

Rapport d'activités 2021

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	5
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	11
L'accompagnement psychosocial	12
Les animations et activités pour les hébergées	13
Atelier logement	13
Le massage	14
Les activités sportives	14
Le goûter sain	15
Les mains vertes	15
Autres animations	17
Groupe de paroles	17
Activités avec l'asbl Hobo	18
Formation et recherche travail	18
Présentation du travail avec les enfants	19
Aperçu statistique	27
Données concernant les femmes hébergées	27
Données concernant les enfants	41
Travail des pères	46
Violence conjugale: formation équipe	49
Crise Covid 19 et quarantaine à la Porte Ouverte (25/01-03/02)	51
Sortie sociabilité et bien-être	54
Porte Ouverte et BOK	56
Visites, supervisions, réunions et formations	58
L'équipe – le conseil d'administration	60
Financement	62
Liste des organisations	63

Introduction

2021

Nous commençons notre rapport d'activités par une présentation. Vous aurez de larges explications entr'autres sur l'histoire de la Porte Ouverte, l'équipe, notre fonctionnement, notre méthodologie et l'accompagnement psychosocial que nous proposons aussi bien pour les adultes que les enfants qui les accompagnent.

Vous pourrez lire que notre maison d'accueil offre la possibilité de participer à des animations et des activités. Cela fait partie également de notre travail en parallèle à celui de l'accompagnement individuel : proposer et faire découvrir, pour élargir les horizons ou les renforcer tout simplement.

Une partie est consacrée aux statistiques de l'année 2021. Vous aurez un aperçu des données concernant les femmes et enfants hébergés. Une particularité cette année est la question des services orientant vers la maison d'accueil. Nous avons eu moins d'orientations via le centre d'urgence Ariane et le New Samusocial. Nous vous soumettrons des pistes de réflexions à ce sujet.

Une partie est consacrée au travail avec les papas : comment nous travaillons avec les mamans sur cet aspect, le cadre que nous leur proposons ainsi que celui que nous proposons aux papas. Vous aurez quelques chiffres mais aussi une réflexion faite cette année sur la non demande. En effet nous avons remarqué que certaines mamans ne faisaient pas appel à notre équipe pour aborder la question du papa. Nous essayons de les sensibiliser à la place du père et au rôle que celui peut avoir pour leurs enfants. Ainsi nous approchons entr'autres la question de la parentalité et de la régularité des contacts.

L'équipe a été demandeuse cette année de mieux se spécialiser dans l'accompagnement spécifique de femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales, réalité à laquelle nous sommes confrontés dans notre travail au quotidien. Nous avons une formation par un formateur extérieur. Un article est consacré à cette formation.

Il n'est pas possible de parler de 2021, sans parler de la crise sanitaire qui s'est poursuivie. Celle-ci a marqué le début de l'année de nos hébergées ainsi que de l'équipe qui s'est retrouvée contrainte de gérer un cluster. Vous pourrez lire un article sur cet événement qui a été une malencontreuse aventure pour beaucoup de monde. Mais heureusement que l'année a continué avec une sortie graduelle des mesures Covid. Cela a eu un impact sur le moral des hébergées et de l'équipe. Une atmosphère de plus en plus conviviale s'est à nouveau installée dans la maison et cela s'est senti positivement dans la vie communautaire.

Nous avons 3 nouveautés dans la maison : la mise en place régulière de groupes de paroles pour les hébergées, des balades de sociabilité et de bien-être ainsi qu'une collaboration avec le projet BOK. Vous pourrez les découvrir dans notre rapport d'activités.

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 en raison de 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 qui ensuite fit l'objet d'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 lui octroyant 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 décentes 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 dispose d'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

En 2019 l'équipe était composée d'une directrice, six équivalents temps plein travailleurs sociaux, trois équivalents temps plein du fonds social Maribel et un temps plein ACS ouvrier. Depuis 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 de 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 de nous assurer 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 : existence d'un 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 possibles du vendredi au dimanche.

Comme en 2020, en 2021, 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, en cas de non vaccination. 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.

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.

Au début de l'année 2021, nous avons encore recours aux réunions virtuelles. Mais très vite la situation sanitaire s'est améliorée et nous avons repris les réunions en présentiel. Ces réunions sont organisées dans une salle plus grande à l'extérieur.

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 si c'est opportun.

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.

Il 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.

En 2021, nous avons organisé 27 ateliers logement. Au total 12 femmes hébergées à la Porte Ouverte et dans nos 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

Depuis 2016, nous invitons les femmes à participer aux activités organisées par l'ASBL **Les Gazelles de Bruxelles**. 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.

Ainsi, tous les vendredis à 19h, un groupe se réunit afin de courir, ensemble, pendant une heure. Nous constatons que pour certaines, il est difficile de faire le premier pas car elles ont peur du jugement, de ralentir le groupe ou ne pas se sentir à leur place. Afin de motiver les femmes et de leur offrir un soutien, une collègue les accompagne. S'inscrire au **Gazelles de Bruxelles** les aide au dépassement de soi, à acquérir un esprit d'équipe et se créer un réseau. En plus, elles peuvent également s'inscrire aux compétitions telles que le marathon de Bruxelles, Canal Run ... Mais également de nombreuses sorties sportives tels qu'une journée pour faire du Kayak ou une journée découverte à Waterloo.

Même après leur départ de la Porte Ouverte, elles peuvent continuer à aller s'entraîner et nous les encourageons à continuer ! Ce fut le cas pour une maman de 3 enfants qui est devenue bénévole et organise des activités tous les jeudis.

Cette année, nous avons collaboré avec l'ASBL **Les Hirond'elles**. Nous avons trouvé cette ASBL par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe des Gazelles de Bruxelles. Le but est d'apprendre à se déplacer dans la ville en vélo. Il y a deux niveaux, débutants et avancés. Pour les avancés, des sorties en vélo leurs sont proposées tels que rouler 10km, rouler à Ostende etc. C'est une petite asbl géré par deux bénévoles.

Nous avons également collaboré avec **Hobo** pour les séances de fitness. Chaque lundi après-midi, les participants vont dans une salle de sport et ont accès aux installations durant 4 heures. Un coach est présent afin de les aider et les conseiller si nécessaire.

Avec la mise en place du Covid Safe Ticket, toutes ne pouvaient pas participer aux activités au sein d'infrastructures. Nous avons, donc, privilégié les sorties dans différents parcs de Bruxelles.

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

Nous avons eu des années durant l'ombre d'un grand Gleditsia dans notre cour. Nous avons dû nous contraindre à l'abattre à un moment donné car ses racines poussaient et endommageaient le mur des voisins. Une fois l'arbre abattu, il manquait quelque chose dans la cour. C'est aussi à cette période que de nouvelles idées venaient de l'équipe, comme le goûter sain, plus d'activités physiques, ... Nous avons profité de ces réflexions sur le bien-être physique pour l'étendre à notre environnement et donc réaménager notre cour en petit jardin.

Dès l'arrivée des premiers rayons de soleil, aussi bien les femmes que les enfants qui étaient intéressés, pouvaient remplir un bac de terre et planter des graines de fleurs, de légumes ou

d'épices, selon leurs envies. Les bacs sont également personnalisés par une petite plaque où ils peuvent faire un petit dessin, mettre leur prénom, même noter un de leur rêves ou un souhait. Nous essayons de « cueillir » le meilleur moment pour le faire, si l'envie est là, comme une envie de découverte : c'est un vrai moment de détente !

Jardiner, et pour ceux qui ne savent pas le faire, juste être entouré par la nature, est un vrai bienfait. Nous remarquons de temps en temps une hébergée qui profite tout simplement d'un moment de détente, de repos entre les plantes. Par des journées ensoleillées, le jardin incite les personnes à sortir et à en profiter. Elles discutent, papotent, et les nouveaux jardiniers montrent avec fierté leurs travaux de jardinage. Certaines femmes partagent volontiers, parfois avec nostalgie, des souvenirs d'une grand-mère ayant jardiné ou des souvenirs de paysages lointains de leur enfance. Il arrive aussi qu'un pot apparaisse par hasard : une hébergée a acheté elle-même une plante pour le jardin ! Nous avons fait venir la nature à nous, ainsi que les animaux. En hiver, les oiseaux viennent se servir dans la mangeoire, et cette année nous avons pour la 4^{ème} fois une nichée de mésanges charbonnières dans notre nichoir. Tout cela montre le reflet des saisons aux hébergées, le temps qui s'écoule, et qu'après chaque fin, il y a un renouveau. C'est un message plein d'espoir pour les hébergées de la maison d'accueil.

Un aspect éducatif important est pour nous la qualité de l'alimentation. Nous avons un potager et nous y mettons des tomates en été. Ce ne sont pas seulement les enfants qui apprennent qu'un légume pousse d'une graine, parfois certaines femmes aussi le découvrent. Faire grandir des légumes demande beaucoup d'attention et de soin, et aussi que pour chacun d'eux, il y a une saison. Acheter des fruits et légumes de saison n'est pas seulement bon pour le portefeuille, parce qu'ils n'ont pas été transportés sur des kilomètres et des kilomètres, mais ils sont aussi plus sains, ils nous apportent ce dont nous avons besoin : la vitamine C en hiver, l'eau et la fraîcheur en été. Nous offrons la possibilité de découvrir d'autres légumes ainsi que différentes variétés. La nature est diverse et aussi plus riche que les étalages d'un supermarché, avec ses fruits et légumes trop parfaits et de tailles identiques, dans leurs emballages en plastique. Malgré le fait que certains enfants ont encore parfois difficile à goûter des légumes, nous remarquons que beaucoup ont le plaisir de jardiner et de préparer des petits en-cas avec ce qu'ils ont récolté. C'est surtout arroser les plantes durant les journées de chaleur et se mettre au travail avec l'essoreuse à salade qui restent les moments favoris. Mais c'est déjà bien pour commencer !



