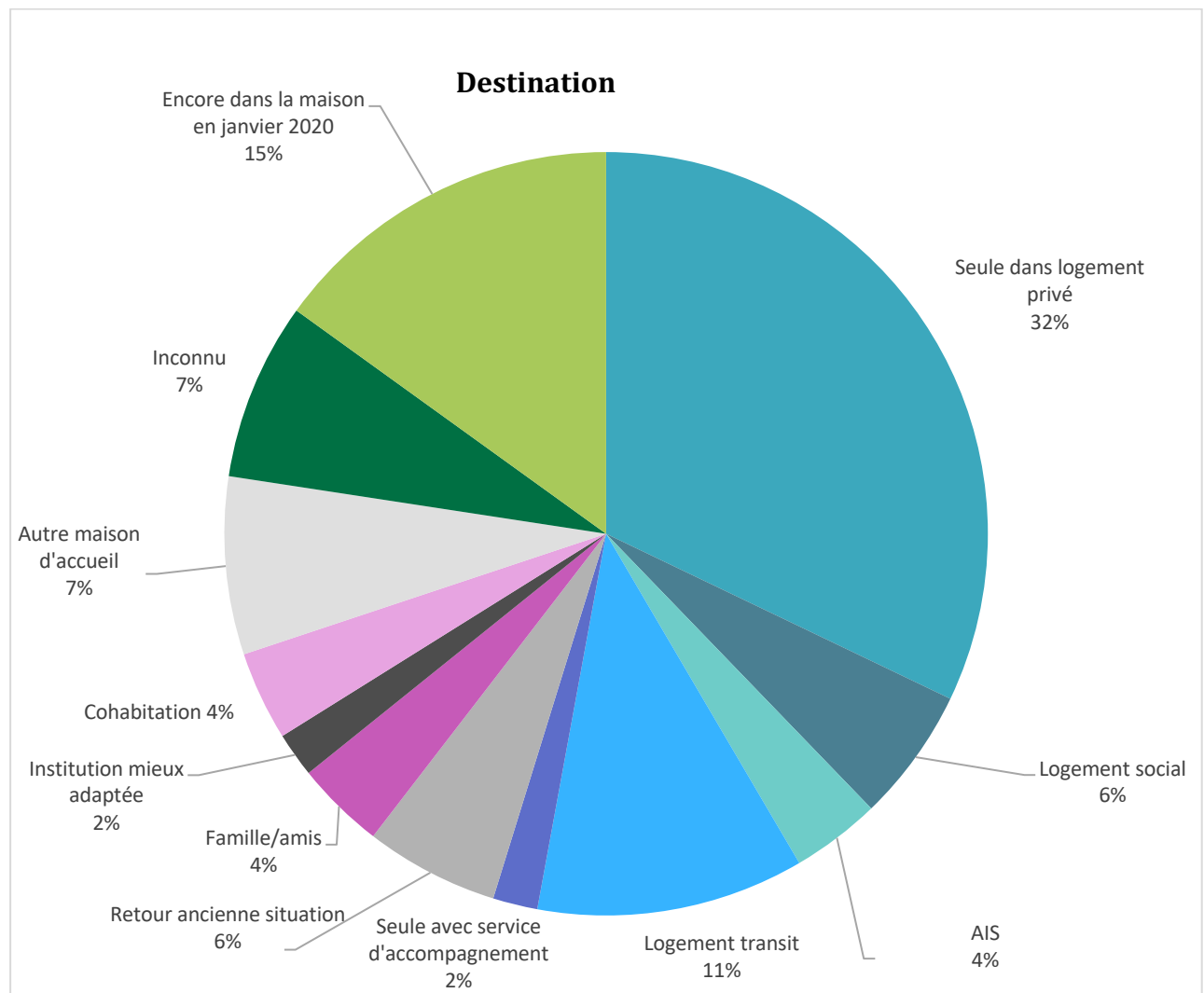
La Porte Ouverte accepte des femmes avec des problèmes de dépendance à condition toutefois qu'elles puissent fonctionner dans le groupe. Il arrive également que ce problème ne se révèle qu'après un certain temps dans la maison. Pour 2020, 18,87% des hébergées avaient un problème de dépendance.

Formation et recherche travail

En cette année difficile, 6 femmes de Porte Ouverte ont bénéficié d'un accompagnement vers l'emploi officialisé dans le cadre du partenariat de Hobo avec Actiris (*Accompagnement Public Spécifique*). Les conditions pour cet accompagnement sont une inscription à Actiris, une adresse de domiciliation dans la Région Bruxelles Capitale, ainsi qu'un suivi psychosocial en parallèle de l'accompagnement vers l'emploi.

2 autres femmes ont eu plusieurs rendez-vous sans qu'un suivi soit officialisé. Il s'agissait de femmes n'ayant pas de domicile officiel à Bruxelles et ne pouvant pas être suivies par les partenaires d'Actiris, et des femmes demandant un bref soutien, par exemple pour relire un CV, aider pour l'envoi de mails, ou pour chercher une formation de français.

Destination



En 2020, plus de la moitié de nos hébergées (55%) se sont installées seules après leur séjour à la Porte Ouverte. 20 d'entre elles ont trouvé un logement dans le secteur privé dont deux qui bénéficient de l'accompagnement d'un service de guidance à domicile. Trois autres

femmes ont intégré un logement social via l'article 36. Deux femmes ont obtenu un logement par l'intermédiaire d'une AIS. Quatre femmes se sont installées dans un de nos logements de transit. Deux personnes sont parties pour un logement transit de l'asbl Transit et du Home du Pré. Parmi ces hébergées, un grand nombre a également pu bénéficier d'un suivi que cela soit d'abord en post-hébergement et ensuite par un service de guidance à domicile.

Trois femmes (6%) sont retournées à leur ancienne situation parmi lesquelles une avec son ancien partenaire. Lorsqu'une hébergée émet le souhait de retourner d'où elle vient, nous ne portons aucun jugement. Par contre, nous essayons de la sensibiliser à ce qui a motivé son départ de chez elle et à ce qui motive son retour. Nous leur précisons que notre porte reste grande ouverte si elles désirent refaire une demande ultérieurement.

En ce qui concerne les 7% des femmes qui quittent notre maison d'accueil pour une destination « inconnue », il s'agit principalement de courts séjours parmi lesquels ceux de certaines femmes pour qui la vie en communauté était difficile à vivre. Dans certains cas, il est arrivé que nous soyons contraints de mettre fin au séjour pour non-respect du cadre institutionnel.

Follow up

-47,16% des femmes sont suivies après leur départ d'ici.

-5 femmes sont suivies dans nos logements transit par Porte Ouverte (au départ de ce logement, une femme est suivie par Porte Ouverte ailleurs)

-12 femmes habitent seules mais restent suivies par Porte Ouverte (pour une de ces femmes le suivi est ensuite transféré à Après-Toe)

-3 femmes sont directement suivies par Après-Toe après leur départ

-6 autres femmes sont suivies au Foyer de l'Equipe, Vogelzang, le Nouveau 150, Centre Monfort et Transit

Le post-hébergement

Quand une femme trouve un logement, elle peut toujours compter sur l'équipe pour l'accompagner dans toutes les démarches liées au déménagement: contact avec le CPAS du nouveau lieu de résidence, contact avec le propriétaire, souscription de nouveaux contrats d'énergie, achat de meubles, transport, montage éventuel de meubles, l'aménagement de l'appartement. Nous les soutenons aussi pour construire un nouveau réseau, les orientent vers des services dans le quartier, etc... Pour d'autres, il y a un soutien à la parentalité.

Nous disposons du Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel. Grâce à cette aide financière, nous pouvons donner un coup de pouce aux femmes les plus précarisées pour leur déménagement (premier loyer, meubles, garantie locative...).

Le nouvel Arrêté relatif à l'insertion des personnes sans-abri prévoit un mi-temps pour assurer la mission de post-hébergement.

Depuis le mois d'avril, nous avons structurellement organisé cette mission au sein de l'équipe.

En 2020 nous avons suivi 15 femmes et 11 enfants. 2/3 des personnes suivies étaient installées dans un logement privé ; 1/3 avait obtenu un logement AIS ou un logement du SISP (Société Immobilière de Service Public).

7 femmes et 2 enfants qui avaient quitté la maison d'accueil pour le logement transit ont également été suivis.

Si l'accompagnement se prolonge et que nous évaluons avec la personne qu'un suivi est encore nécessaire, nous l'orientons vers un service de guidance à domicile.

Les logements de transit

Au numéro 36 de la rue du Boulet, la Porte Ouverte dispose de 3 logements de transit : un studio et deux chambres avec une cuisine commune. Ces logements sont destinés aux femmes qui ont été hébergées dans la maison d'accueil mais qui ont encore besoin d'un suivi avant de s'installer dans un logement privé. Cela s'inscrit dans la continuité de l'accompagnement déjà effectué au sein de la maison d'accueil.

Quelques chiffres :

En 2020, 7 femmes et 2 enfants ont pu bénéficier de ces logements avec un accompagnement psycho-social dans le cadre du post-hébergement.

Le nombre de nuitées était de 1198 pour les femmes et les enfants.

L'âge moyen des femmes était de 40 ans et les enfants avaient respectivement 2 et 5 ans.

La durée moyenne de séjour était de 5 mois et demi.

Pour les femmes ayant séjourné au 36 en 2020: 4 avaient une aide financière d'un CPAS, pour 3 d'entre elles, un salaire, dont l'une avec un complément du CPAS.

La problématique principale des femmes arrivées à la Porte Ouverte qui ont séjourné en 2020 au 36, est, pour 2 d'entre elles, des problèmes relationnels (l'une avec violences et l'autre sans), pour 3, un problème matériel, pour une, des problèmes personnels et pour une autre hébergée, un problème entre parent/enfants.

La particularité pour cette année, est qu'à partir du 1^{er} avril, nous avons fait le choix, en accord avec la visite faite par un médecin de Bruss'help, de garder une chambre disponible pour une éventuelle quarantaine le temps d'obtenir les résultats du test PCR pour le Covid-19. Cela se voit au niveau du nombre de femmes hébergées ainsi qu'au niveau des nuitées. Nous parlons de 3 femmes qui y sont restées entre 3 et 4 jours. Cela semble peu mais il était important pour l'équipe de savoir qu'un lieu était disponible en cas d'urgence.

Voici un exemple pour illustrer ce travail de continuité dans l'accompagnement :

Isaline est une femme rwandaise de 71 ans qui a été hébergée à la Porte Ouverte à deux reprises.

Son premier séjour s'est déroulé en 2018. Isaline était alors sans papiers et fréquentait régulièrement le SAMU. C'est à cet endroit qu'elle aurait probablement contracté la tuberculose. A la suite de cet incident, Isaline a pu jouir d'une prise en charge par le FARES couvrant son traitement contre la tuberculose ainsi que ses frais de séjour. Durant son hébergement, nous l'avons soutenue pour introduire une demande de régularisation. Son traitement achevé, Isaline s'est retrouvée sans ressources et a dû quitter notre maison

d'accueil pour retourner au Samusocial. Nous avons aussi cherché des pistes en dehors du Samu social, via les amis du Béguinage. Ce premier séjour a duré 9 mois.

En novembre 2019, Isaline a finalement obtenu un droit de séjour (limité à un an). Cela a permis d'ouvrir ses droits (CPAS, mutuelle...). Et nous avons pu l'accueillir à nouveau.

Quand elle est arrivée, pour son deuxième séjour, nous l'avons accompagnée dans les premières démarches auprès du CPAS pour qu'elle perçoive le RIS et bénéficie d'une carte médicale. Nous avons également fait le nécessaire auprès de la commune pour qu'elle puisse avoir sa nouvelle carte d'identité électronique.

Une fois la partie administrative mise en ordre, nous avons aidé Isaline à gérer son budget. A son arrivée à la Porte Ouverte, Isaline cumulait les dettes, principalement des dettes de frais médicaux. Nous avons mis en place des plans de paiement et introduit une demande au CPAS afin que celui-ci prenne en charge certaines factures. Actuellement, Isaline s'est acquittée de toutes ses dettes.