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 un exemple d'une animation qui a 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.

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.

Groupe de paroles

Depuis mars 2021, nous avons organisé des groupes de paroles. Cet atelier a lieu en moyenne une fois par mois et est organisé par des membres de l'équipe sociale. Il nous arrive également de faire appel à des intervenants externes pour apporter une expertise sur des thèmes plus précis.

Le but de ceux-ci est d'ouvrir le dialogue sur un sujet de société qui a interpellé les hébergées ou qui est susceptible de les interpeller. Cette année, les thèmes abordés durant ces moments de partage sont les suivants : la vaccination, les droits de la femme, la place de la femme dans l'espace public, la solitude, la nourriture, ... Pour diriger au mieux ces moments d'échanges, nous nous aidons d'outils pédagogiques.

Nous nous tournons alors vers le service **Cultures et Santé** pour nous les procurer.

Les groupes de paroles sont également l'occasion d'aborder les questions liées à la vie communautaire. Les femmes sont invitées à mettre des mots sur des situations vécues comme injustes au sein de la maison et à exprimer leur mécontentement de façon ouverte et respectueuse de chacun. Cela permet d'échanger de façon constructive, de mettre des mots et d'être entendu. Ces moments d'échange durant lesquels les femmes sont invitées à s'exprimer sur un conflit, une tension, une frustration liée à la vie communautaire permettent d'apaiser des situations susceptibles de dégénérer.

En 2021, nous avons organisé 10 groupes de paroles. Au total 29 femmes hébergées à la Porte Ouverte y ont participé.

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 HOBO. 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. HOBO 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. Malheureusement, en raison de la crise sanitaire, il n'y a pas eu de fête en 2021.

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

Habituellement, un accompagnateur vers l'emploi de l'ASBL **Hobo** tient une permanence emploi dans la maison d'accueil Porte Ouverte toutes les deux semaines.

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 référent 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.

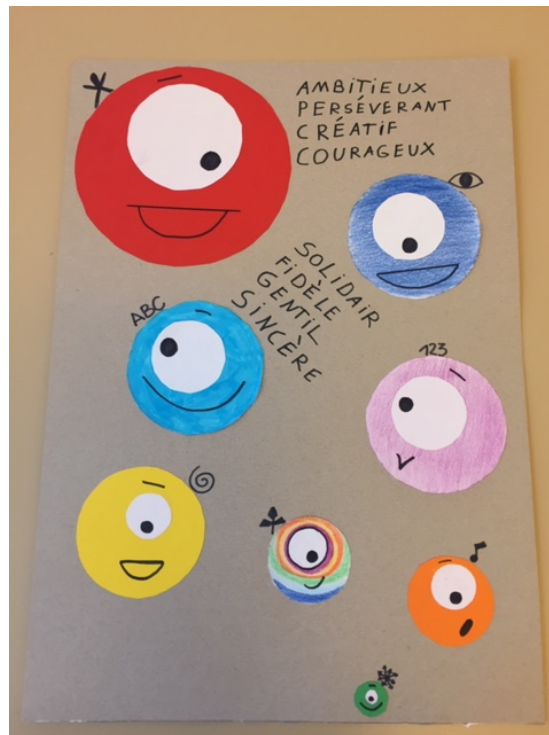
Les méthodes que nous utilisons sont la systémique, le travail sur mesure et l'écoute active selon la méthode Gordon.

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 il a 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, nous 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 en approche systémique à **Interactie-Academie** pour les aider à s'exprimer 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 trouvent 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 ou dessiner ce qu'il désire. 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 des 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 sente 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 il arrive que les enfants fassent 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 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 en 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.

En 2021 nous avons choisi de supprimer les réunions de mamans provisoirement à cause des mesures sanitaires.

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 76 femmes et 39 enfants en maison d'accueil au courant de l'année 2021. Nous avons accueilli 64 femmes en 2021 et 12 femmes étaient accueillies en 2020 mais sont restées encore une partie de l'année 2021.

Parmi ces femmes, 29 % étaient accompagnées de leurs enfants. (58 % 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 19,62 personnes (femmes et enfants) par jour en 2021.

Nous avons accompagné 8 femmes et 3 enfants dans nos logements transit.

Nombres de nuitées	2017	2018	2019	2020	2021
Femmes en maison d'accueil	4788	4422	4847	4160	4258
Enfants en maison d'accueil	2853	2216	2690	2930	2905
Femmes en transit	957	1033	1023	821	945
Enfants en transit	296	92	334	377	282
Total	8894	7740	8894	8288	8390

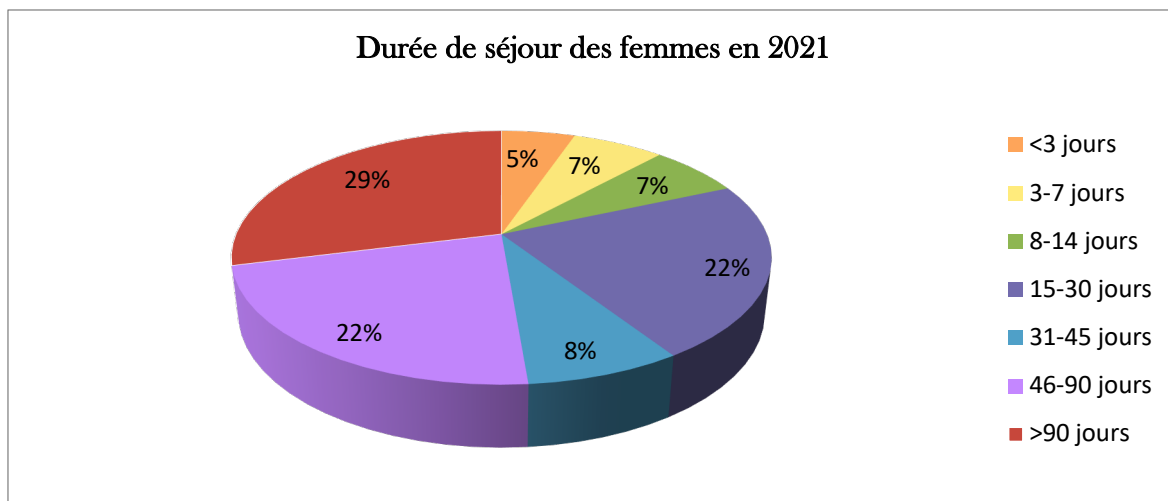
Age

L'âge moyen des femmes est de 35 ans.

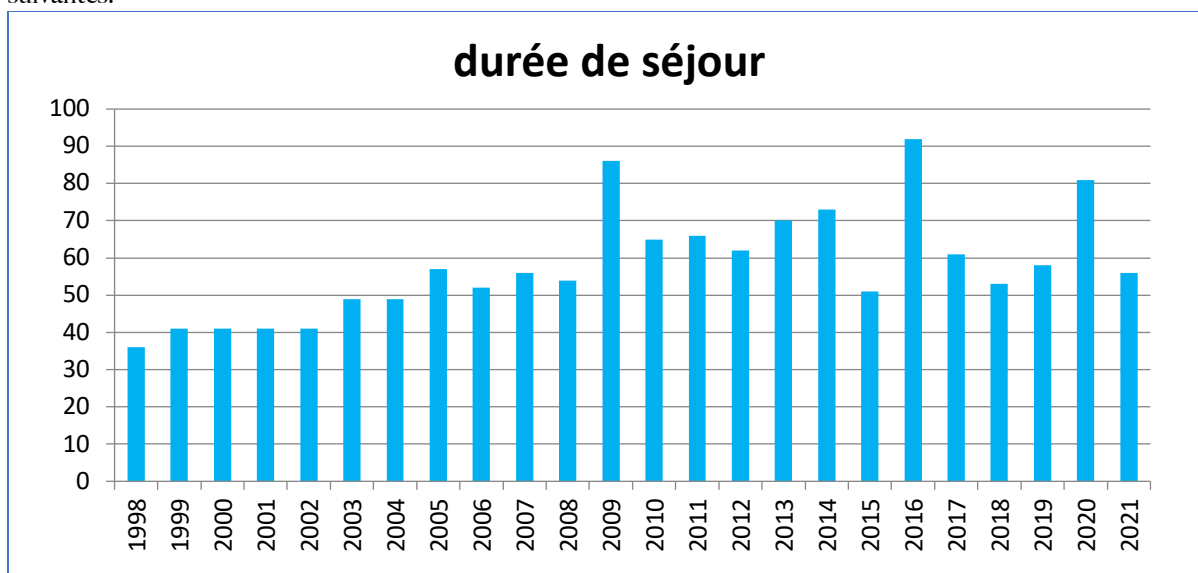
% des femmes selon l'âge	2017	2018	2019	2020	2021
<20	6,67	6,67	5,26	3,77	11,84
20-29	22,67	29,33	28,95	24,53	21,05
30-39	34,67	28	26,32	28,30	32,89
40-49	21,33	20	23,68	22,64	26,32
50-59	12,00	9,33	7,89	15,09	3,95
60+	2,67	6,67	7,89	5,66	3,95

Durée de séjour

La durée moyenne de séjour est de 56 jours pour les femmes que nous avons accueillies en 2021. La durée de séjour est de 65 jours pour les femmes que nous avons hébergées en 2021. Les chiffres nous montrent que 40% de nos hébergées quittent la maison d'accueil dans les 30 premiers jours. Pour certains séjours de courte durée, nous n'avons pas toujours une vue sur la destination après le départ de la Porte Ouverte car celle-ci ne nous est pas toujours communiquée. Pour les 60% de nos autres hébergées, elles sont restées pour la moitié entre 1 mois ½ 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.

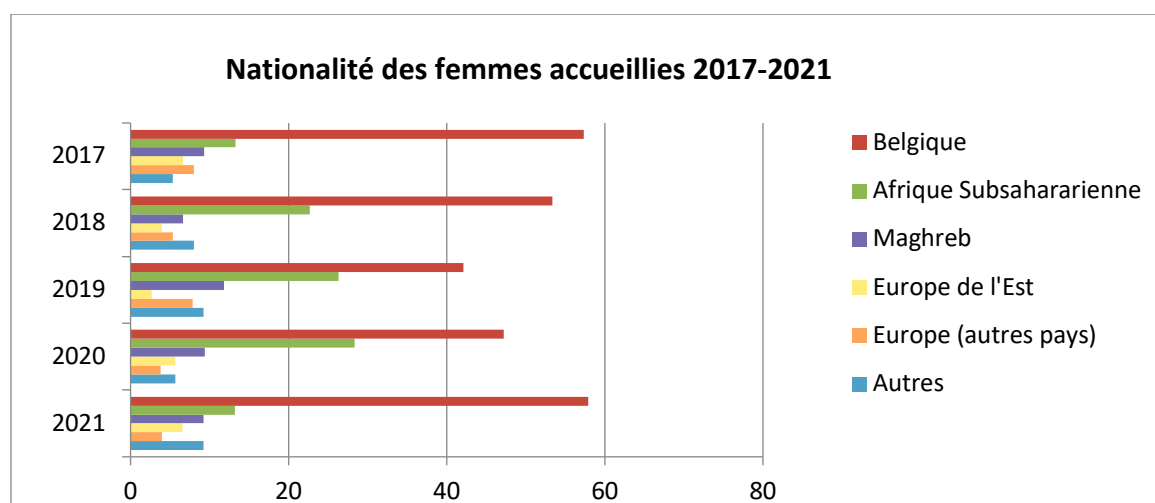


Horaire d'accueil

En 2021, 75% des accueils ont eu lieu pendant les heures de bureau, 18,42% le soir, et 6,58% 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 2020, 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 plus que la moitié des femmes hébergées avait la nationalité belge en 2021 (57,89%). Parmi ces 44 femmes belges, 20 femmes étaient d'origine belge. Les autres étaient d'origine albanaise, congolaise, cubaine, équatorienne, grecque, haïtienne, hongroise, italienne, malienne, marocaine, russe, rwandaise, espagnole. Suivent ensuite les femmes provenant d'Afrique Subsaharienne (13,16%).



Langue

% de femmes selon la langue	2017	2018	2019	2020	2021
Français	88,00	81,30	78,9	79,25	86,84
Néerlandais	8,00	10,60	7,90	7,55	6,58
Autres	4,00	8,00	13,10	13,20	6,58

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	2017	2013	2019	2020	2021
La Région Bruxelloise	70,66	64,00	68,42	71,69	67,32
La Flandre	13,30	18,65	10,56	9,44	11,56
La Wallonie	6,65	9,31	9,22	11,34	13,20
Sans domicile en Belgique	8,00	8,00	11,88	7,53	7,92
Inconnu	1,33	0	0	0	0

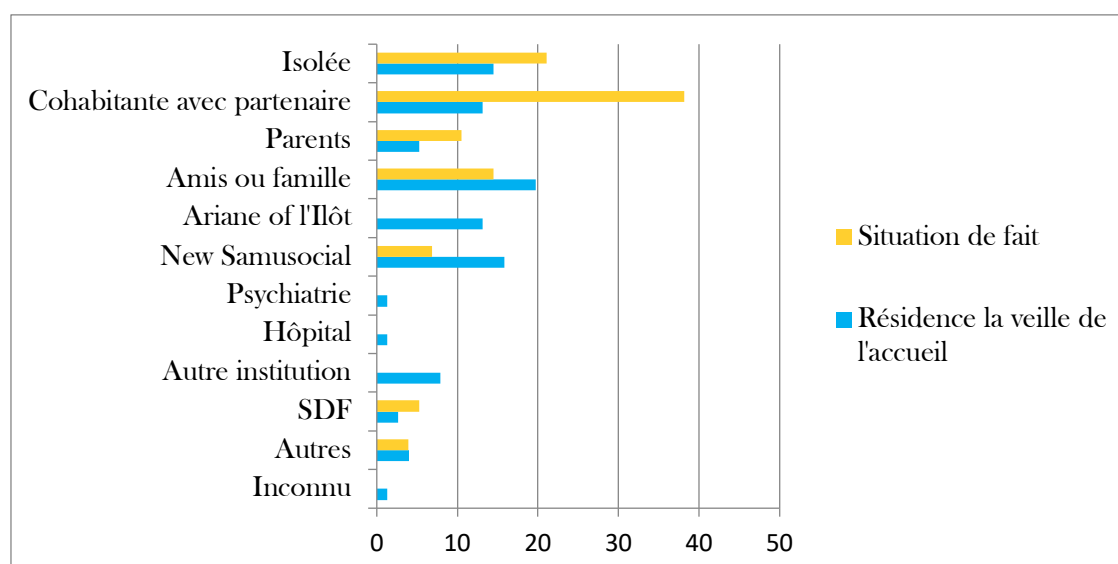
La commune de 1000 Bruxelles est la plus représentée avec 13,16% des femmes, suivie par Anderlecht avec 11,84% et Molenbeek avec 9,21%.

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

Etat civil

% de femmes selon l'état civil	2017	2018	2019	2020	2021
Célibataire	44,00	57,33	46,04	43,40	53,95
Mariée	34,67	25,33	26,32	35,80	27,63
Divorcée	18,67	14,67	25	16,98	11,84
Veuve	1,33	2,66	1,32	3,77	6,58
Inconnu	1,33	0	1,32	0	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.

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 sont un centre de la Croix Rouge, l'accueil d'urgence de **CAW Halle, Transit** et à **l'Hôtel social de Molenbeek**.

Instances intermédiaires

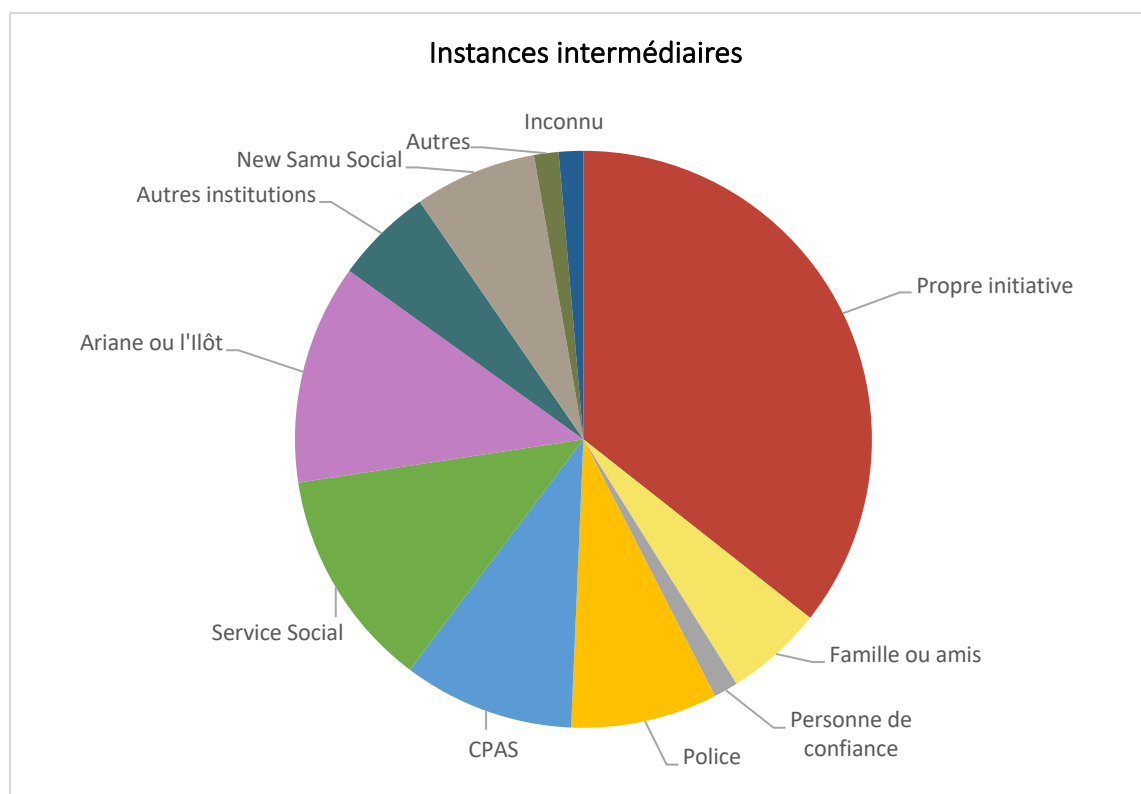
Pour une bonne partie de l'année 2021, le **Centre d'accueil d'urgence Ariane** nous a contacté encore régulièrement chaque jour afin d'avoir connaissance de nos disponibilités. Nous les contactons également lorsque des places vont se libérer. Le Centre d'accueil d'urgence Ariane relaye l'information auprès des personnes qui recherchent une place à Bruxelles. Raison aussi pour laquelle nous conseillons de s'adresser, entre autres, 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 également continué à établir un monitoring hebdomadaire des places disponibles en maisons d'accueil et a repris le travail jusqu'alors réalisé par le centre d'urgence Ariane. Nous avons ainsi eu des demandes via cette information qui est diffusée plus largement auprès d'autres services sociaux comme des CPAS par exemple.