Nous avons proposé à Isaline d'intégrer notre logement de transit car elle n'avait jamais vécu seule auparavant et c'était l'occasion d'encourager son autonomie au maximum. Installée dans son nouveau logement, elle était autonome pour pas mal de démarches (faire son pilulier, réapprovisionner ses médicaments, organiser ses rendez-vous médicaux, cuisiner, gérer son budget, se rendre à ses cours de français). Elle a appris à vivre seule et à gérer sa vie au quotidien.

Les animations

| Participation aux activités organisées en interne | Nombre de sorties | Nombre de participations femmes | Nombre de participations enfants |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Activités culturelles : ludothèque, cinéma, musée, maison de la création | 6 | 15 | 21 |
| Activités sportives zumba, piscine, mini-golf, yoga, boxe, plaine de jeux couverte, patinoire | 16 | 48 | 17 |
| Sorties : parcs, baboes, promenade, terrain de basket-ball | 34 | 49 | 74 |

| Participation aux activités organisées en externe | Nombre de sorties | Nombre de participations femmes | Nombre de participations enfants |
|---------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Les activités organisées par Hobo | 9 | 10 | 3 |
| Les Gazelles de Bruxelles | 10 | 30 | 21 |
| Les Choux de Bruxelles | 1 | 1 | |
| Zumba en ligne par Carolle | 1 | 6 | 1 |
| Massage par Dana | 4 | 4 | 1 |

| Animations et ateliers organisés par l'équipe | Nombre d'animations | Nombre de participations femmes | Nombre de participations enfants |
|------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Atelier logement | 26 | 24 | |
| Animation produits ménagers naturels | 3 | 9 | 1 |
| Animation produits cosmétiques naturels | 2 | 10 | 2 |
| Atelier Bijoux | 2 | 13 | 4 |
| Atelier origami | 1 | 1 | 1 |
| Atelier cuisine | 3 | 4 | 6 |
| Goûter sain | 27 | 179 | 74 |
| Les mains vertes | 9 | 1 | 16 |

| Animations par des organisations externes | Nombre d'animations | Nombre de participations femmes | Nombre de participations enfants |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Animation autour du sucre par CPCP⁴ | 1 | 7 | |
| Animation Gestion budgétaire par CPCP | 1 | 5 | |
| Les allocations sociales : animation Ara | 2 | 20 | |
| Information Covid par Bruss'Help | 1 | 8 | |
| Testing Covid par Médecin sans Frontière | 1 | 12 | 1 |

⁴ Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation

Données concernant les enfants hébergés

En 2020, 29 enfants, 15 filles et 14 garçons, ont séjourné à la Porte Ouverte totalisant 2930 nuitées. Nous avons accueilli 20 enfants en 2020 et 9 enfants étaient accueillis en 2019 mais sont restés encore une partie de l'année 2020. La durée moyenne de séjour était de 101 jours. Nous comptons uniquement les enfants qui séjournent à la Porte Ouverte.

Nous travaillons aussi avec les mamans n'ayant pas la garde principale de leur enfant. En 2020 c'était le cas pour 12 enfants et 5 mères. Dans la plupart de ces situations, nous prenons les contacts nécessaires pour organiser les visites entre la mère et l'enfant. Il arrive que nous accompagnions la maman lors de ces visites. Nous avons accompagné une mère plusieurs fois à Alternatives Familles lors des premières visites à son enfant placé en famille d'accueil. Nous informons et préparons la maman pour une réunion au S.P.J.

Age

Nombre d'enfants

| | |
|---------------|----|
| De 0 à 5 ans | 11 |
| De 6 à 12 ans | 14 |
| > 12 ans | 4 |

L'âge moyen des enfants est de 7 ans. 11 des 29 enfants avaient moins de 5 ans. 14 des 29 enfants fréquentaient l'école primaire.

Durée de séjour

Nombre d'enfants

| | |
|------------|----|
| < 3 | 0 |
| 3-7 | 3 |
| 8-14 | 1 |
| 15-30 | 1 |
| 31-45 | 8 |
| 46-90 | 2 |
| Plus de 90 | 14 |

Nombre d'enfants par femme

Nombre de mères

| | |
|----------------------|----|
| Mères avec 1 enfant | 15 |
| Mères avec 2 enfants | 4 |
| Mères avec 3 enfants | 2 |

Enseignement

| | Nombre d'enfants |
|---------------------------------|------------------|
| Avec la mère | 4 |
| Crèche | 3 |
| Maternelle | 4 |
| Primaire | 11 |
| Enseignement secondaire général | 5 |
| Primo-arrivant | 2 |

Langue

| | Nombre d'enfants |
|----------------|------------------|
| Le français | 22 |
| Le néerlandais | 5 |
| Autres | 2 |

Animations à la Porte Ouverte

| | Nombre | Nombre d'enfants (moyenne) | Nombre de mères (moyenne) |
|--------------------|--------|-------------------------------|------------------------------|
| Réunions d'enfants | 9 | 4 | - |
| Atelier de jeux | 19 | 2 | - |
| Atelier lecture | 22 | 3 | - |
| Réunion de mamans | 1 | - | 5 |
| Sorties | 29 | 3 | 2 |

Durant le premier confinement en mars, nous avons dû trouver des solutions pour continuer à stimuler les enfants. Nous avons fait preuve de créativité et nous avons proposé diverses activités pour que les enfants puissent s'épanouir au mieux au sein de notre maison en cette période difficile.

La plupart n'avaient pas de travaux scolaires. Nous avons mis en place diverses activités durant la journée.

Chaque responsable enfants s'occupait de 2 enfants le matin et 2 autres l'après-midi. Nous avons occupé 2 endroits différents de la maison : la salle de jeux et l'espace père pour alterner. Nous avons proposé aux enfants des activités ludiques tels que la psychomotricité, les jeux de réflexion, jeux de société et construction de maquettes, cours de cuisine, chant, etc. Ces ateliers ont permis de travailler sous forme de jeux plusieurs aspects : la précision des gestes, lecture et compréhension d'un plan, esprit d'équipe et trouver des solutions en groupe etc. Nous avons aussi proposé des activités sportives tels que les séances de danse, des parcours sportifs et des sorties (d'une durée de 30 min) au parc ou au terrain de foot.

Ces activités ont permis aux enfants de bouger et de se dépenser. Lorsque l'on sortait, c'était une bouffée d'air frais pour eux car l'enfermement était dur.

Au courant de 2020 nous avons continué les ateliers jeux pour enfants les mardis de 19h à 20h. Nous avons libéré d'autres moments maman/enfant le mercredi après-midi et durant les week-ends.

Animations à l'extérieur

Lorsque les enfants ont un loisir avant leur entrée à Porte Ouverte, nous veillons à ce qu'ils puissent le poursuivre durant leur séjour. Ce fut le cas pour 4 enfants en 2020. Un jeune s'entraînait et jouait au foot dans son club à Woluwe, un enfant fréquentait l'école coranique, une fille allait tous les samedis à Arthis, et un autre enfant allait tous les mercredis à IBO De Puzzel à Etterbeek.

En accord avec la maman et l'enfant nous avons cherché des loisirs pour 6 enfants. Nous les avons inscrits à IBO De Puzzel Laken, IBO Buiteling, des cours de basket au Palais du Midi, La maison de Jeunes 88, des cours de natation à la piscine d'Anderlecht et La Maison des Enfants Françoise Dolto.

Les activités de vacances ont toujours lieu hors de la maison. C'est pour cela que nous travaillons en partenariat avec différentes associations de jeunesse et de sport : Latitude Jeunes, ADEPS Woluwé, Action Sport Koekelberg et Anderlecht, Le Bazar, Palais du Midi, IBO Buiteling, IBO De Puzzel, Het Meervoud, VGC Sportdienst campus Nieuwland, Speelplein Klavertje Vier en speelplein Takaro.

Pour beaucoup d'enfants, ces stages de vacances ont été une première expérience et plusieurs ont continué à faire appel aux mêmes organisations par la suite. Raison pour laquelle nous demandons de pouvoir bénéficier du tarif social et nous recherchons des stages de vacances à coût réduit. Certains CPAS collaborent avec ces a.s.b.l et interviennent financièrement pour le paiement de ces stages. La VGC prévoit un Passepartoe. C'est une carte d'accès à des loisirs, des activités culturelles et sportives à un prix réduit pour tout le monde à partir de 3 ans. La demande de la carte est gratuite et est prévue pour des familles défavorisées.

14 des 29 enfants ou presque la moitié des enfants ont résidé plus de 3 mois à Porte Ouverte. Ceux-ci ont ainsi eu l'occasion de participer successivement à plusieurs activités de vacances. Plus ils participent, meilleure est leur intégration et plus grande est la chance qu'ils poursuivent ces activités après leur séjour.

Par ailleurs, nous dirigeons les mamans vers Baboes asbl. Il s'agit d'un lieu de rencontre et de jeux pour les tous petits Bruxellois. Les enfants de 0 à 4 ans peuvent y jouer en présence de leurs parents qui veillent, jouent ou échangent des idées avec d'autres parents.

Nous collaborons également avec Zita Inloopteam. Il s'agit d'un lieu de soutien à l'éducation très accessible. Ce service répond aux questions concernant l'éducation et les soins à apporter aux enfants et organise des activités soutenant l'éducation des enfants.

Grace à cette collaboration 3 enfants et 3 mamans ont pu profiter de l'espace de Baboes Nieuwland durant le premier déconfinement. Les familles disposaient seules de l'espace durant 3 heures. Nous les avons accompagnées et avons joué ensemble. Cela permettait aux petits d'avoir un bel espace avec d'autres jouets et de passer un temps de qualité avec leur maman.

| | Nombre d'enfants | Nombre de mères |
|---------------------------------------|------------------|-----------------|
| Activités pendant les vacances | 14 | 1 |
| Baboes | 3 | 3 |
| Zita inloopteam | 2 | 2 |

Problèmes rencontrés / difficultés

| | Nombre d'enfants |
|-------------------------------------------------|------------------|
| Témoin de violence conjugale | 21 |
| Atteint de violence familiale | 7 |
| Problèmes liés à la scolarisation | 9 |
| Problèmes de santé | 3 |
| Difficultés autour du sommeil | 3 |
| Problèmes autour de la nourriture | 7 |
| Problèmes autour du temps d'écran | 5 |
| Autres difficultés autour de l'éducation | 6 |
| Problèmes matériels | 6 |

En 2020, **21 des 29 enfants ou 73 % des enfants, qui ont séjourné à La Porte Ouverte, ont été témoin de violences conjugales.** En outre, **7 enfants ont été victimes de violences familiales** comme des coups ou de la maltraitance psychologique.

Un enfant exposé aux violences conjugales est un enfant maltraité. L'exposition à celle-ci est une forme de mauvais traitement psychologique. La violence fait éclater la routine et les règles qui maintiennent la vie familiale. Elle provoque des émotions fortes chez l'enfant. Cela devient très confus et pénible pour celui-ci : les parents sont en même temps une source de sécurité et de peur. Être témoin de la violence conjugale est un viol des besoins de sécurité de l'enfant et cela crée un sentiment de menace.

Plus la violence est fréquente et sévère, plus l'enfant devient sensible et vigilant face à tout signe annonciateur de violence. Il ressent la tension, subit la crise, garde espoir que la violence ne se reproduira plus. Il ressent la peur, la menace, l'impuissance quand cela se répète. Cela le conduit à une grande détresse.

La violence conjugale a comme conséquence de créer un sentiment de terreur chez l'enfant, de l'isoler par la crainte ou la honte de la violence et enfin de le corrompre en le socialisant à

l'abus de pouvoir et à des formes inadaptées de relations interpersonnelles. L'abus de pouvoir devient sa référence pour se socialiser. Il apprend à obtenir ce qu'il veut par la violence. L'enfant se construit à travers des doutes fondamentaux et la confusion au niveau de l'amour, l'intimité et la violence.

Tous les enfants ne sont pas affectés de la même manière et avec la même intensité par la violence conjugale à laquelle ils sont exposés, mais les difficultés d'adaptation observées sont comparables à celles d'autres formes de maltraitance : problèmes de santé psychique (angoisse, dépression, stress post-traumatique) et physique (maux de ventre, maux de tête, cauchemars, insomnies, blessures, ...), problèmes de concentration (retard et/ou échecs scolaires) et problèmes sur le fonctionnement social (trouble du comportement comme comportement d'opposition, agitation, crises d'angoisses, crises de colère, rester dans sa bulle,...).

10 des 29 enfants avaient des problèmes liés autour de la scolarité. Dans la mesure du possible, nous maintenons les enfants dans leur école. Si la distance est trop importante, nous cherchons une nouvelle école dans les environs de la maison d'accueil. **En 2020, nous avons cherché une nouvelle école pour 4 enfants.** Pour deux enfants qui ne parlaient pas le néerlandais, nous avons cherché une école avec une classe pour primo-arrivants. Pour un enfant autiste nous avons trouvé une école adaptée. Ceci toujours en collaboration avec la maman et avec l'aide de l'ancienne école et le centre PMS. Un enfant a dû changer d'école, pour une question de distance.

Les inscriptions dans les écoles sont souvent compliquées pour nos mamans, parce qu'elles doivent le faire par internet et choisir plusieurs écoles de préférence. En plus, elles ne disposent pas toujours d'un ordinateur.

5 enfants ont rencontré des difficultés scolaires. Nous avons accompagné les parents d'un enfant autiste lors d'une réunion où la direction se plaignait des problèmes de comportement de l'enfant et avons négocié entre l'école et les parents. En accord avec la maman et l'école, nous avons cherché une logopède pour un garçon ayant des difficultés pour lire et écrire. Durant le confinement nous avons collaboré intensivement avec la titulaire de deux enfants pour essayer de rattraper leur retard scolaire. Nous avons aidé un garçon à faire ses devoirs en ligne durant le confinement, parce qu'il n'était pas motivé à travailler pour l'école.

3 enfants avaient des problèmes de santé : il s'agissait des problèmes de poids : anorexie, obésité et un enfant souffrait d'hyperinsulinisme.

3 enfants avaient des problèmes de sommeil et/ou un manque de rythme. Ils n'arrivaient pas à dormir le soir et ne se réveillaient qu'à midi. Il s'agissait de nourrissons, mais aussi d'un enfant de 2 ans.

7 des 29 enfants, donc un enfant sur 4, avaient des problèmes avec la nourriture. La moitié d'entre eux étaient très sélectifs dans ce qu'ils mangeaient. L'autre moitié, les plus petits, continuaient à boire des biberons à la place de nourriture solide.

Les mamans de 5 enfants nous ont demandé de l'aide, parce qu'elles n'arrivaient pas à gérer le temps d'écran de leurs enfants.

Les mamans de 6 enfants ont signalé d'autres problèmes autour de l'éducation : par exemple : Comment gérer les crises de jalousie entre frères et sœurs ? , Comment donner des limites ? Comment faire avec un enfant qui ne reste pas en place ?

5 des 29 enfants connaissaient des problèmes matériels. Ils n'avaient pas de poussette, d'ordinateur, de matériel scolaire, des jouets adaptés à leur âge, de lit bébé, de maxi-cosi, de chaises hautes, ... etc.

Situation de Sophia ⁵

Thibaut, Marco et Julien sont arrivés dans notre maison d'accueil accompagnés de leur mère, Sophia, suite à la violence conjugale et intra-familiale. Depuis plusieurs années, le mari était violent envers sa femme, en présence des enfants, mais également violent avec l'aîné, Thibault.

Le premier entretien avec Sophia nous a permis de contextualiser la situation familiale. Elle nous a expliqué que la police est intervenue à plusieurs reprises au domicile ainsi que le Service Jeunesse de la police. La famille a été suivie par un service spécialisé durant un an. Ils interviennent dans le cadre de la violence conjugale et intrafamiliale. La maman se présentait aux rendez-vous, mais le papa refusait de collaborer. Ce service nous a contacté plusieurs fois pour échanger des informations et pour nous demander de soutenir la maman.

Afin de mieux cerner les enfants, nous demandons à Sophia de nous expliquer le caractère de chacun. Elle décrit Thibaut, comme un jeune garçon mature, sérieux, timide et asocial.

Marco est le petit clown de la famille. Il est curieux et fort timide. Elle s'inquiétait car il avait des problèmes de diction. Il n'arrivait pas à prononcer certaines lettres et mots correctement. Quant à Julien, il est direct et parle facilement. Il réfléchit beaucoup et est très câlin selon Sophia. A l'école, il rencontre des problèmes de concentration. Sophia l'aidait beaucoup avec ses devoirs. Il a difficile à accepter la séparation de ses parents.

Quand un enfant arrive dans notre maison, nous lui présentons les espaces communautaires et le laissons prendre ses marques quelques jours avant de fixer un entretien afin de lui expliquer notre rôle. Nous observons le comportement de chaque enfant et essayons de comprendre la dynamique de la famille.

Entrer en contact avec Marco a été très dur pour nous. Lorsque l'on s'adressait à lui, il ne nous répondait pas, se cachait ou chuchotait à l'oreille des membres de sa famille et ces derniers nous transmettaient le message. Il a fallu de la patience et du temps avant qu'il se sente capable de s'exprimer face à des inconnus. Nous nous souvenons de la première activité proposée. Il ne voulait pas y participer, mais observait de loin l'atelier. Ce jour-là, nous avons fabriqué un jeu géant qu'il fallait peindre. Quand les enfants avaient fini, il est venu accompagné de sa mère afin de demander s'il pouvait peindre aussi. Chaque couleur dont il avait besoin, était chuchotée à l'oreille de sa maman qui l'assistait.

De plus, Marco avait un problème de diction et n'arrivait pas à prononcer certaines lettres et sons. Lorsqu'il s'exprimait, nous avions du mal à le comprendre et donc il devait souvent se répéter, ce qui l'énervait à la longue. Mais, nous avons constaté une très belle évolution tout au long de son séjour.

Enfin, Marco avait du mal à exprimer ses émotions sans passer par la violence. En effet, dès leur arrivée dans notre maison d'accueil, nous avons constaté que la violence était fort

⁵ Les noms cités dans le rapport d'activités sont des noms d'emprunt

présente dans cette famille. Les frères s'exprimaient, lorsqu'ils étaient en colère ou frustrés, par de la violence verbale ou physique. Cela se traduisait par des coups entre eux mais, également, des coups envers la maman.

Afin de l'encourager à s'exprimer, Marco a créé son thermomètre des émotions. Le but est que chaque soir, l'enfant passe un petit moment avec sa maman afin de lui exprimer l'émotion dans laquelle il se trouve et de lui en expliquer la raison. Nous avons, également, lu des livres sur différents thèmes, tels que l'écoute, la colère, etc. Aussi, nous avons utilisé une valise à émotions dans laquelle se trouvent différentes cartes et le jeune doit expliquer l'émotion qu'il a reconnue, expliquer la situation illustrée par la carte et dire s'il a déjà été dans cette situation ou pas.

Par contre, Julien s'exprime facilement. Il s'est vite intégré au groupe d'enfants et aime partager du temps avec les autres. Il aime avoir l'attention sur lui et prendre des décisions pour les autres, être le petit chef.

La relation avec son frère, Marco, était tendue. Nous ne pouvions pas les laisser seuls sans que la situation ne dérape dans les minutes qui suivent. Lors d'une sortie, Julien nous confie qu'il se comporte ainsi avec son frère car il se sentait en compétition. Il pense que sa mère préfère Marco et il trouve qu'il avait plus de liberté que lui. Donc, pour se venger, il l'excluait et essayait de l'énerver. Quant à Marco, comme il est fort sensible et n'arrive pas à contrôler ses émotions, il explosait directement.

Tout au long de leur séjour, nous avons organisé des ateliers de jeux avec Marco et Julien en présence d'autres enfants afin qu'ils prennent conscience qu'il faut respecter des codes de conduite dans une famille, mais aussi en société. En effet, Julien avait tendance à prendre beaucoup de place et voulait, constamment, attirer l'attention qu'elle soit positive ou négative. Quant à Marco, il devait apprendre à exprimer ses pensées et cela sans aucune crainte.

Concernant le papa, suite à un incident durant un weekend, Marco, Julien et Thibault se sont sentis en insécurité et, donc, ont appelé leur maman. La police est intervenue et Sophia a dû les récupérer au commissariat.

Avec l'accord de la maman, nous en avons informé le centre spécialisé qui a décidé de remettre le dossier au Parquet avec l'avis de transmettre le dossier à un Juge de la Jeunesse pour qu'il prenne des mesures de protection pour les enfants. Suite à cet incident, le Juge de la Jeunesse a décidé en urgence de suspendre le droit de visite du papa.

L'enfant qui, selon nous, est le plus marqué par toute cette situation est Thibault. Depuis son arrivée, il ne s'exprime pas beaucoup et reste souvent dans sa chambre. Il est accro aux jeux en ligne et cela lui permet de garder, ainsi, contact avec ses amis. Il est fort timide et n'aime pas se retrouver en présence de personnes inconnues. Il est inscrit dans un club de foot. Il aime bien les entraînements, mais bloque quand il doit jouer des matches, parce qu'il se met trop de pression.

Lors d'un entretien, sa mère a expliqué que Thibault prenait une grande place dans la famille pour protéger les autres membres de la famille contre la violence de son père. Sophia s'est interposée, plusieurs fois, entre son fils et son père pour éviter le pire. Thibault était suivi par un psychologue et faisait des entretiens par Zoom.

Nous avons organisé plusieurs entretiens individuels afin qu'il puisse exprimer ce qu'il ressent. Il y déposait sa déception et sa colère vis à vis de son papa. Durant les réunions d'enfants, il exprimait brièvement les mêmes sentiments en présence d'autres enfants. Nous avons utilisé un l'outil, des octofuns, afin d'en savoir plus sur lui. C'est une pédagogie qui regroupe les intelligences multiples, la gestion mentale et la psychologie positive afin de

stimuler le potentiel d'un individu. Il a pu faire un travail sur lui-même en définissant ses centres d'intérêts et se trouver des qualités, ce qui n'est pas facile pour certains adolescents. Durant les vacances scolaires, les enfants sont inscrits dans différents stages. Cela n'a pas été facile pour lui d'accepter d'y participer. Nous l'avons inscrit au stage de foot. Il a adoré, car il a bien accroché avec l'entraîneur qui le valorisait. Thibault nous a dit que celui-ci lui a donné plus de confiance en lui et qu'il avait moins de stress quand il jouait des matchs depuis lors. Thibault a été convoqué devant le Tribunal d'Appel quand son père a fait appel contre la décision de suspendre son droit de visite. Nous lui avons expliqué comment cela allait se passer et l'avons préparé à cet entretien. Ce fut un moment très difficile pour ce jeune garçon. Il a été impressionné par le cadre, la présence de son père et, donc, il n'a pas su répondre aux questions et il a fondu en larmes.

Au final, le Tribunal d'Appel décide que le père peut voir ses enfants dans un espace rencontre tous les 15 jours pendant 2 heures. Julien et Marco étaient excités à l'idée de le revoir, mais ce ne fut pas le cas de Thibault. Nous leur avons expliqué concrètement comment les visites allaient se passer dans l'espace rencontre et avons fait un calendrier avec les dates, qu'ils ont accroché dans la chambre.

Concernant l'accompagnement de la maman. Nous l'avons surtout écoutée et soutenue. Elle se sentait coupable de faire vivre cette situation à ses enfants. Elle avait dur de voir que ses enfants étaient tristes ou frustrés. Elle voulait éviter toute frustration supplémentaire et cela se traduisait par des câlins avec des actes de violence ou du chantage. Par exemple : "Si vous vous comporter bien pendant la sortie, vous aurez un petit cadeau." Nous avons essayé de renforcer Sophia face à ses enfants en osant leur dire non et de ne plus accepter les actes de violence de leur part. Au début, cela a été très dur pour elle.

Aussi, nous avons constaté que Sophia était une femme sportive. Elle adore courir pendant son temps libre. Nous lui avons proposé de s'inscrire aux Gazelles de Bruxelles afin qu'elle puisse tous les vendredis courir avec d'autres personnes passionnées. Elle a tout de suite accroché au projet et s'est épanouie dans cette activité. Pendant ce temps, un travailleur de l'équipe enfants gardait les deux plus jeunes sur place. Ce fut aussi un moment de partage entre Sophia et son aîné Thibault. En effet, le jeune adorait courir avec sa maman.