Vous pouvez voir dans nos chiffres qu'en 2021, moins d'une hébergée sur 5 a été orientée chez nous par le Centre d'accueil d'urgence Ariane, **l'Îlot** et Le **New Samusocial**, cela représente un total de 18%. Ce chiffre est moins important que les années précédentes. Une des explications que nous pouvons donner est liée au fait que la majorité de ces structures d'urgence étaient gratuites et cette gratuité a mis à mal l'arrivée de certaines personnes dans notre centre. Des entretiens sont faits mais certaines personnes ne comprenaient pas le sens d'avoir des frais de séjour en maison d'accueil alors que jusqu'à maintenant aucun frais ne leur était demandé. Une autre explication, liée uniquement au centre Ariane cette fois-ci, est le changement de leur public cible : ils ont élargi leur accueil aux hommes seuls.

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

Instance intermédiaire	2017	2018	2019	2020	2021
Propre initiative	22,67	17,33	17,11	30,19	34,21
Famille ou amis	4,00	2,68	3,95	5,66	5,26
Personne de confiance	2,67	4	1,32	1,88	1,32
Police	5,33	1,33	2,63	5,66	7,89
CPAS	5,33	14,67	13,16	3,77	9,21
Service social	8,00	10,66	7,90	1,89	11,84
Hôpital psychiatrique	1,33	4	5,26	1,89	0
Hôpital	1,33	0	0	0	3,95
Ariane ou l'Îlot	20,00	21,33	28,94	16,98	11,84
Autres institutions	8,00	10,66	7,90	7,53	5,26
New SAMU Social	4,00	8	9,20	18,87	6,58
Autres	10,67	1,33	0	1,88	1,32
Services liés à l'enfance	6,65	1,33	2,63	3,77	0
Inconnu		2,68	0	0	1,32



Ressources

En 2021, 26,32 % des femmes bénéficiaient d'une intervention du CPAS à leur arrivée. Et pour quasi une femme sur deux il n'y avait 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.

Moins qu'une femme sur dix avait des revenus d'un 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	46,05	10,52
Salaire	7,89	6,58
CPAS	26,32	48,69
Salaire + CPAS	0	1,32
Salaire+ mutuelle	1,32	1,32
Chômage	2,63	1,32
Mutualité	10,53	6,58
Pension	3,95	3,95
Invalide	1,32	1,32
Inconnus	0	6,58
Encore dans la maison	0	11,84

Paieiment du séjourn

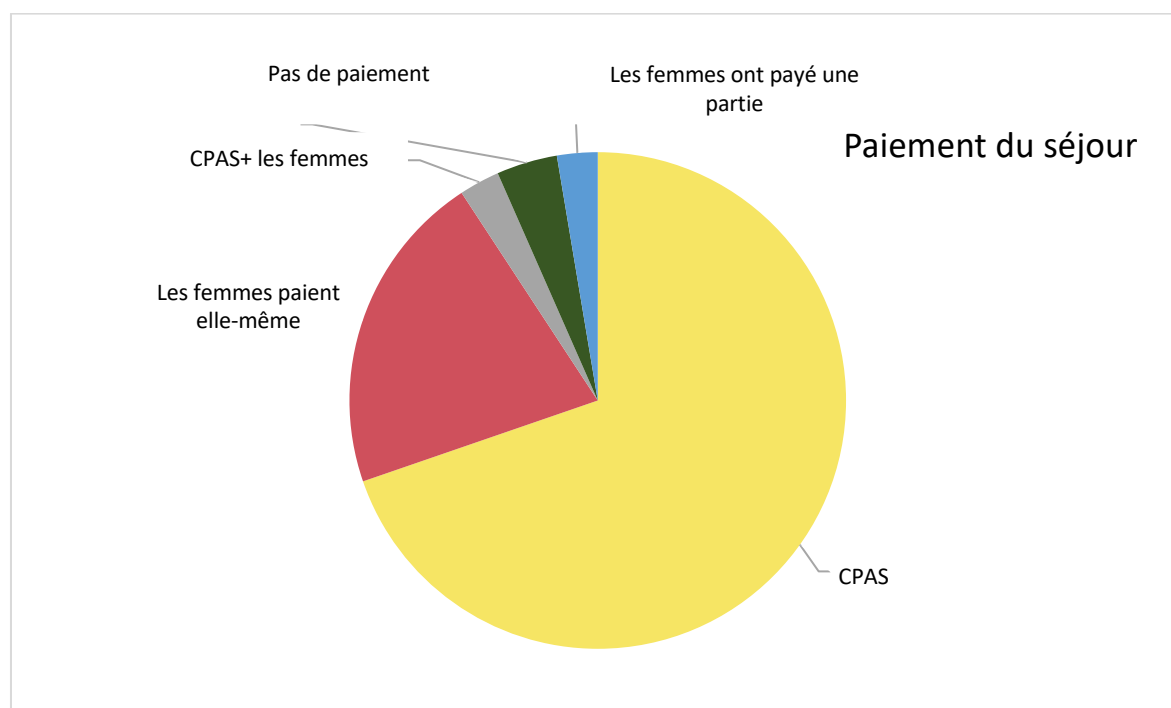
Les frais d'hébergement couvrent les dépenses liées aux repas, aux lessives, aux titres de transport, aux activités organisées par la maison ou par des services extérieurs ainsi que les activités durant les vacances scolaires, ...

Pour 69,72 % des femmes qui ont été hébergées en 2021, les frais du séjour sont pris en charge par le CPAS. 21,04 % des femmes payent elles-mêmes.

Deux femmes ont payé une partie, avec un complément du CPAS.

Pour une femme, il n'y avait pas du tout de paiement. Deux femmes ont payé une grande partie de leur séjour, mais pas tout.

Au total, nous n'avons pas reçu de paiement pour 94 nuitées (56 nuitées femmes, 38 nuitées enfants) cela fait 1,31 % des nuitées totales.



Accueils répétés

En 2021, 68,42% des femmes n'avaient jamais été en maison d'accueil. 15,79% des femmes avaient déjà fait un séjour dans une autre maison d'accueil et 13,16% avaient fait plusieurs séjours dans une autre maison d'accueil. Pour deux femmes nous ne savons pas.

En 2021, 96,05% des femmes hébergées n'avaient jamais fait un séjour à la Porte Ouverte. Deux femmes avaient été 2 fois à la Porte Ouverte. Une femme est venue plus de 3 fois.

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

Problématiques

Pour l'année 2021, un peu plus d'un tiers des femmes que nous avons hébergées l'ont été suite à des problèmes relationnels avec ou sans violences physiques (respectivement 22,36% et 13,16%).

Pour les femmes victimes de violences conjugales qui ont trouvé refuge dans notre maison d'accueil, nous constatons qu'elles ont perdu toute confiance en elles du fait qu'elles ont été constamment dévalorisées. 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 certaines situations, peut s'avérer difficile et ardue. L'atmosphère sécuritaire que nous nous engageons à maintenir peut aider les femmes 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 essaient tant bien que mal de 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	2017	2018	2019	2020	2021
Problème matériel	17,33	25,33	31,57	28,30	28,94
Problème relationnel avec maltraitance	32,00	25,33	27,63	22,64	22,36
Problème relationnel sans maltraitance	13,33	6,67	3,95	7,55	13,16
Problème parents/enfants	8,00	12	10,53	11,32	10,53
Toxicomanie	2,67	4	1,32	5,66	6,58
Handicap mental léger	1,33	1,33	0	0	0
Problème psychiatrique	6,67	6,67	9,21	9,43	10,53
Problèmes personnels	8	5,33	6,58	7,55	3,95
Permis de séjour	5,33	10,66	6,58	5,66	2,63
Autres	5,33	2,66	2,63	1,89	1,32

Dettes

En 2021, un tiers des femmes hébergées (32,9%) 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 ayant 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 2021, nos chiffres montrent que parmi nos hébergées, les femmes ayant un problème de santé mentale, représentaient environ 23,76%, ce qui n'est pas un taux négligeable.

Ces problèmes de santé mentale sont divers : on parle 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 psycho-social 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 les premiers temps, de participer à la vie active de la maison mais cela peut être difficile et poser des problèmes au bout du compte 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 leur parcours ou projets. D'autres se font rattraper par leur trouble au bout d'un temps. La particularité de La Porte Ouverte 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.

Dépendances et addictions

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 2021, 18,48% des hébergées avaient un problème de dépendance.

Formation et recherche travail

En 2021, 2 femmes ont bénéficié d'un accompagnement vers l'emploi officialisé dans le cadre du partenariat de **Hobo** avec **Actiris** (*Accompagnement Public Spécifique*). Suite à la pandémie, les visites à la Porte Ouverte sont restées à l'arrêt jusqu'après l'été. Elles ont repris en automne. Les conditions pour ces accompagnements 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.