De plus, nous avons soutenu Sophia à faire face à son mari. La famille habitait dans une commune néerlandophone et donc tous les documents concernant les décisions du tribunal étaient en néerlandais. Sophia ne comprenait pas un mot mais, par contre, son mari était bilingue. Donc, monsieur donnait des fausses informations à madame en faisant croire qu'il traduisait correctement. Un membre de l'équipe enfant a pris le temps de lire les requêtes et les jugements avec elle et a pris, avec son accord et en sa présence, contact avec son avocate afin de la rassurer.

Enfin, Sophia, parfois, n'arrivait pas à gérer son emploi du temps sans courir de gauche à droite et ainsi se stresser et stresser ses enfants. Nous lui avons conseillé de mieux s'organiser et de planifier ses démarches et nous lui avons donné un agenda pour noter ses rendez-vous.

Nous lui avons expliqué le cercle de la violence et avons constaté avec elle que malgré l'apaisement retrouvé en maison d'accueil tous les membres de la famille continuaient à maintenir certains gestes de protection entre eux. C'est la raison pour laquelle la maman a accepté de commencer une thérapie familiale.

Sachant qu'ils ont encore un long chemin à parcourir et qu'ils ont une demande d'aide concrète nous avons demandé à l'ASBL Aprèstoe de suivre la famille au moment de leur départ de la maison d'accueil et de leur installation dans leur nouveau logement. Ce logement leur a été attribué dans le cadre de l'article 36. C'est une convention que nous avons avec certains

logements sociaux qui donne priorité aux personnes victimes de violences conjugales et intra-familiales.

Réseaux

Cette année nous avons collaboré avec les services suivants :

Service Jeunesse de la police de Halle-Vilvoorde, Saint-Josse-ten-Node et Anderlecht, les écoles des enfants et leur service social, des Centre PMS, le Centrum voor Leerlingbegeleiding, la halte-accueil Creyelmans, le Nasci, une traductrice interculturelle du Foyer, Aquarelle, l'ONE, le Vertrouwenartsencentrum Vlaams-Brabant, le Sociale dienst Jeugdrechtbank, le Service d'Aide à la Jeunesse, Resonans, Kinderkribbe Elmer Zuid, BUSO Heemschool, le Centre de Santé Mentale l'Eté, Sé.sa.me.

Pour construire un réseau autour de la famille, l'équipe enfant doit disposer d'un bon réseau : des centres de santé mentale, des maisons de quartiers, centre PMS, l'ONE, les écoles, l'aide à la jeunesse ... etc. L'équipe voudrait également pouvoir échanger des outils et expériences avec des collègues des autres maisons d'accueil.

Il est très important de multiplier les échanges de pratique dans le secteur, de renforcer le processus de réflexion et de formation sur les pratiques professionnelles et de soutenir la création d'outils. La fédération BICO s'est engagée à organiser de telles rencontres entre professionnels en 2021.

La construction d'un réseau autour d'une famille nécessite la connaissance d'un réseau social varié tel que les centres de santé mentale, les maisons de quartiers, le centre PMS, l'ONE, les écoles, l'aide à la jeunesse, etc. La mise en place de ces réseaux permet d'apporter une aide adéquate à la famille.

Durant le premier confinement nous avons gardé un contact par mail et par téléphone avec les membres de l'équipe de Zita. Ils nous ont envoyé des idées pour des jeux mère - enfants et des chansons pour les plus petits.

Via à Zita, nous avons pu proposer des sorties à Baboes lors du déconfinement.

Nous avons proposé des groupes de parole pour mamans via la plateforme ZOOM. Cependant, cette pratique ne convenait pas à plusieurs mamans. Elles préfèrent des animations en présentiel.

En 2020, nous avons fait appel au service d'aide à la jeunesse pour deux enfants. Nous avons alerté le service pour une situation qui nous préoccupait et où la maman était réticente à l'idée de se faire aider par ce service. Pour le second enfant, la maman était demandeuse d'un suivi. Dans les deux cas, nous avons constaté la lenteur de la prise en charge des demandes. Nous savons que le service est débordé et qu'il y a de nombreuses familles en attente.

Généralement, la collaboration avec les écoles se déroule bien. Nous nous appuyons mutuellement afin de garantir une aide adaptée aux besoins de l'enfant. Durant le confinement, nous avons pris contact avec les écoles afin de suivre les cours scolaires des jeunes. Nous avons collaboré avec deux écoles néerlandophones pour l'inscription de deux petites filles afin de trouver une classe adaptée.

Suite à la crise sanitaire, beaucoup de places se sont libérées à la halte-accueil. Nous avons saisi l'occasion et avons pu inscrire tous les enfants pour qui nous avons fait une demande. Ceci a permis aux mamans de souffler un peu et a aidé à rythmer la vie de l'enfant.

Travail des pères

1. Contacts entre père et enfant

Sur 29 enfants hébergés, 24 ont eu des contacts avec leur papa.

2. Contacts entre la Porte Ouverte et les pères

Nous avons pu avoir des contacts avec 9 papas par téléphone et/ou en présentiel. Par ailleurs, nous avons parlé de la relation père enfant avec 18 de nos femmes hébergées.

Lorsqu'une maman arrive à la maison d'accueil, nous essayons de comprendre sa situation dans sa globalité. Ensuite, en équipe et par rapport aux demandes de la maman, nous voyons s'il est judicieux de parler du papa et d'éventuellement prendre contact avec lui. En effet, certaines femmes sont séparées depuis longtemps du papa de ses enfants, gèrent bien la situation et n'ont pas besoin de notre intervention. D'autres ne sont pas prêtes à nous en parler ou à reprendre contact avec celui-ci.

Quand nous parlons pour la première fois à la maman du travail que l'on peut réaliser avec le père de leurs enfants, nous lui expliquons en quoi cela consiste, quels sont les thèmes qui peuvent être abordés, le cadre, la confidentialité et l'intérêt que nous voyons dans cette prise de contact. Nous regardons ensuite avec la maman s'il y a des choses urgentes qui doivent être réglées tel que la santé, la scolarité ou autres. Nous travaillons toujours, bien sûr, avec l'accord de la maman et ce, avec l'enfant au centre de nos préoccupations.

Ensuite, la plupart du temps, un premier contact avec le papa se fait par téléphone pour lui proposer une rencontre et lui expliquer le but de celle-ci. Les papas réagissent généralement positivement à cette invitation même si certains ont besoin d'un temps de réflexion. Ce qui nous semble important, c'est que le papa puisse avoir un endroit où il peut s'exprimer, où il est aidé par rapport à son enfant, que ce soit au sein de la maison d'accueil ou ailleurs.

Lors de la première rencontre, nous mettons toujours un cadre clair et nous rappelons au papa qu'il est ici en tant que père, rôle qui est différent du conjoint. Par ailleurs, le papa entre dans la maison d'accueil par une porte qui est différente de l'entrée de la maison d'accueil des femmes. Nous pensons qu'il est important de respecter l'espace des femmes, des mamans.

Le premier entretien est très intéressant car il nous permet de faire connaissance avec le papa, de l'écouter, de lui expliquer où et dans quelles conditions vit son enfant, le rythme de la maison d'accueil etc. Les thèmes des entretiens varient d'une situation à l'autre. Nous essayons de comprendre quelle place occupe le papa, comment cela se passait avant que la maman et son enfant arrive à la maison d'accueil, est ce qu'un jugement a été établi, comment les parents communiquent entre eux ? Nous essayons de voir ce que nous pouvons mettre en place pour maintenir ou éventuellement établir un lien si la maman et l'enfant le souhaite avec le papa. Nous abordons aussi certains thèmes plus administratifs ou de logistique comme l'école, la crèche, les allocations familiales, la reconnaissance de handicap, la pension alimentaire etc.

Ensuite, un résumé de l'entretien est rendu en équipe afin de partager la vision du papa, ses disponibilités et ses attentes. Cela permet d'agrandir le champ sur la compréhension de la situation familiale. L'équipe s'efforce de rester neutre et objective. Nous sommes là pour établir un lien, faire de la prévention, notre rôle n'est pas de faire une thérapie. Si le parent émet le souhait ou si l'équipe suggère que la famille a besoin d'un travail plus approfondi, nous renvoyons vers le réseau où nous pouvons proposer une réunion avec les différents intervenants qui aident déjà la famille afin de mutualiser l'aide. En renvoyant les parents vers un service extérieur, l'équipe les invite à faire appel à une aide extérieure à la maison d'accueil, ce qui permettra à la famille de continuer le travail même lorsqu'elle ne sera plus à la Porte Ouverte.

3. Supervision autour de la relation père enfant

Nous avons eu 10 supervisions autour de situations concrètes liées à la parentalité avec notre superviseur.

Situation

Julie est jeune maman arrivée dans notre maison d'accueil en étant enceinte de trois mois. Il y a un an, elle a été expulsée de chez elle avec sa maman et sa petite sœur. Après un passage au Samusocial, Julie et sa petite sœur sont parties vivre chez sa maman et son nouveau compagnon dans un appartement. Peu de temps après, le nouveau compagnon de sa maman les met toutes les trois dehors. Julie et sa maman se retrouvent à la rue et sa petite sœur sera placée dans une institution. Après cela, Julie erre de gauche à droite pendant quelques mois avant de rencontrer Bastien, qui deviendra son nouveau compagnon. Très peu de temps après, Julie tombe enceinte et le couple décide de garder l'enfant. Le couple souhaite élever cet enfant, fonder une famille et vivre ensemble. Julie a un léger retard mental et se pose beaucoup de questions concernant sa grossesse et leur projet de couple. Elle se demande si elle sera capable de le garder et de l'éduquer. Nous la sentons très impliquée mais pleine de doutes. Nous lui proposons de rencontrer son compagnon afin de pouvoir faire sa connaissance et parler du bébé. Le couple accepte et attend le premier entretien avec l'assistante sociale avec impatience. Bastien est un jeune Bruxellois de 26 ans, il est bilingue, vient d'une famille nombreuse et a un diplôme de plombier. Il explique qu'il est à la rue depuis plusieurs années à la suite d'une dépression, qu'il est radié, n'a plus de carte d'identité et n'a aucun revenu.

Il ne s'en sort pas avec l'administration, il « galère avec les CPAS » et ne sait pas comment s'en sortir. Au cours de l'entretien, il me semble que la priorité est de régler sa situation administrative pour qu'il puisse à nouveau bénéficier de droits sociaux de base. A sa demande, nous essayons de trouver une place dans un centre d'accueil. Hélas, tout est complet. Finalement nous trouvons le lendemain une place pour la nuit au Samusocial. Par après, j'apprends par la maman, qu'il était très stressé à l'idée de me rencontrer, qu'il n'avait plus été stressé comme cela depuis trois ans. Ce rendez-vous avait beaucoup d'importance pour lui et pour Julie.

Remettre ce papa dans un tissu social et administratif nous paraissait essentiel afin de pouvoir l'accompagner à une stabilité pour continuer à le soutenir dans ses démarches. L'idée était de s'assurer qu'il trouve une place dans une maison d'accueil pour hommes.

Par après, nous avons redirigé la maman vers une maison maternelle afin qu'ils puissent faire un travail à long terme et intensif autour de la relation mère-enfant. Plusieurs entretiens ont encore été faits avec le papa pour s'assurer que sa situation administrative se remettait en ordre. Nous avons le projet de nous rencontrer prochainement afin de doucement clôturer le dossier au sein de notre maison d'accueil et pour que la maison maternelle puisse prendre le relais.

La permanence de nuit

À partir du 15 avril 2020, l'équipe de la permanence de nuit est entrée en fonction. Elle est composée de quatre personnes qui représentent 2,5 équivalents temps plein. À tour de rôle et à raison de trois ou maximum quatre nuits par semaine, les permanent.e.s permettent d'assurer une présence continue au sein de la maison d'accueil. Ils assurent la relève à partir de 20h45, sont disponibles également la nuit sur place en cas de problème (malaise, toute autre forme d'urgence, etc.) et terminent à l'arrivée du travailleur psycho-social à 7h45 ou 9h15 les week-ends.

De manière générale, les permanent.e.s de nuit sont là pour que les résidentes et leurs enfants se sentent en sécurité dans la maison la nuit et qu'elles puissent trouver une oreille attentive lorsque les travailleuses de la journée ne sont plus là. Une petite relève est organisée le matin pour permettre aussi de transmettre les informations importantes concernant les résidentes et la maison (problèmes interpersonnels, techniques, absences, etc.). Leurs tâches incluent aussi le renouvellement des stocks de nourriture et du matériel de ménage, la préparation de la table le matin, café, thé, etc. pour le petit déjeuner, la fermeture des portes et volets pour la nuit, etc.

Afin d'assurer une bonne communication entre eux et le partage de leurs expériences et ressentis, les permanent.e.s de nuit alimentent aussi leur propre journal. L'entrée en fonction de ces dernier.e.s ayant eu lieu lors du premier confinement, les membres de la permanence de nuit ont été initié.e.s aux règles sanitaires comme le port du masque, le respect de la distanciation sociale et la désinfection quotidienne des poignées, des interrupteurs et de manière générale de toutes les surfaces touchées régulièrement.

Au cours de cette année, plusieurs membres de cette équipe ont proposé des activités au groupe d'hébergées. L'une d'elles a régulièrement organisé des séances de yoga qui ont eu lieu dans la salle de jeu et qui ont été fort appréciées par les hébergées notamment lors des phases de confinement.

Au mois de septembre, une autre permanente a proposé des balades de sociabilité. De discussions et de certaines observations, il est apparu que la majorité des femmes de la maison d'accueil ont une sociabilité limitée. Plusieurs d'entre-elles regrettent de n'évoluer géographiquement dans la ville que de manière très restreinte. Elles connaissent le chemin de l'école, des magasins pour faire les courses et d'autres tâches aussi pratiques mais aucune ne semble expérimenter la ville autrement. Dans une démarche positive et poétique, l'idée était de leur (ré)apprendre à flâner. Car sous des dehors qui pourraient paraître légers (une balade), ce projet permettrait aux femmes de dépasser les appréhensions liées à l'inconnu (" je ne connais pas", "je ne sais pas comment y aller", "et si je me perds"..) et de découvrir les richesses culturelles et sociales de la ville. Ce faisant, elles pourront développer des espaces de respiration pour elles-mêmes en tant qu'individu et non-plus en tant qu'épouse, mère, fille etc. De plus, celles ayant acquis cette confiance auront plus facilement tendance à s'engager dans des activités qui développeront davantage leurs liens sociaux.

Les mesures du second confinement ont pour l'instant empêché la mise en place de ces balades de sociabilité. L'objectif est de commencer dès que cela sera de nouveau possible. Enfin, l'activité la plus appréciée tant par les permanent.e.s de nuit que par les différents groupes de femmes a été de simplement prendre le thé (souvent marocain) ensemble en

ILLUSTRATIONS DE LA VIE QUOTIDIENNE À LA PORTE-OUVERTE PAR LES PERMANENT.E.S DE NUIT

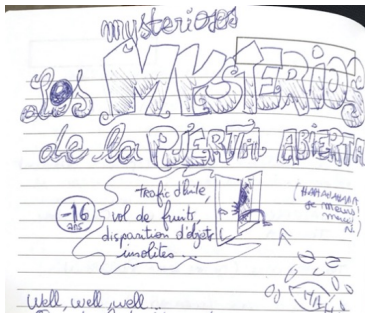


Des moments de convivialités et de solidarité.



Et aussi du sport!

L'invité indésirable de cette année.



Des mystères...



Des fêtes de fin d'années inoubliables toutes ensemble.



soirée lorsque les mesures le permettaient. Ces moments de complicité, de joie et d'échanges ont permis la création de liens forts entre l'équipe et les personnes hébergées.

Dès le premier confinement, nous avons constaté qu'il était salutaire pour les personnes hébergées d'avoir la possibilité de construire un rapport différent par rapport à l'équipe sociale de la maison d'accueil via la présence des permanent.e.s de nuit. De manière générale, les permanent.e.s de nuit sont aussi là pour que les résidentes et leurs enfants se sentent en sécurité dans la maison la nuit et qu'elles puissent trouver une oreille attentive lorsque les travailleuses de la journée ne sont plus là. Une petite relève est organisée le matin pour permettre aussi de transmettre les informations importantes concernant les résidentes et la maison (problèmes interpersonnels, techniques, absences, etc.). Les permanent.e.s ne lisent pas le journal de bord de l'équipe et ne sont pas au courant des détails personnels concernant l'arrivée des hébergées. Cela permet à ces dernières de se présenter sous le jour qui leur convient et d'entretenir un autre type de lien social. Alors que nous vivons un second confinement depuis le mois d'octobre 2020, ce premier constat s'est encore renforcé.

Visites, supervisions, réunions et formations

Formations du personnel

| Résumé | Organisation | Nombre de participants |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|
| L'allocation de logement et l'allocation de loyer | BICO | 2 |
| Les obligations des services d'aide aux sans-abri en matière de sécurité alimentaire | AFSCA | 1 |
| Als je eens wist - rond kindermishandeling met Kinderpsychiater Peter Adriaanssens | Caanvas | 2 |
| Als je eens wist - rond kindermishandeling met jeugdrechter Nicole Caluwé en kinderarts Johan Marchand | Caanvas | 2 |
| Als je eens wist - rond kindermishandeling met traumatherapeuten Bessel van der Kolk en Leen Thys | Caanvas | 2 |
| Formation : introduction au droit de séjour des étrangers | ADDE | 1 |
| L'habitat des gens du voyage à Bruxelles | RBDH | 1 |
| La place de l'enfant en Maison d'Accueil | BICO | 1 |
| 15 outils pour développer l'estime de soi | Psycho-éducation | 2 |
| Comment impliquer plus les pères dans l'éducation ? | ZNA | 1 |

Cette année, du fait de la crise sanitaire, certaines formations ont été reportées ou annulées, réduisant ainsi les possibilités de celles-ci pour notre équipe. Certaines ont été adaptées et ont eu lieu en ligne.

A côté de ces quelques formations, nous avons eu des supervisions accompagnées par le Docteur Philippe Kinoo. En 2020, il y en a eu dix.

Présentations des visites internes et externes de Porte Ouverte

| Résumé des visites internes | Nombre de visiteurs |
|------------------------------------|---------------------|
| Visites d'étudiants | 5 |
| Visites d'organisations du secteur | 6 |

| Résumé des visites externes | Nombre de visiteurs |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|
| Visites externes | 1 |
| Visites dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles | 2 |

Il est important pour la Porte Ouverte d'entretenir des contacts et des échanges avec les autres acteurs du secteur d'aide aux sans-abris ainsi qu'avec les secteurs connexes.

C'est pour cette raison que nous souhaitons visiter régulièrement d'autres organisations et accueillir des étudiants, travailleurs sociaux et collègues du secteur ou des secteurs connexes. Ainsi, nous avons reçu la visite de collègues d'autres services qui sont venus présenter leur travail à notre équipe et/ou aux résidentes et qui ont eu l'occasion de visiter/découvrir la maison.

Malheureusement, à cause de la pandémie, nous avons réduit drastiquement le nombre de visites internes et externes. Nous avons, néanmoins réussi à réorienter adéquatement les étudiants dans leurs recherches d'interviews et visites.

Sur l'année 2020, nous avons ainsi dénombré 11 visites internes et 3 visites externes.

Réunions et Supervisions

En 2020, les membres du personnel de la Porte Ouverte ont participé à des réunions, échanges de pratiques, groupes de travail et réseaux. Vous en avez eu un bref aperçu ci-dessus.

Deux collègues ont participé aux réunions du réseau **Bitume**. Dans ce réseau sont enregistrés des usagers (hommes et femmes) qui ont un long parcours au sein d'une/plusieurs organisation(s). L'idée du réseau est de présenter le trajet d'accompagnement en étroite collaboration avec les différentes organisations psycho-médico-sociales et ce, en mettant l'intérêt du bénéficiaire au centre des interactions.

Début 2020, une de nos collègues a également intégré le réseau **SMES**. Il s'agit d'un réseau qui regroupe des travailleurs sociaux exerçant dans le secteur de la santé mentale et du social. Les interventions sont des lieux où les travailleurs peuvent amener leurs questionnements par rapport à la complexité des situations vécues par leurs publics cumulant difficultés psychiques et sociales.

Nous sommes également présents au sein du réseau **Babel**.

Iram Chaudhary, coordinatrice de la Porte Ouverte, siège aux **réunions des Conseils d'Administration** de la Fédération BICO, ARA asbl, Aprèstoe, AIS Iris, Beschut asbl et Hobo asbl.

Au niveau de la **Fédération BICO** il y a eu différentes réunions aussi bien en présentiel qu'en ligne:

- conseil d'administration (6)
- Conseil d'administration restreint (en lien avec la gestion quotidienne de la Fédération Bico)
- Assemblée générale (5)
- groupes de travail maisons d'accueil en lien avec le prix de jour/CPAS (3)
- groupes de travail maisons d'accueil en lien avec la crise sanitaire.
- Réunion de concertation au niveau du prix de jour et de l'intervention des usagers avec l'administration de la COCOM
- rencontre entre services membres de la Fédération Bico et membres de l'AMA sur le prix de jour et intervention des usagers
- journée de réflexion avec les membres de la Fédération Bico
- matinée de réflexion avec Bruss'help

Suite à l'analyse des risques faite l'année précédente avec l'Abbet, une rencontre a eu lieu pour remettre les résultats de leur travail avec l'équipe. Une rencontre a aussi été faite avec Samenlevingsopbouw pour demander une collaboration dans le projet Woonbox et nous les avons orientés vers l'asbl Aprèstoe. On a également participé à des interventions organisées par l'AMA autour des violences conjugales (5).

C'est aussi la première année que nous avons collaboré avec Bruss'help. Il y a eu 2 réunions en lien avec la crise sanitaire et les orientations vers les maisons d'accueil. Une visite a aussi été faite par le médecin de Bruss'help pour nous conseiller sur l'organisation des espaces en lien avec les mesures sanitaires. Toujours avec la situation qui est propre à 2020, on a participé à un séminaire organisé par l'hôpital Saint-Pierre sur la Covid-19.

Les autres réunions en lien avec l'asbl Aprèstoe (2), ARA asbl (2), AIS Iris (8) ont pu se faire, mais pour la plupart, en ligne.

Dans le cadre du projet Portali, il y a eu des réunions et des rencontres avec l'échevine de l'égalité des chances et de genre et avec l'échevin de l'action sociale et de la prévention de la commune d'Uccle, la société Inclusio, et Kois Invest.

L'équipe de travail – Le conseil d'administration

Membres de l'équipe

| | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Iram Chaudhary | Assistante sociale, coordinatrice à partir du 01/09/2012, en fonction depuis le 01/12/1999 |
| Fabienne Verduyn | Assistante sociale, accompagnement des enfants, en fonction depuis le 01/01/1993 |
| Ann Vanden Branden | Sociologue, responsable pour l'administration, en fonction depuis le 15/03/1995 |
| Bruno Milone | Educateur, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 05/10/2009. Depuis le 1/9/2020 mi-temps Porte Ouverte, mi-temps Portali. |
| Eléonore Moureau | Assistante sociale, Master en sociologie, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 15/04/2015 |
| Khadija Maida | Educatrice spécialisée, accompagnement des enfants, en fonction depuis le 01/01/2017 |
| Kate Ronse | Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction entre le 01/04/2017 et le 30/11/2020 |
| Monica Saey | Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 13/07/2018. Depuis le 1/8/2020 mi-temps Porte Ouverte, mi-temps Portali. Depuis le 2/11/2020 écartée du travail suite à sa grossesse. |
| Géraldine Musyck | Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 05/10/2018 |
| Elise Stordeur | Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 17/06/2019 |
| Celine Van Mulders | Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 01/09/2019. Depuis le 1/11/2020 mi-temps Porte Ouverte, mi-temps Portali. |
| Ino Lubwa | Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 25/11/2019. |
| Nathalie Deroo | Assistante Administrative pour la fédération Bico en fonction entre le 01/04/2018 et le 17/5/2020 |
| Lise Haguet | Assistante Administrative pour la fédération BICO en fonction depuis le 14/9/2020. |

| | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emilie Maidon | Permanente de nuit depuis le 15/4/2020 |
| Christina Stadlbauer | Permanente de nuit depuis le 15/4/2020 |
| Nadia Mharzi | Permanente de nuit depuis le 15/4/2020 |
| Emmanuel Lorrain | Permanent de nuit depuis le 1/7/2020 |
| Nafiatou Ibrahim | Travail d'entretien mi-temps depuis le 1/4/2020. Depuis septembre 2020 mi-temps Porte Ouverte, mi-temps Portali |
| Abdelkader Abbassi | Ouvrier (ACS), en fonction depuis 19/03/2012 |

Collaborateurs freelance

| | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Philippe Kinoo | Pédopsychiatre, approche systémique, supervise l'équipe une fois par mois depuis octobre 1990 |
| DANA | 2 bénévoles viennent toutes les 2 semaines pour le massage et la relaxation depuis septembre 1991 |

Le conseil d'administration

| | |
|--------------------|------------|
| Ria Willem | Présidente |
| Jean-Elie Lanotte | Trésorier |
| Martine Peeters | Secrétaire |
| Gert Van Ransbeeck | Membre |
| Chris Deslagmulder | Membre |
| Greet Meyhi | Membre |
| Maia Grinberg | Membre |
| Stefan Van Moll | Membre |

L'Assemblée générale

Les membres du conseil d'administration et Ann Vanden Branden

Finances et subsides

La maison d'accueil Porte Ouverte est un service agréé et subventionné par la COCOM.