Si ce chiffre est assez faible en 2021, c'est d'une part parce qu'un grand nombre d'hébergées n'était pas à la recherche d'un emploi du fait de leur situation ou au contraire déjà au travail, et d'autre part parce que Porte Ouverte a entamé un partenariat avec une autre association proposant un suivi vers l'emploi. Dix femmes ont été suivies par **Vokans** (Vormings- en OpleidingsKANSen). L'ASBL organise du coaching individuel pour accéder au marché de l'emploi ou pour suivre une formation en partenariat avec le gouvernement Flamand.

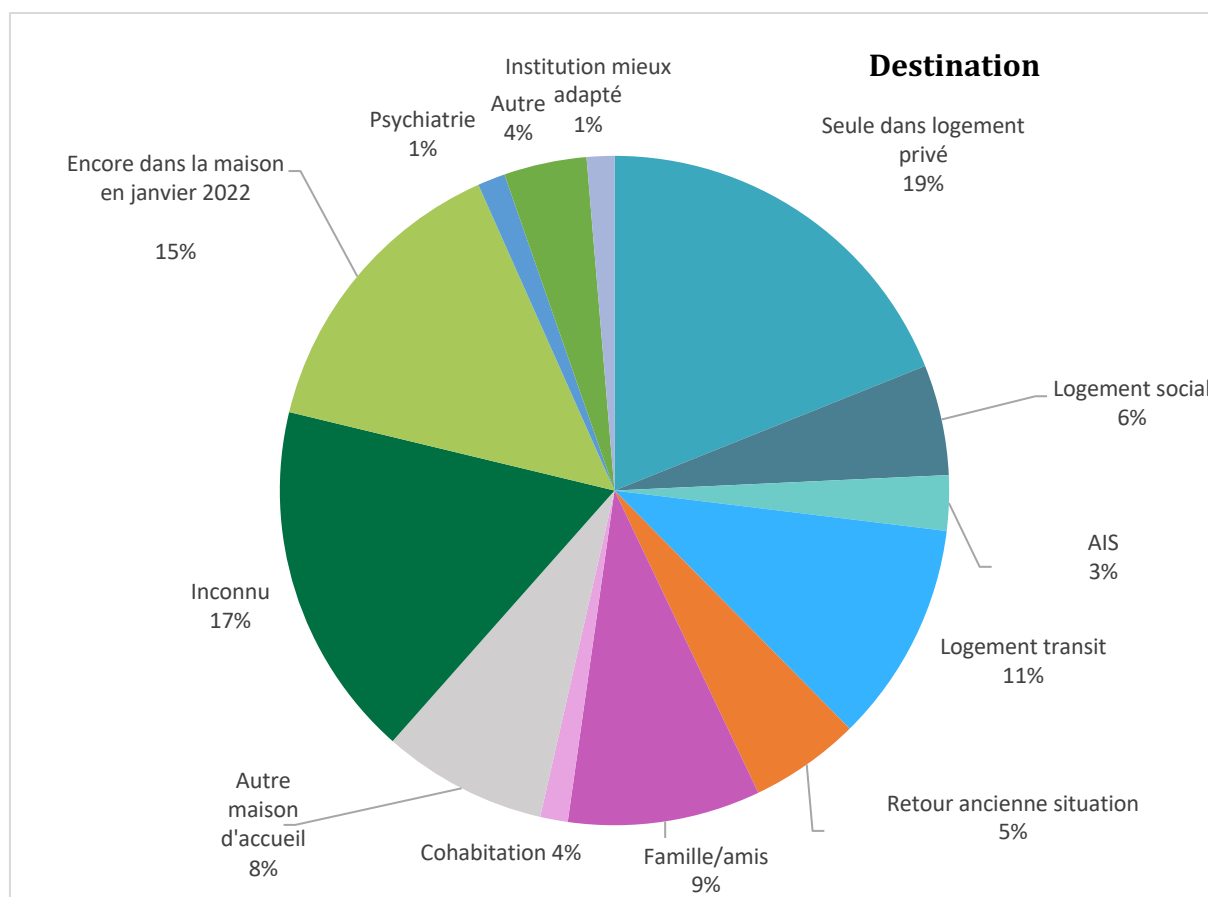
Deux femmes hébergées à la Porte Ouverte ont suivi des cours de Français pendant leur séjour et deux femmes des cours de Néerlandais. Une femme a suivi également des cours d'intégration à **BON**.

Destination

En 2021, quasi 4 hébergées sur 10 (37%) se sont installées seules après leur séjour à la Porte Ouverte. 15 d'entre elles ont trouvé un logement dans le secteur privé parmi lesquelles cinq ont bénéficié d'un accompagnement post-hébergement au départ de la maison d'accueil. Quatre autres femmes ont intégré une SISP (Société Immobilière de Service Public) dans le cadre de conventions passées via une demande de dérogation par l'article 36. Deux femmes ont obtenu un logement par l'intermédiaire d'une AIS. Six 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, 22 femmes ont également pu bénéficier d'un suivi que cela soit d'abord en post-hébergement et ensuite par un service de guidance à domicile.

Quatre femmes (5%) 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 17% 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 est 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

34,32% des femmes sont suivies après leur départ de Porte Ouverte.

- 6 femmes sont suivies dans nos logements transit au nr 36 par Porte Ouverte
- 11 femmes habitent seules mais sont suivies par Porte Ouverte (pour une de ces femmes le suivi est ensuite transféré à **Aprèstoe**)
- 3 femmes sont parties à la maison d'accueil **Centre Monfort** et sont suivies là.
- 1 femme a rejoint à **Talita**, 1 autre **l'Escale**. Elles sont suivies par leurs services.
- 1 femme vit dans un logement AIS du **Nouveau 150** et est suivie.
- 2 femmes partent vers des logements des centres d'accueil **Transit** et **Chant d'Oiseau** et sont suivies par leurs services.
- 1 femme était déjà suivie par **Puerto** avant, et l'organisation continue son accompagnement après son départ.
- 1 femme reste suivie par **l'ADDE** à son départ.

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 orientons 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 pour le déménagement (premier loyer, meubles, garantie locative...) des femmes les plus précarisées.

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

Depuis avril 2020, nous avons structurellement organisé cette mission au sein de l'équipe.

En 2021 nous avons suivi 26 femmes et 15 enfants, dont 6 femmes étaient déjà suivies par nous en 2020 et 20 suivis ont commencé en 2021. 8 personnes suivies s'étaient installées dans un logement privé ; 3 femmes avaient obtenu un logement via une SISP (Société Immobilière de Service Public) ; et 3 femmes étaient parties au projet **Lazare**, à l'hôpital ou dans le logement de transit du **Home Du Pré**.

Nous avons également suivi 6 femmes et 3 enfants qui ont quitté la maison d'accueil pour le logement transit de la Porte Ouverte. Une femme a obtenu un logement dans la cadre du plan de relance de la région bruxelloise via la **FÉBUL** (La Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement) et un accompagnement allait être assuré après installation par le service de guidance à domicile **Aprèstoe**; une femme a obtenu un logement d'une SISP via les conventions passées dans le cadre de dérogations par l'article 36 ; une femme s'est installée chez sa maman et trois femmes étaient encore dans le logement de transit au 31/12/2021.

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 2021, 8 femmes et 3 enfants ont pu bénéficier de ces logements avec un accompagnement psycho-social dans le cadre du post-hébergement.

Le nombre de nuitées était de 1227 pour les femmes et les enfants.

L'âge moyen des femmes était de 40,5 ans et les enfants avaient respectivement 5, 10 et 14 ans.

La durée moyenne de séjour était de 16 semaines.

Pour les femmes ayant séjourné au 36 en 2021: 6 avaient une aide financière d'un CPAS, une femme avait un salaire et une autre femme un salaire avec un complément du CPAS.

La problématique principale des femmes arrivées à la Porte Ouverte qui ont séjourné en 2021 au 36 est : pour deux d'entre elles, des problèmes relationnels (l'une avec violences et l'autre sans) ; pour deux, des problèmes matériels ; pour deux des problèmes de toxicomanie ; pour

une femmes un problème entre parent/enfant et une femme avait d'autres problèmes. Au départ du logement transit dans le nr 36, deux femmes sont parties vivre dans un logement SISP dans le cadre de l'article 36. Deux femmes partaient pour un logement dans le cadre du Plan Urgence Logement⁴. Une femme est partie vivre dans un logement transit de **Transit**. Une femme est partie loger dans une colocation. Une femme est partie habiter chez un parent et une femme est retournée à l'ancienne situation avec des accords.

Quand une femme intègre un logement de transit, des visites hebdomadaires sont prévues avec le travailleur social afin de poursuivre le travail d'accompagnement. Pour certaines situations, nous avons constaté que ce changement a affecté la bonne continuité du travail d'accompagnement. Nous avons tiré le constat que le lien doit être maintenu de façon régulière entre l'équipe et l'hébergée, même si celle-ci nous montre que tout va bien. Un coup de fil, ou simplement passer, sont des petits gestes qui maintiennent le contact pour celles qui veulent parfois se faire oublier et nous permet de rappeler le cadre dans lequel nous travaillons avec les logements de transit.