En 2019, nous avons eu la publication du nouvel arrêté en lien avec l'ordonnance de 2018 sur la politique régionale concernant la réorganisation du secteur d'aide aux sans-abris et le subventionnement des institutions bicommunautaires de la région de Bruxelles- capitale.

Cet arrêté fixe le cadre du personnel et apporte entre autres des précisions quant au mode de subventionnement des centres agréés. Il nous est accordé une enveloppe prévisionnelle forfaitaire qui sera calculée annuellement en additionnant :

- Le coût théorique du nombre des fonctions admises à la subvention selon les échelles de subventionnement et les normes du personnel précisées dans les annexes de l'arrêté
- Une ancienneté moyenne
- Un coefficient multiplicateur couvrant les charges sociales et autres primes ou avantages sociaux
- Le montant maximum pour des frais :
 - o de fonctionnement (montant annuel par nombre de lits ainsi qu'un montant attribué pour le poste de direction/coordination)
 - o d'équipement
 - o de formation (1% de la totalité de la masse salariale subventionnée)
 - o de gestion (4% de la totalité de la masse salariale subventionnée pour l'assurance-loi, la médecine du travail, le secrétariat social, les déplacements du domicile au travail et les frais de recrutement)
- Une partie variable qui couvre les autres frais de personnel, d'équipement et de fonctionnement nécessaires pour accomplir les missions du centre.

Le montant octroyé par cette enveloppe prévisionnelle représente le montant maximum de la subvention perçue par notre institution.

Nous avons aussi des membres du personnel subsidiés par le Fonds Maribel Social, notre centre étant reconnu par ce fonds comme un établissement d'éducation et d'hébergement bicommunautaire. L'objectif du Fonds Maribel Social est de promouvoir l'emploi, principalement dans le secteur non-marchand par la création d'emplois supplémentaires. Cette mesure répond aux besoins du secteur et améliore la qualité du service.

Les employeurs reçoivent une intervention d'un Fonds Maribel social pour les coûts salariaux des nouveaux emplois au sein de leur équipe.

Nous avons également un membre du personnel ACS pour qui notre centre perçoit une prime de la part de la Région bruxelloise.

Liste des organisations et des réseaux utilisés

| | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -ABAKA asbl | Centre de crise et d'accompagnement non-mandaté pour adolescent(e)s de 12 à 18 ans |
| -ABBET asbl | L'ABBET a pour mission d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les associations dans la mise en œuvre du bien-être au travail. |
| -Albatros | Maison d'accueil pour personnes sans-abri de CAW Brussel |
| -Action Sport | Association proposant de nombreux services liés à l'animation et à l'enfance dans des centres répartis sur Bruxelles et le Brabant Wallon et Flamand |
| -Actiris | L'Office Régional Bruxellois de l'Emploi. Organisation qui propose des initiations sportives variées sous forme de stages durant les vacances et pendant l'année pour les enfants. |
| -Agenda 21 | Un programme des Nations Unies, que les villes, communes et les organisations peuvent mettre en place pour contribuer, à leur niveau, à la protection de l'environnement et au développement d'une économie éthique et solidaire. |
| -Aimer Jeunes | Un planning familial à Bruxelles |
| -AMA asbl | Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, agréées par la Commission communautaire française, la Commission communautaire commune ou la Région wallonne. |
| -Aprèstoe asbl | Service ambulatoire qui offre un accompagnement psychosocial aux personnes qui ont résidé à la Porte Ouverte ou à Talita, et qui ont besoin encore d'un soutien. |
| -ARA asbl | Association où les personnes qui vivent la pauvreté prennent la parole afin de contribuer à la lutte contre la pauvreté au départ de leur expérience. |
| -Babel | Babel est un service actif en toxicomanie. Il s'agit d'une consultation ambulatoire qui s'adresse à des adultes présentant des difficultés psychiques associées à une consommation de produits illégaux. Babel s'adresse aussi aux professionnels : organisation de formations spécifiques, interventions, accueil et encadrement d'étudiants en stage. |
| -Baboes vzw | Lieu de rencontre et espace de jeux pour jeunes enfants de 0 à 4 ans et leurs parents. |
| -(Le) Bazar | Maison de jeunes à St-Gilles |
| -Belta | Projet qui a vu le jour avec le soutien financier du gouvernement fédéral et qui garantit le remboursement des coûts liés au traitement de la tuberculose qui ne sont pas pris en charge par la mutuelle, le CPAS ou une autre institution sociale. |
| - Beschut vzw | Asbl qui gère le patrimoine des anciens asbl De Schutting et Albatros (avant de faire partie du CAW Brussel) |
| -(Fédération) BICO asbl | Représente les institutions bicommunautaires du secteur sans-abri à Bruxelles, toutes subsidiées par la COCOM. |
| -Bitume | Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus |
| -CAW Brussel | Centrum voor algemeen welzijnswerk Brussel |
| -CEMôme asbl | Organise pour la commune de Saint-Gilles l'accueil extrascolaire des enfants dès l'âge de 2,5 ans jusqu'à la fin de l'enseignement fondamental. |
| -Centre communautaire Rempart des Moines | Travail pour les différents publics du quartier Rempart des Moines et veut répondre aux problèmes de cohabitation entre les habitants et un manque de structures d'accueil pour les jeunes adultes. |
| - Centre d'accueil d'urgence Ariane asbl | Accueil de crise pour personnes présentant des difficultés psychosociales aiguës et nécessitant un accueil et une prise en charge immédiate |

- Centre de Santé Mentale Antonin Artaud**
Service de santé mentale pour adultes dans le centre de Bruxelles
- Chez Ailes**
Projet inspiré du concept de Housing-First : forme d'habitat solidaire pour femmes sans abris.
- COCOF**
La Commission communautaire française est une entité fédérée du paysage institutionnel belge qui gère une série de matières liées de près au quotidien des habitants francophones de la Région bruxelloise : formation professionnelle, enseignement, aide aux personnes handicapées, affaires sociales et de santé, cohésion sociale, tourisme, culture, infrastructures sportives, etc ...
- COCOM**
La Commission communautaire commune (COCOM) règle et gère les matières communautaires dans la Région bruxelloise, communes aux deux Communautés.
- Dana asbl**
Offre le massage en tant qu'outil de réconfort et de mieux être pour un public en difficulté (principalement des femmes et enfants dans des centres d'hébergements)
- De Schutting**
Service de CAW Brussel, accompagnement individuel au logement pour personnes sans-abri.
- Don Bosco-Téléservice asbl**
Une école de devoirs et un centre d'animation pour enfants et jeunes à Bruxelles.
- Droit à un toit**
Un mouvement qui mobilise, autour d'actions concrètes, les personnes déterminées à avancer vers une fin du sans-abrisme en Région bruxelloise
- Espace Social Téléservice asbl**
Offre différents services comme un service sociale globale, un service juridique, un service de médiation de dettes, un service pour jeunes, un magasin de vêtements seconde main, un service petit boulots, la Consigne Article 23 (lieu et accompagnement des personnes sans-abri)
- Fédération BICO asbl**
Représente les institutions bicommunautaires du secteur sans-abri à Bruxelles, toutes subsidiées par la Commission Communautaire Commune
- Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel**
Fonds de la Fondation du Roi Baudouin. Soutien structurel et financier à des organisations qui oeuvrent à l'amélioration des conditions de logement et de vie des personnes précarisées en Belgique.
- (Le) Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capital**
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et dans le cadre de la politique que celle-ci mène pour faciliter l'accès au droit au logement, le Fonds poursuit des missions d'utilité publique et offre ainsi aux ménages à revenus moyens ou modestes des crédits hypothécaires, des opérations de construction/rénovation-vente, une aide locative, ou encore des prêts à tempérament régionaux pour constitution d'une garantie locative.
- F.R.A.J.E asbl**
Centre de formation permanente et de recherche dans les milieux d'accueil du jeune enfant. Offre de la formation continue des professionnels des milieux d'accueil (0-12ans) et la recherche en matière d'enfance d'autre part.
- Hobo asbl**
Centre de Jour pour personne sans-abri. Offre des activités, accompagnement du trajet et orientation.
- IBO De Puzzel**
Een initiatief voor buitenschoolse opvang in Etterbeek, Jette en Laken, georganiseerd door vzw St Goedele Brussel
- IBO Buiteling**
Accueil extrascolaire d'enfants de l'enseignement maternel et primaire néerlandophone qui vont à l'école dans la pentagone bruxellois.
- (L)'Ilot (le 160)**
Accueil et/ou hébergement d'urgence 24/24 pour femmes, couples avec ou sans enfants
- Infirmiers de rue asbl**
Organisation qui travail à la réinsertion, par l'hygiène, des personnes sans-abri.
- Initiative Locale d'Accueil**
Structure d'accueil individuelle géré par le CPAS au sein desquelles des demandeurs d'asile reçoivent une aide matérielle pendant la durée de leur procédure d'asile.

| | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -IRIS asbl | Agence Immobilière Sociale |
| -(Le) Jardin Ensoleillé asbl | Organise des activités et ateliers pour enfants à Molenbeek. |
| -Kodiel vzw | Ferme thérapeutique à Merchtem accueillant des personnes sans-abri |
| -(la) Strada asbl | Le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri. Organisation créée par le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale. |
| - Lazare | Organisation (active en France depuis 2011) qui développe des appartements partagés entre des personnes qui étaient SDF avant d'y entrer et des volontaires. |
| -LOGO Brussel | Organisation qui collabore pour la promotion et la prévention de la santé afin de réaliser une plus-value avec attention particulière aux publics vulnérables et difficiles à atteindre comme les personnes défavorisées, les personnes âgées isolées, personnes d'origine étrangère, primo-arrivants, etc. |
| -Maison de Jeunes le 88 | Organisation dans les Marolles qui propose des activités diverses, à la fois culturelles, éducatives et sportives. |
| -Maison des enfants Françoise Dolto | Organise des activités éducatives et de détente durant toute l'année pour des enfants entre 6 et 12 ans. |
| -Mes-tissages asbl | Association à Berchem-Sainte-Agathe qui offre des activités éducatives ou de loisirs pour les femmes et des activités pour les enfants |
| -Modus Vivendi | Modus Vivendi met en œuvre, au bénéfice des usagers de drogues et avec leur participation, toute action et toute réflexion qui visent la réduction des risques liés à l'usage de drogues. |
| -Mondial sport et culture | Club de sport à Schaerbeek ouvert aux enfants et aux adultes permettant de pratiquer une activité sportive et culturelle dans une ambiance détendue et conviviale. |
| -New Samu Social | Offre de l'hébergement d'urgence pour toute personne en détresse dans les rues de Bruxelles et sans solution d'hébergement. Des équipes mobiles d'aide veille en soirée en la nuit. |
| -Notre Abris asbl | Notre Abri accueille et héberge des bébés et de très jeunes enfants issus de familles en difficulté. |
| -(Le) Nouveau 150 asbl | Agence Immobilière Sociale qui offre aussi un accompagnement et de la médiation de dettes. |
| -ONE | L'Office de la Naissance et de l'Enfance est l'organisme de référence de la Fédération Wallonie Bruxelles (Communauté française de Belgique) pour toutes les questions relatives à l'enfance, aux politiques de l'enfance, à la protection de la mère et de l'enfant, à l'accompagnement médico-social de la (future) mère et de l'enfant, à l'accueil de l'enfant en dehors de son milieu familial et au soutien à la parentalité. |
| -Pag-Asa asbl | Un centre spécialisé dans l'accueil et l'accompagnement des victimes de la traite des êtres humains. |
| -Palais du Midi | Le Palais du Midi est situé dans le centre de Bruxelles. Il a été édifié au boulevard Maurice Lemonnier entre 1875 et 1880 par la Compagnie Générale des Marchés. Aujourd'hui, le Palais du Midi abrite plusieurs salles de sport. |
| -Parci-Parlà | Organise activités-nature, cueillettes, cuisine des plantes sauvages comestibles et fabrications-maison |
| -(La) Pièce | La Pièce, centre de réadaptation psychosociale conventionné INAMI, est une communauté thérapeutique urbaine qui accueille pour une durée limitée des adultes présentant des troubles psychiques associés à une consommation de produits illégaux. |
| -Planning Marolles asbl | Centre de planning familial qui offre des consultations sociales, juridiques, psychologiques et gynécologiques. |
| -PMS | Centre Psycho-médico-social. Un lieu d'accueil, d'écoute et de dialogue où le jeune et/ou sa famille peuvent aborder les questions qui les préoccupent en matière de scolarité, d'éducation, de vie familiale et |

sociale, de santé, d'orientation scolaire et professionnelle,Le Centre PMS est à la disposition des élèves et de leurs parents, dès l'entrée dans l'enseignement maternel et jusqu'à la fin de l'enseignement secondaire.

-Régie foncière de la Ville de Bruxelles

La Régie foncière de la Ville de Bruxelles gère et développe le patrimoine privé de la Ville de Bruxelles.

-RBDH asbl

L'asbl Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat est un regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur leurs terrains, défendent le droit à l'habitat et œuvrent pour un accès à un logement de qualité à prix abordable.

-S.A.I.E.

Service d'aide et d'intervention éducative. Ces centres travaillent sur mandats. Ils apportent aux jeunes en difficulté une aide éducative dans leur milieu familial de vie ou en logement autonome.

-(Le) Service d'Interprétariat Social de Bruxelles Accueil asbl

Bruxelles Accueil est le service d'interprétariat et de traduction en milieu social qui offre

- l'interprétariat par déplacement et par téléphone et la traduction écrite pour des services non marchands francophones à Bruxelles
- l'interprétariat par téléphone pour des services non marchands francophones en Wallonie (surtout dans le cadre de l'accueil des demandeurs d'asile).

-Sésame asbl

Service de santé mentale de la Ville de Bruxelles pour enfants, jeunes et adultes.

-Smes-B asbl

Offre un appui aux intervenants confrontés au cumul de problématiques sociales et de santé mentale au sein de leur public; organise des interventions entre professionnels émanant du secteur social et de secteur de la santé mentale; des tables d'échange, portant des réflexions et de recommandations transversales à ces deux secteurs.

-Talita asbl

Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants.

-(Le) Tefo

Association dans le quartier de la Senne, qui propose des activités entre autres pour les enfants de 6 à 12 ans (soutien scolaire, activités les mercredis et vacances scolaires)

-VGC Sportdienst

Activités et infrastructure de sport offertes par 'Vlaamse Gemeenschapscommissie'

-(le) VIF

Maison d'accueil et service ambulatoire à Mons pour victimes de violence intrafamiliale

-Vokans vzw

Service qui est actif en Flandre et à Bruxelles. Ils offrent entre autres une guidance aux chercheurs d'emploi.

-Zita Inloopteam

Structure globale de soutien à la parentalité pour futurs parents et parents d'enfants de 0 à 6 socialement fragilisés.

Portali: Une nouvelle maison d'accueil, mais temporaire.

Presentation et historique

EN JUIN 2020 Sohonet (Societal Housing Network) lance un appel pour des espaces inoccupés qui permettront d'accueillir environ 700 personnes qui ont été accueillies dans les hôtels pendant la crise sanitaire ; étant donné l'offre limitée de lits et la nécessité de ne pas arriver à la rue pendant le lockdown, on créa plus de 1000 solutions de grande urgence dans les hôtels touristiques de Bruxelles qui étaient vides.

Début juin, Talita avait déjà contacté son réseau pour chercher des lieux d'accueil temporaires. L'idée était de développer en collaboration avec la maison d'accueil pour femmes avec et sans enfants une nouvelle initiative d'accueil. Les deux maisons d'accueil ont de l'expérience de l'accompagnement dans le cadre d'un habitat communautaire, ainsi que dans des formules d'accueil plus indépendantes comme des maisons de transition. L'idée est venue de la longue expérience des maisons d'accueil Porte Ouverte et Talita. L'ASBL Porte Ouverte a été créée en 1967, et l'ASBL Talita en 1999. Depuis des années elles offrent le logement et l'accompagnement psychosocial à des femmes et des enfants, qui ont perdu leur logement suite à des problèmes conjugaux, des expulsions de leurs domiciles, des dettes, des problèmes psychiatriques...

Monsieur François de Borchgrave, président de l'ASBL « Tous Ensemble Handicap », a répondu positivement à notre appel, et a mis à notre disposition une villa à Uccle. Ce bâtiment sera transformé dans deux ans en habitations nouvelles pour personnes ayant un handicap. En attendant le permis de bâtir, il nous a été proposé de louer cet endroit. Les travaux d'aménagement ont démarré le 1er août 2020.

Trois employés mi-temps des deux maisons d'accueils Talita et Porte Ouverte, ont aidé à trouver des bénévoles pour les travaux de peinture, faire les achats, et surtout pour définir la formule d'accueil. Nous avons décidé d'y accueillir quatre mères seules avec leurs enfants (quatorze lits au total), de manière à ce que chaque famille ait un espace pour vivre et pour dormir, et que le rez-de-chaussée (Cuisine et lieu de vie) puisse être utilisé comme des espaces communautaires.

L'accueil à Portali a démarré le 1er octobre 2020.

Chiffres

Pendant la période du 1er octobre au 31 décembre, quatre familles ont été accueillies et accompagnées au sein de Portali. Dans les tableaux ci-dessous, quelques données sont rapportées en bref. Le premier tableau donne de l'information générale, comme l'âge, la nationalité, l'état civil, concernant les femmes hébergées. Étant donné qu'il ne s'agit que de quatre familles ce qui n'est pas représentatif, nous ne parlerons pas de moyennes. Trois de ces familles étaient toujours à Portali fin 2020, ce qui fait qu'il n'y a pas encore d'informations à propos de leur départ ou de la durée de leur séjour.

- **Tableau 1: Personnes accompagnées (18+)**

| | | |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Nombre | | 4 |
| Âge | 18-20 ans 21-29 ans 30-39 ans 40-49 ans 50-59ans 60 ans < | 0 1 1 2 0 0 |
| Nationalité | Belge Autre | 2 2 |
| Etat civil | Non marié Marié (...) | 3 1 0 |
| Langue | Néerlandais Français Autre | 0 3 1 |
| Résidence | Molenbeek Uccle (...) Radier | 1 1 0 2 |
| Revenus | CPAS (...) | 4 0 |
| Destinations | Habitat isolé Habitat collectif Retour situation initiale (...) | 0 0 1 0 |

Le deuxième tableau est un aperçu des domaines d'accompagnement les plus courants. Ici on ne mentionne que les principaux domaines (maximum trois) auxquels une personne est confrontée. Étant donné le cadre de Portali (pas de présence 24/24h des travailleurs sociaux) nous pouvons observer que les habitants fonctionnent de manière autonome à très autonome. Chez un des habitants, il a été constaté que le fait de ne pas connaître une des langues du pays a eu un impact sur le fonctionnement autonome.

- **Tableau 2: Domaines d'accompagnement**

| Utilisateurs | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Problèmes matériels | X | X | X | X |
| Problèmes conjugaux (avec violence) | X | X | X | |
| Relation mère-enfant | | | | |
| Administration | | X | X | |
| Problèmes familiaux | | | | X |
| Autres | | | | |

Le dernier tableau rapporte quelques informations générales à propos des enfants qui ont été accueillis. Au total il est question de dix enfants. Parmi eux neuf enfants furent accueillis par Portali. Pour un des enfants, il y a eu un accord avec le père concernant les conditions de l'accueil pendant le séjour dans une maison d'accueil. *Nous souhaitons faire une petite remarque au sujet des activités en journée des enfants. Pour les enfants qui ne sont pas scolarisés, ou pas encore scolarisés, cela se passe lors de leur arrivée.* Au sein de l'accompagnement se passe conjointement avec la mère la recherche d'un accueil pour enfants ou d'une école.

- **Tableau 3: Enfants (-18)**

| | | |
|--------------------|----------------------------------------------------|-------------|
| Nombre | | 10 |
| Âge | 0-3 ans 4-12 ans 13-18 ans | 3 5 2 |
| Sexe | Féminin Masculin | 7 3 |
| Nationalité | Belge Autre | 9 1 |
| Occupation | Scolarisé Pas encore scolarisé Pas scolarisé | 8 2 0 |

- **Tableau 4: Situation de vie avant l'accueil à Portali**

Le dernier tableau comprend plus d'informations sur leur situation de vie avant leur séjour chez Portali. Tout d'abord on indique la situation avant la demande d'aide. Ensuite on regarde leur lieu de séjour juste avant leur prise en charge. La plupart des femmes ont été redirigées depuis le centre de crise Ariane avant d'être accueillies chez Portali.

| <i>Situation de fait (avant la demande d'aide)</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Cohabitante | X | X | | |
| Isolée | | | | X |
| Chez les parents | | | X | |
| (...) | | | | |
| <i>Résidence avant hébergement (juste avant l'accueil)</i> | | | | |
| Centre de crise | X | X | X | |
| Isolée | | | | X |
| (...) | | | | |

Réseau et partenariat

Le réseau de Portali se constitue à partir du réseau de Porte Ouverte et Talita. Ces deux maisons d'accueil ont de nombreuses années d'expérience et plusieurs collaborations et partenaires dans la région de Bruxelles Capitale. Portali peut faire usage de ce réseau.

Bruss'Help et Ariane sont indispensables dans l'orientation de notre public cible vers notre organisation. Chaque matin il y a des contacts téléphoniques pour indiquer les disponibilités. Si il y a de la place, Ariane et Brussel'Help orientent ces femmes et leurs enfants vers Portali.

Il est pourtant important de continuer à développer le réseau à Uccle. Depuis le démarrage le 1er octobre 2020, quelques nouvelles organisations nous ont rejoints. D'abord il y a eu la création d'un contact et d'une collaboration avec la Commune et le CPAS d'Uccle. La Commune et le CPAS connaissent des organisations à Uccle, et ont su de cette manière nous

orienter vers quelques services. Ils ont donné à notre maison d'accueil naissante quelques coups de main indispensables.

Nous avons rencontré à Portali l'Echevin, de l'Action sociale et l'Echevine de l'Égalité des chances et deux travailleurs du service social de la commune d'Uccle lors d'une réunion. Ils nous ont transmis des contacts, parmi ceux-ci, « Le Pass » qui propose de l'animation socioculturelle pour les enfants. Pendant les vacances ils proposent des stages auxquels des enfants à partir de quatre ans peuvent participer. Ces stages représentent une occasion de souffler pour les mamans à Portali, et une semaine pleine d'amusement et de plaisir pour les enfants. Malheureusement il n'était pas encore possible pour les enfants de participer à ces stages à cause des mesures anti-Covid. Nous espérons changer cela pour les vacances de Pâques.

Le CPAS d'Uccle nous a mis en contact avec « Vélo », un service qui loue des vélos à un prix démocratique à des adultes et des enfants en situation précaire.

Étant donné l'autonomie du public cible de Portali, ils ont un réseau existant. Eux-mêmes sont déjà rentrés en contact avec différents services à et autour d'Uccle. De cette manière l'équipe fait la connaissance de nouveaux services, avec lesquels le développement d'un partenariat peut être intéressant.

De plus il existe depuis peu un partenariat avec « Hobo » et le service de Médiation interculturelle « Le Foyer ».