Voici un exemple qui illustre bien ce constat:

Audrey est une femme belge de 53 ans qui est arrivée à la Porte Ouverte en février 2021. D'origine Haïtienne, Audrey a vécu une grande partie de sa vie à l'étranger. Mais en septembre 2021, Audrey a décidé de revenir vivre en Belgique. De retour en Belgique, son frère lui a proposé d'emménager chez lui. N'ayant aucune autre attache en Belgique, Audrey a accepté cette proposition. Mais très vite la cohabitation s'est dégradée et Audrey a préféré quitter les lieux. Dès son arrive à la Porte Ouverte, nous l'avons accompagnée dans les premières démarches auprès du CPAS, nous avons également fait le nécessaire pour remettre sa mutuelle en ordre, etc. Son séjour se déroulait bien au sein de la maison d'accueil. Audrey acceptait volontiers notre aide et un lien de confiance s'établissait petit à petit avec l'équipe sociale. Une fois la partie administrative mise en ordre nous lui avons proposé d'intégrer notre logement de transit afin qu'elle puisse réapprendre à vivre seule et gagner en indépendance. Installée dans son logement de transit, Audrey s'est fortement renfermée sur elle-même. En ne répondant pas à nos appels et en oubliant nos rendez-vous, elle évitait tout contact avec l'équipe. Elle devenait de plus en plus méfiante envers l'équipe sociale et est rentrée dans un délire de paranoïa. Elle en est arrivée à changer les serrures de peur qu'on s'introduise dans le logement de transit pour la voler. Son comportement nous inquiétait fortement mais il était très difficile de rentrer en communication avec elle. Audrey a quitté rapidement le logement de transit après 2 mois pour s'installer dans un logement social qui a pu lui être attribué suite à des démarches que nous avons entreprises durant son séjour dans la maison d'accueil. Elle n'a pas sollicité notre aide pour le déménagement et a refusé un suivi post hébergement.

⁴ Le Plan d'Urgence Logement s'inscrit dans le cadre du Plan de Relance. La COCOM a donné des moyens supplémentaires suite à l'augmentation du besoin d'accueil durant la crise sanitaire. Dans ce cadre, le service de guidance à domicile Aprêstoe a obtenu, en collaboration avec la FEBUL, une occupation temporaire via la SISP de Bruxelles.

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	5	16	23
Activités sportives zumba, piscine, mini-golf, yoga, boxe, plaine de jeux couverte, patinoire	7	28	15
Sorties : parcs, baboes , promenade, terrain de basket-ball	12	34	60

Participation aux activités organisées en externe	Nombre de sorties	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
Les Gazelles de Bruxelles	15	29	8
Psychomotricité à La Guise	2	4	2
Cours de vélo par Molembike	5	7	0
Massage par Dana	16	55	9

En 2021, 12 femmes de la Porte Ouverte se sont inscrites à **Hobo**. ensemble, elles ont eu 51 participations à des activités de Hobo.

Animations, ateliers et groupes de parole organisés par l'équipe	Nombre d'animations	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
Atelier logement	27	33	
Atelier Cuisine	1	2	3
Groupe de Parole	8	56	4
Goûter sain	33	282	74
Les mains vertes	12	5	10

Données concernant les enfants hébergés

En 2021, 39 enfants, 16 filles et 23 garçons, ont séjourné à la Porte Ouverte totalisant 2905 nuitées. Nous avons accueilli 35 enfants en 2021 et 4 enfants étaient accueillis en 2020, mais sont restés encore une partie de l'année 2021. La durée moyenne de séjour était de 74 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 2021 c'était le cas pour 10 enfants et 4 mères. Dans la plupart de ces situations, nous prenons les contacts nécessaires pour organiser les visites entre la mère et l'enfant.

Age

Nombre d'enfants	
De 0 à 5 ans	17
De 6 à 12 ans	16
> 12 ans	6

L'âge moyen des enfants est de 7 ans. 84 % des enfants avaient moins de 12 ans. 41 % des enfants fréquentaient l'école primaire.

Durée de séjour

Nombre d'enfants	
< 3	2
3-7	0
8-14	2
15-30	8
31-45	5
46-90	10
Plus de 90	12

Nombre d'enfants par femme

Nombre de mères	
Mères avec 1 enfant	13
Mères avec 2 enfants	6
Mères avec 3 enfants	2
Mères avec 4 enfants	2

Enseignement

	Nombre d'enfants
Avec la mère	4
Crèche	4
Enseignement maternel	8
Enseignement maternel spécialisé	1
Enseignement primaire	15
Enseignement primaire spécialisé	1
Enseignement secondaire générale	2
Enseignement secondaire spécialisé	3
Enseignement secondaire technique	1

Langue

	Nombre d'enfants
Le français	27
Le néerlandais	10
Autres	2

Animations à la Porte Ouverte

	Nombre	Nombre d'enfants (moyenne)	Nombre de mères (moyenne)
Réunions d'enfants	7	6	-
Atelier de jeux	3	2	-
Atelier lecture	6	1	-
Atelier détente	5	2	2
Sorties	22	3	1

Animations à l'extérieur

En accord avec la maman et l'enfant nous avons cherché des loisirs pour 3 enfants. Nous avons inscrit deux enfants au cours de natation de la piscine de la Ville de Bruxelles pour apprendre à nager. Nous avons cherché des cours de théâtre pour une jeune de 14 ans.

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 : **Action Sport Koekelberg**, **IBO Buiteling**, **Soyez stage**, **Bas les Masques**, **C.J.E.S. La Clairière**, **centre Don Bosco**, et les scouts.

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 ASBL 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.

12 des 39 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**. 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.

Nous avons collaboré avec **La Guise** dans le cadre de notre projet financé par le **Centre d'égalité des Chances**. Voir plus loin dans ce rapport d'activités.

	Nombre d'enfants	Nombre de mères
Stages vacances	13	1
Baboes	2	1
Zita inloopteam	2	2
La Guise	1	1
Loisirs	3	-

Problèmes rencontrés / difficultés

	Nombre d'enfants
Témoign de violence conjugale	26
Atteint de violence intrafamiliale	5
Négligence	4
Problèmes liés à la scolarité	8
Problèmes de santé	7
Problèmes autour du sommeil	3
Problèmes autour de la nourriture	5
Autres difficultés autour de l'éducation	24
Problèmes matériels	11

En 2021, **26 des 39 enfants ou 66 % des enfants, qui ont séjourné à La Porte Ouverte, ont été témoin de violences conjugales.** En outre, **5 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 de fonctionnement social (trouble du comportement comme comportement d'opposition, agitation, crises d'angoisses, crises de colère, rester dans sa bulle,...).

8 des 39 enfants avaient des problèmes liés autour de la scolarité. Il s'agissait d'harcèlement, de problèmes d'apprentissage et de problème de langue. 3 enfants ne parlaient pas assez la langue. En collaboration avec les professeurs nous avons pris le temps d'aider ces enfants pour faire leurs devoirs en leur expliquant les consignes et en lisant régulièrement des petits livres avec eux. Nous avons inscrit 4 enfants à la bibliothèque. Généralement, la collaboration avec les écoles se déroule bien. Nous nous appuyons mutuellement afin de garantir une aide adaptée aux besoins de l'enfant.

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 2021, nous avons cherché une nouvelle école pour 2 enfants. 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.

7 enfants avaient des problèmes de santé. Il s'agissait de problèmes dentaires, règles douloureuses, naissances prématurées, la fontanelle qui ne se ferme pas, l'obésité.

3 enfants avaient des problèmes de sommeil et/ou un manque de rythme. Ils n'arrivaient pas à s'endormir le soir.

5 des 39 enfants avaient des problèmes avec la nourriture. La plupart d'entre eux étaient très sélectifs dans ce qu'ils mangeaient.

Les mamans de 24 enfants ont signalé d'autres problèmes autour de l'éducation : par exemple : Comment jouer avec un enfant de 6 mois ? Que faire quand un enfant fait pipi au lit ? Comment faire face aux crises de colère ? Comment mettre des limites ? Comment faire avec un enfant qui ne reste pas en place ? Comment apprendre à une adolescente à gérer l'argent ?

11 des 39 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.

Réseaux

Cette année nous avons collaboré avec les services suivants :

Service Jeunesse de la police de Saint-Josse, des Centre PMS, le **C.L.B.**, la halte-accueil Creyelmans, le **Nasci**, une traductrice interculturelle du **Foyer, l'ONE**, Sonja Ertejee, vzw **Stapsteen, S.A.S.E. OKOU, CAW Brussel, le S.A.J., Le S.P.J., Centre de jour La Clairière, La Guise, Parentalité Addiction, Puerto**, l'école Enfant Jésus, kinderkribbe 't **Folieke**, l'école Fondamentale du Canal, basisschool Spectrum, Centre scolaire Ma Campagne.

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 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.

En 2021 nous avons fait appel au service d'aide à la jeunesse pour 6 enfants. 3 enfants étaient sous surveillance du S.P.J.

Travail des pères

1. Contacts entre père et enfant

Sur 39 enfants hébergés, 22 ont eu des contacts avec leur papa.

Il n'est pas toujours possible de prendre contact avec certains pères car ceux-ci sont décédés, en prison ou à l'étranger.

2. Contacts entre la Porte Ouverte et les pères

Nous avons pu avoir des contacts avec 6 papas par téléphone et/ou en présentiel. Par ailleurs, nous avons parlé de la relation père-enfant avec 20 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 leurs 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. Si la maman accepte, nous regardons ensuite avec elle si des choses urgentes 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 directement à la porte ou par téléphone pour nous présenter et lui proposer une rencontre. 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 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 arrivent à la maison d'accueil, si un jugement a été établi, comment les parents communiquent entre eux, etc. Nous essayons de voir ce que nous pouvons mettre en place pour maintenir ou éventuellement établir un lien avec le papa si la maman et l'enfant le souhaitent. Nous abordons aussi certains thèmes plus administratifs ou de logistiques 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 lorsque maman et enfant(s) auront quitté la Porte Ouverte.