Portali a été créé il y a quelques mois, ce qui explique que le réseau soit encore assez limité à Uccle: des accords de collaboration avec des sociétés de logements sociaux, des plaines de jeux et des crèches ainsi que des Maisons médicales de quartiers sont prioritaires pour l'année à venir. Ceci pour renforcer le réseau et les possibilités des femmes et des enfants autant que le personnel.

Activités

Apprendre à se sentir bien est important dans notre maison d'accueil pour mieux rebondir dans ses projets personnels. Portali accorde de l'importance au fait que les femmes puissent vivre ensemble en solidarité sous le même toit et qu'elles puissent partager leur expérience ainsi que se soutenir mutuellement avec l'accompagnement de l'équipe.

Nous pensons que l'animation est un support au travail individuel et social.

Les animations ont des objectifs éducatifs de prévention, d'échange de savoirs, de convivialité et d'apprendre à se connaître et se sentir respecté, en sécurité, dans la communauté.

Mais qu'avons-nous accompli en termes d'activités depuis octobre 2020?

Une fois par mois, nous organisons un repas communautaire où toutes les femmes et enfants mangent ensemble avec deux membres de l'équipe. Ce repas est suivi d'une animation. Ces repas ont pour but de passer un moment convivial et de cohésion avec les autres familles, mais aussi avec l'équipe afin de construire un lien informel afin, peut-être, de voir la personne de l'équipe autrement. C'est aussi un temps de ressourcement et pour ce faire plaisir. Lors de ces repas, nous mettons à l'honneur les anniversaires du mois avec un gâteau après le repas et un cadeau. Nous veillons à ce moment parce qu'il est important pour la personne qu'elle ne se sente pas oubliée.

Ensemble, elles décident laquelle d'entre elles va préparer le repas du mois, financé par Portali.

Le premier repas a eu lieu le 5/11/2020 avec 2 femmes et 8 enfants avec, à la suite, une animation de présentation entre elles animée par un membre de l'équipe pendant qu'une autre collègue organisait une activité laine avec les enfants. Une des femmes malades n'a pas participé, mais ses enfants nous ont rejoints.

Le deuxième repas a eu lieu le 3/12/2020 en présence de 3 femmes et 8 enfants. Une animation sur l'alimentation saine a été préparée par une intervenante extérieure qui est diététicienne. Cette activité avait pour but d'apprendre à manger plus sainement et d'échanger les expériences par rapport à la nourriture et à la préparation des repas. La diététicienne a distribué un syllabus pour chacune des femmes. Suite à cet échange, un repas communautaire est prévu en 2021 pour mettre en application les informations recues. Nous avons aussi organisé la Saint Nicolas où toutes les femmes et enfants étaient présents. Les mamans se sont fort investies pour la préparation de l'événement pendant que les enfants dormaient. Les enfants ont reçu leur cadeau qui se trouvait en dessous de la cheminée. Nous avons organisé un déjeuner « cacao – cougnous ». Quel beau moment de voir les enfants découvrir leurs cadeaux à leur réveil et les mamans prendre des photos !

Nous avons organisé les fêtes de Noël et Nouvel An qui se sont déroulées en quatre moments :

- Le réveillon de Noël comme repas de partage où les femmes ont préparé le souper entre elles avec un membre de l'équipe et ont reçu un petit cadeau.
- Le jour de Noël avec un brunch organisé avec un membre de l'équipe.
- Le Réveillon de Nouvel an avec un repas délivré par un traiteur. Un membre de l'équipe était présent avec deux bénévoles qui nous ont soutenus dans l'organisation et l'animation des enfants.
- Le jour du Nouvel An, toutes les femmes se sont réunies autour d'un repas avec les restants du Réveillon en présence d'un membre de l'équipe.

Pendant ces 3 mois, nous avons organisé aussi des activités pour les enfants dans la salle de jeux (jeux de sociétés, coloriages et activités) et dans le grand jardin. Tous ces moments nous ont rapprochés et enrichis dans notre expérience de vie et professionnels.

Perspectives d'activités collectives pour 2021 (si la situation du Covid19 nous le permet):

- AtelierLogement
- Atelier « Comment gérer son budget au quotidien ? »
- Échanges de savoirs
- Atelier « laine »
- Atelier « Emotions »
- Atelier « bien-être »
- Atelier « valeurs »

Signaux

Afin de clôturer ce rapport, nous souhaitons nous arrêter sur quelques conclusions et observations auxquelles nous avons abouti les derniers mois.

- **Manque de personnel :**

Chez Portali il y a actuellement quatre travailleurs sociaux (équivalent à deux temps pleins) et un travailleur qui est responsable de la logistique. Ces moyens limités font qu'il n'y a pas quelqu'un de présent 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

- **Accompagnement des enfants :**

La majorité des habitants de Portali sont des enfants. Jusqu'à présent il n'y pas encore eu de lancement d'un service qui accompagne les plus petits pendant cette période de changement et d'incertitude. En 2021 on va essayer de créer un service d'accompagnement des enfants.

- **La problématique du logement**

La durée d'hébergement à Portali étant conventionné à deux mois renouvelables deux fois pour un séjour de maximum 6 mois, nous savons pertinemment bien que ces délais sont souvent trop courts pour que les hébergées puissent trouver un logement dans une agence immobilière sociale ou un logement social puisque la pénurie de tels logements a pour conséquence des listes d'attentes en constante augmentation. De plus, le temps d'opérer une régularisation administrative et financière permettant l'inscription dans ce type de logement, quelques semaines voire quelques mois se sont déjà écoulés. La recherche dans le secteur privé est donc rapidement de mise afin qu'elles puissent trouver un logement dans les délais impartis.

Les hébergées sont alors confrontées à une problématique structurelle liée à un contexte général rendant la problématique de la recherche d'un logement, une problématique caractérisée par plusieurs facteurs comme l'insuffisance du revenu d'intégration sociale pour se sortir du risque de pauvreté. Malgré une indexation positive de la sécurité sociale et de l'aide sociale ces dernières années, le prix du parc locatif Bruxellois est sans cesse en augmentation. Cette situation entraîne une hausse du pourcentage (50 à 66% du RIS) que représente le loyer sur l'ensemble des revenus d'un ménage.

La difficulté à trouver un logement est également marquée par la méfiance des propriétaires privés pour des locataires plus démunis.

De par son cadre, son prix attractif, une vie communautaire minimisée et peu contraignante, le choix pédagogique de l'équipe sociale s'est dirigé vers une durée de séjour limitée afin d'éviter un ancrage institutionnel. Néanmoins, en amont, nous savons pertinemment que même si le travail social est accompli, certaines hébergées de par leur situation et l'imbrication de plusieurs problématiques peuvent rencontrer des difficultés à trouver un logement digne dans les délais convenus, malgré leur bonne volonté. Nous préférons donc viser une réintégration durable quitte à dépasser la durée de convention d'hébergement si l'accompagnement se déroule de manière positive.

- **Durée du projet?**

La crise du Covid a mis à nu des manquements dans la société et des projets temporaires comme Portali ont pris forme. Le manque de lits dans des structures qui offrent un accueil de longue durée a été dénoncé depuis des années. Nous espérons que ces projets temporaires ne sont pas des solutions d'accueil bon marché, mais qu'ils seront intégrés de manière structurelle comme des lieux d'accueil sur le long terme.

- **Problème de domiciliation**

Le motif principal des familles que nous accueillons est dans un premier temps la recherche d'un toit.

Cette perte de « toit » se fait suite à différentes problématiques : problèmes relationnels avec ou sans violences, un problème matériel de par une gestion financière compliquée de par le manque de moyens financiers par exemple une expulsion, un problème de titre de séjour ...

Pour chacune des hébergées, nous remarquons qu'il est essentiel de bien voir la situation dans son ensemble et commencer à mettre d'abord la situation administrative en ordre.

Une des premières choses à connaître est l'adresse, bien savoir où la personne est domiciliée, est-elle encore domiciliée quelque part ... ? Lorsqu'elle a encore son domicile, nous demandons auprès de la commune une absence temporaire. Si la personne est radiée, nous faisons appel au CPAS compétent pour une demande d'adresse de référence.

Et il arrive aussi qu'une adresse de référence ne suffisse pas pour débloquer la situation pour une personne radiée et soit impossible pour une personne sans titre de séjour valable. Nous avons constaté au travers de nos expériences, que cela soit au sein de la maison d'accueil Talita ou Porte Ouverte, que le fait d'accepter exceptionnellement des domiciliations à l'adresse de nos centres, permettait de débloquer plus facilement la situation administrative.

Nos deux centres ont une bonne pratique avec l'administration communale de Bruxelles, commune où nos centres se trouvent et cela se fait sans aucun souci. De par ce nouveau projet

à Uccle, nous avons voulu aussi offrir cette possibilité à nos hébergées et leurs enfants à Portali.

Nous avons eu différents contacts avec le service population de Bruxelles et d'Uccle ainsi qu'un attaché du SPF Intérieur Direction générale institutions et population - service population et documents d'identité du SPF Intérieur.

Tous se sont référés au document suivant : « Instructions générales concernant la tenue des registres de la population » Version coordonnée du 31 mars 2019.

Dans le point 29, il est précisé :

« Sur la fiche de la personne de référence du ménage figure les différentes personnes faisant partie du ménage, en principe par ordre de parenté ou d'alliance et pour un même degré, selon l'âge. Pour les membres d'un ménage sont mentionnés l'identité et le lien de parenté ou d'alliance avec la personne de référence du ménage. L'identité inclut le numéro d'identification du Registre national.

S'il n'existe aucun lien de parenté ou d'alliance entre certaines personnes faisant partie du ménage et la personne de référence, il y a lieu de mentionner « non apparenté » ou « non apparentée ».

Lorsqu'un ménage se compose d'une seule personne, la mention « isolé » doit être reprise dans les registres.

Pour les personnes habitant des foyers, des homes, des couvents, et assimilés, la position dans le ménage est caractérisée par le terme « communauté ».

Pour pouvoir être considéré comme une communauté, il doit s'agir d'un « ménage institutionnel » c'est-à-dire un ensemble de personnes vivant en commun dans une institution, sous une direction. Dès lors, trois conditions minimales semblent devoir être remplies :

- résider dans une institution (des colocataires ne constituent pas une communauté) ;*
- être soumis à une direction (ne pas être indépendant) ;*
- vivre en commun (partager des locaux communs, des services communs, des activités communes...) »*

Sur base des informations précédentes, nous avons donc dû justifier auprès de l'administration communale d'Uccle les 3 derniers points :

- Que Portali est bien une institution
- Qu'il y a une direction
- Qu'il y a une vie en commun

Nous avons transmis les 2 arrêtés de subventionnement de la COCOM propre à nos deux institutions initiatrices de ce projet, qui détaille le projet et les points plus hauts, ainsi que la convention d'occupation précaire qui détermine l'objet de cette occupation.

Cela a permis de débloquer les domiciliations à l'adresse de Portali et ouvrir les possibilités d'accueil à des personnes qui sont dans des situations particulières en lien avec le besoin d'avoir une adresse de domiciliation.

Aperçu de l'équipe

| NOM | Présence moyenne par semaine | FONCTION | RESPONSABILITÉS |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Baptiste COLLIN | 19h/semaine | Travailleur social Formation : assistant psychologue | Accompagnement Psycho-Sociale Informatique Réunion hébergées Bâtiment |
| Monica SAEY | 19h/semaine jusqu'au 31/10/2020 | Travailleur social Formation : assistante sociale | Accompagnement Psycho-Sociale |
| Bruno MILONE | 19h/semaine | Travailleur social Formation : éducateur spécialisé | Accompagnement Psycho-Sociale Vie communautaire Logement Réseau Horaires |
| Maaïke LAPORTE | 19h/semaine | Travailleur social Formation : assistante sociale | Accompagnement Psycho-Sociale Responsable d'équipe Finance Logement Statistique |
| Céline VAN MULDER | 19h/semaine à partir de 1/11/2020 | Travailleur social Formation : assistante sociale | Accompagnement Psycho-Sociale Finance Enfants |
| Nafiatou IBRAHIM | 19h/semaine | Assistante logistique Formation : CESS | Achats Entretien bureau Partage tâches |
| Jens DE PRETER | 5,5h/semaine pour les activités avec les enfants et 4h/semaine pour la permanence de contact par GSM jusqu'à 30 novembre 2020 | Permanent de garde Formation : CESS | Permanence de contact Activités enfants |