3. Supervision autour de la relation père enfant

Nous avons eu 9 supervisions avec notre superviseur autour de situations concrètes liées à la parentalité..

Reflexion :

Cette année, contrairement à l'année passée, nous avons choisi de vous parler des mamans qui décident de ne pas faire appel à l'équipe pour le travail des papas. Il s'agit de situations que nous rencontrons également fréquemment à la Porte Ouverte.

En effet, comme énoncé plus haut, lorsqu'une maman arrive à la maison d'accueil, après un certain temps, nous abordons avec elle le travail que l'on peut réaliser avec les papas. Certaines femmes sont intéressées et d'autres ne sont pas demandeuses.

Les raisons sont multiples et diverses, nous essayons simplement d'en parler avec elles afin de comprendre ce refus. Lorsqu'il y a eu de la violence conjugale ou intra-familiale, notre approche est différente car nous tenons compte de l'impact de ses violences sur la maman et sur les enfants.

Dans certains cas, hors violence conjugale, cela est parfois un peu déroutant car nous voyons ces mamans épuisées, parfois même à bout de souffle car elles veulent gérer et tout faire seule. Mais leur choix prime évidemment toujours et nous le respectons. Nous essayons de créer un espace d'accueil où les mamans, les femmes peuvent formuler réellement ce dont elles ont besoin.

Notre rôle de travailleur social au sein de la maison d'accueil est de proposer, de sensibiliser et de faire de la prévention mais en aucun cas d'imposer une aide.

En approfondissant un peu, au fil des entretiens, nous comprenons que certaines femmes ne savent pas toujours ce que c'est un papa ou être un papa, quel rôle il peut prendre, car elles même n'en n'ont pas eu, ou elles ne savent pas (encore) quelle place elles veulent leur donner. Même s'il est parfois très tôt pour se positionner face à toutes ces questions car la rupture avec le papa est encore récente, nous pensons que le fait d'aborder le sujet peut faire mûrir une réflexion et outiller, armer la maman pour le futur.

Par ailleurs, outre l'importance de la relation d'un père avec son enfant, nous sensibilisons les mamans au fait qu'une répartition proportionnée de la charge de travail liée à la garde d'un enfant et de la charge mentale peut également soulager les mamans. Cela peut, en effet les soulager, mais cela peut aussi leur permettre de penser à elles, d'entreprendre une formation, de retrouver un travail, de suivre des cours, de faire une activité ou simplement de souffler un peu.

Par ailleurs, il arrive que ce ne soient pas les parents qui décident, que l'enfant choisisse lui-même quand il veut voir son papa. Nous abordons alors l'importance de la répétition et de la régularité afin de donner des repères et un cadre sécurisant à l'enfant.

Tout au long de l'accueil nous revenons vers les mamans, sans pour autant être insistant, pour leur signifier que notre porte est toujours ouverte pour parler de la parentalité.

Violence conjugale : formation équipe

Cette année, nous avons continué notre réflexion et notre apprentissage sur le thème de la violence conjugale.

Pour nous aider, avec deux autres maisons d'accueil bruxelloises et un service de post-hébergement, nous avons fait appel à Monsieur Jean-Louis Simoens qui est le responsable des partenariats en violences conjugales et intra-familiales au **Collectif contre les violences familiales et l'exclusion** (CVFE). Le formateur à lui-même travaillé pendant plusieurs années au sein d'une maison d'accueil.

Nous avons eu la chance de suivre, en équipe, trois journées de formations.

Durant ces trois journées, les thèmes abordés étaient entre autres : les différentes formes de violence, la différence entre une dispute et de la violence conjugale, comment aider une personne victime de violence qui est dans le déni, comment rediriger les auteurs des violences conjugales, quel est le processus de la violence, comment aborder la plainte à la police, le cycle de la violence, les enfants victimes de cette violence, les stratégies de contrôle des auteurs et les stratégies de protection des victimes et l'impact de ces violences.

Ces trois journées ont été très enrichissantes car elles ont permis à toute l'équipe, ensemble, de prendre du temps pour nous former, de réfléchir en dehors de l'urgence, de repenser notre mode de fonctionnement et nos automatismes. Elles nous ont également permis de nous réajuster mais aussi de nous conforter dans ce que nous faisons déjà au quotidien.

Au sein de notre maison d'accueil, la violence conjugale est une réalité à laquelle nous devons faire face tous les jours. En effet, près d'un tiers des femmes que nous hébergeons sont victimes de violences conjugales. Nous recevons également souvent des appels téléphoniques ou mails pour nous demander des conseils face à un partenaire violent.

Se former et mettre à jour nos connaissances en équipe était donc une nécessité.

La violence conjugale ne s'arrête pas quand le couple se sépare. Bien au contraire, elle augmente souvent. Cette violence n'est pas figée, elle est évolutive. Et même au moment où cette violence cesse, les conséquences perdurent.

Dans notre travail, nous devons pouvoir prendre en compte tous les aspects de la situation psychosociale des femmes hébergées afin de les accompagner au mieux.

Nous entendons beaucoup parler de la violence physique mais celle-ci n'est pas nécessairement la plus dangereuse. La violence peut être exercée sur des objets, sur des animaux, elle peut être sexuelle (physique ou non), elle peut prendre la forme de menace de suicide, elle peut être économique, verbale, etc.

A la Porte Ouverte, nous accueillons beaucoup de femmes qui disent avoir été rabaissées plus bas que terre pendant des années. Au point d'avoir perdu entièrement l'estime de soi, la confiance en soi, leur identité, leurs repères, leur intégrité et, de manière générale, leur santé physique et mentale. Dernièrement, une femme de la maison a dit *“Lorsque je me suis séparée du papa de mes enfants qui était violent et qui contrôlait tout, c'était la liberté! J'ai pu aller chez le dentiste et chez le médecin.”*

Lors de cette formation, nous avons appris comment parler de cette violence aux femmes, comment la déconstruire, comment essayer de comprendre comment elle s'est installée, le tout dans une interrogation où la bienveillance reste la priorité. Nous avons appris à parler de l'ambivalence dans ces violences. La victime est souvent partagée entre une forme d'amour qui a existé, une loyauté, une relation qui a eu du sens à un moment donné et le fait d'être devenue victime de cette violence. Nous avons appris comment travailler cette ambivalence et le deuil de la relation. Nous essayons trouver le moment adéquat et de parler pas à pas de tous ces aspects avec les femmes lors d'entretien individuel . Cela est souvent nouveau pour elles d'en parler car contrairement à une dispute, les violences conjugales ne sont jamais vraiment nommées.

Cette formation nous a aussi permis de repenser le travail que nous faisons avec les enfants et avec les papas. En effet, en 2021, 66 % des enfants accueillis étaient témoins de violences conjugales. Ce chiffre est très élevé et influence forcément le travail que nous réalisons au quotidien autour de la parentalité.

Nous avons également vu lors de cette formation, que la conjugalité prend souvent le dessus sur la parentalité. Ce qui explique que nous rencontrons parfois des difficultés à travailler avec les papas en évitant que l'enfant soit instrumentalisé. Nous avons appris à mesurer le phénomène d'emprise dans la relation entre les parents/ le couple. Lorsque cela apparaît dans notre travail, nous essayons de remettre les besoins et l'intérêt de l'enfant au centre de notre travail.

Nous avons appris à peut-être moins nous précipiter à travailler avec le papa. A laisser plus de temps à la maman de faire un choix par rapport au travail que nous proposons.

Les femmes, les mamans restent les expertes de leur situation.

Crise Covid 19 et quarantaine à la Porte Ouverte (25/01-03/02)

Nous savons tous que la Crise Covid a eu un impact énorme sur la société en général. Nous avons déjà expliqué dans notre rapport d'activité 2020 les répercussions que cela a eu pour le secteur tout entier et plus précisément comment la Porte Ouverte a géré cette crise dans le quotidien de la maison d'accueil, avec les femmes et enfants en difficultés que nous avons continué à accueillir.

Mais en plus de cela nous avons été confrontés à des circonstances pénibles fin janvier 2021 suite à un mauvais diagnostic de cluster au sein de notre maison d'accueil. Cela a eu pour conséquence une quarantaine de plus d'une semaine pour les femmes et enfants hébergés au sein de la Porte Ouverte. Nous partageons ci-dessous le déroulement des événements de cette crise sanitaire.

L'une de nos hébergées avait des symptômes qui pouvait laisser penser à une suspicion de Covid. Nous avons décidé de la mettre en quarantaine de façon préventive durant le week-end dans une chambre de transit, le temps de pouvoir se faire tester.

Le lundi matin, le 25 janvier, l'hébergée concernée est partie faire un test rapide dans le bus de La Croix rouge, installé sur la place du Jeu de Balle. Le résultat est positif. Elle est directement orientée vers l'hôtel Galia pour la quarantaine. Galia est organisée comme structure destinée à accueillir les personnes testées positives du secteur sans-abri.

L'après-midi même, l'équipe a parcouru la liste des femmes hébergées pour établir les contacts à risques possible tout au long du week-end. Notre objectif était de pouvoir faire tester tout le monde le jour même pour avoir rapidement une vue de la situation sanitaire. Nous avons pris contact avec différentes personnes de différents services responsables de la gestion de la crise sanitaire mais il fut impossible d'obtenir un testing le jour même. Conséquence pour notre maison d'accueil : tout le monde en quarantaine dans sa chambre et 4 membres du personnel restent en soirée pour s'occuper du repas apporté en chambre pour toutes les hébergées et leurs enfants.

Nous organisons un testing le mardi matin 26 via **Bruss'help**, dans le bus de la Croix Rouge, place du jeu de Balle, en petits groupes pour faciliter les trajets.

Dans un premier temps, un testing uniquement pour les cas contacts mais comme les 7 premières personnes ont été testées positives par test rapide, il a été convenu de faire tester tout le monde, hébergées, enfants et les membres du personnel.

Nous organisons le testing des autres hébergées, des enfants, ainsi que tous les membres du personnel également dans le même bus le jour même (avec des allers-retours à pied, l'attente à l'extérieur avec le mauvais temps, ...).

11 femmes hébergées et 3 des 7 enfants reçoivent un test rapide et sont tous positifs.

9 membres du personnel reçoivent le test rapide et la majorité est testée positive.

5 autres membres de personnel se font tester via un test PCR parce qu'il n'y avait plus de tests rapides disponibles.

Dans l'après-midi du même jour, notre ouvrier, qui avait été testé positif via un test rapide, retourne au bus avec sa femme et ses enfants (4) et ils font également un test PCR.

Les deux représentantes de l'OST (Outbreak Support team) à Galia, face à tous ces cas Covid +, insistent pour que tout le monde retourne à la Porte Ouverte, car ils ne peuvent organiser une quarantaine pour autant de personnes.

Cela nous met en grande difficulté avec notre réalité de maison d'accueil, vie en communauté, repas, etc.... Nous leurs demandons de l'aide, par exemple qu'une partie du dispositif de l'hôtel Galia puisse être transposé à la Porte Ouverte ? Sans succès.

Face à cette situation, avoir attendu à l'extérieur, le mauvais temps et préoccupé par le bien-être des femmes, des enfants et du personnel, nous n'avons eu d'autre choix que de retourner à la Porte Ouverte et de prendre la décision d'assurer nous-même la quarantaine dans la maison 30 rue du Boulet, avec nos ressources et notre bon sens.

Trois membres du personnel se sont proposés spontanément pour faire la quarantaine sur place et assurer la permanence et l'encadrement du groupe, femmes et enfants.

Nous nous sommes retrouvées coupées du monde et la vie s'est organisée dans la maison, entre des moments où l'on était disponibles pour les hébergées et d'autres moments de repos.

Quant aux autres membres de l'équipe, ils rentrent chez eux et restent en quarantaine.

Nous nous sommes organisés avec le service de guidance à domicile **Aprèstoe** ainsi qu'avec 2 autres collègues pour les courses et les petits achats personnels pour les hébergées.

Le jeudi 28 janvier nous apprenons que le bus, où les tests ont eu lieu, était contaminé et que des membres de leur équipe étaient mis en quarantaine et le bus désinfecté.

Le vendredi 29 janvier nous n'avons toujours pas reçu les résultats des tests PCR pour les 5 membres de personnel, ni pour la famille de notre ouvrier qui s'était faite tester.

Finalement nous recevons l'information que les résultats de nos tests sont introuvables et on nous conseille de refaire un test...

Au total, il s'agit de 11 personnes pour lesquelles on nous signale que les tests sont perdus.

Deux collègues décident de se refaire tester avec un test PCR via leur médecin respectif. Résultats: toutes les deux négatives.

Nous prenons la décision de refaire tester toutes les personnes, dont le test PCR réalisé dans le bus a été perdu, au centre de testing de la Gare de Midi.

Une première collègue se fait tester le vendredi et le résultat est négatif. Quatre y vont le samedi et tous les résultats de ces tests PCR sont négatifs.

Entretiens, nous décidons également de faire tester les autres membres du personnel qui avaient eu un résultat positif à leur test rapide. Tous, 8 personnes et le fils d'une collègue s'avèrent être négatifs via le test PCR.

Finalement nous prenons la décision de laisser faire un test PCR à toutes les femmes hébergées. Elles le font le dimanche 30 à la gare de midi, en fait 7 jours après le dernier contact avec l'hébergée mise en quarantaine à l'hôtel Galia.

Résultats : sur les 14 femmes, 10 réponses négatives, 2 résultats en attente, 2 pas fiables.

Conclusions que nous avons tirées : il s'avère que toutes les femmes et le personnel qui ont été testé dans le bus avec des tests rapides sont négatifs à leur test PCR. Pour les autres

personnes, avec les tests dont les résultats ont été perdus, elles ont également été toutes négatives avec un PCR fait ultérieurement ailleurs.

Ceci nous amène à mettre en question le fait qu'il y a eu une contamination Covid-19 dans la maison d'accueil Porte Ouverte.

En effet :

1. Personne n'a eu de symptômes. Nous sommes conscientes que l'on peut être contaminé et asymptomatique, mais il serait étonnant que parmi tant de personnes contaminées, de toutes âges, aucun symptôme ne soit détecté même six jours après les tests rapides.
2. Nous étions déjà très étonnées du fait que tout le monde était positif et dans un laps de temps aussi rapide, encore plus que nous observions toutes les règles sanitaires de façon très stricte. Mais nous avons accepté cette situation insolite avec toutes les rumeurs sur le variant Britannique.
3. Entretemps toutes les personnes qui vivaient avec un membre du personnel en quarantaine chez eux, amis, colocataires, mari, enfants, toutes se sont faites tester. Toutes étaient négatives.

Devant le constat que les tests PCR réalisés dans le bus sont perdus, et surtout qu'il est clair maintenant que le jour du test le bus était lui-même contaminé ainsi que des membres du personnel réalisant les tests, nous amène à suggérer qu'il s'agit ici peut-être **d'un cas de contamination croisée**.

Avec l'aide d'experts extérieurs nous avons su prouver après une semaine que nous avions en effet affaire à une contamination croisée (due au bus contaminé).

Nous avons fait des recherches qui soutenaient cette hypothèse.

Voir aussi les directives du FDA du 3 novembre 2020 sur les mesures à prendre pour éviter des contaminations croisées : https://www.fda.gov/medical-devices/letters-health-care-providers/potential-false-positive-results-antigen-tests-rapid-detection-sars-cov-2-letter-clinical-laboratory?utm_medium=email&utm_source=govdelivery

Suite à une lettre motivée, nous avons obtenu officiellement la levée de la quarantaine.

Nous croyons qu'il est important pour le dispositif antiviral (aussi celui de notre secteur) d'analyser cet épisode de près et d'en tirer les conclusions qui s'imposent.

Nous pensons qu'au moins toutes les personnes testées dans le bus au moment où l'on soupçonnait une contamination auraient dû être prévenues personnellement et auraient dû être appelées à se faire tester de nouveau.

Nous voulons aussi attirer l'attention sur d'autres conséquences pour l'ensemble de toutes les personnes extérieures en contact avec les membres du personnel : des enfants ont été mis en quarantaine et ne sont plus allés à l'école, un accueil extra-scolaire a été fermé et un service de désinfection est venu sur place.

Toutes les personnes en contact avec un membre du personnel ont été mises en quarantaine et plusieurs n'ont pas pu aller travailler.

Sortie sociabilité et bien-être

C'est par un des samedis les plus ensoleillés de septembre, que nous avons organisé la première sortie dite de sociabilité. Au cours de l'été, des groupes de paroles ont été organisés sur plusieurs sujets dont la sociabilité et il nous est apparu pertinent de lier la théorie à la pratique en organisant une petite excursion.

Arranger les agendas des unes et des autres s'est révélé un peu compliqué, les mamans et les femmes seules n'ayant pas les mêmes impératifs. Finalement, un groupe de trois femmes et d'un membre de l'équipe s'est constitué et la sortie a pu avoir lieu. L'idée de départ était de permettre aux femmes d'expérimenter la ville d'une manière différente. Plus confiante, plus curieuse et surtout plus ludique. La ville de Bruxelles abritant de nombreux coins peu connus, nous avons décidé de partir à la découverte d'un des parcs les plus jolis et les mieux cachés de la ville : le parc Tenbosch. Le site des jardins de Bruxelles le décrit comme

“(…) l'œuvre d'un passionné. Son intérêt botanique est exceptionnel. Son patrimoine végétal en fait l'un des parcs les plus intéressants de Bruxelles. C'est aussi un parc de quartier, une aire de repos et de rencontre, un espace de jeu et un refuge pour de nombreux oiseaux de ville. Le dendrologue (botaniste spécialiste des arbres) Jean-Louis Semet est à l'origine de la création du parc Tenbosch. Il le transforma en jardin botanique et en arboretum”.

Le trajet vers le parc a été l'occasion pour certaines du groupe de découvrir une partie de la ville dans laquelle elles n'avaient jamais été. Elles ont apprécié la verdure et les facilités de la partie sud de la ville. L'arrivée au parc les a positivement surprises tant l'entrée est discrète et connue seulement des initiés. Les nombreux recoins de tranquillité et la collection incroyable de plantes et d'arbres nous a permis d'avoir des discussions intéressantes. Elles se sont promis de revenir par elles-mêmes dans le futur.

La pause goûter s'est faite dans un des plus anciens coffee shop de Bruxelles “Le café de la presse” à deux pas du parc. Le lieu moderne et coloré en intimide plus d'un et le groupe a ressenti une certaine appréhension en y arrivant. La foule chamarrée, les boissons dignes d'une enseigne californienne et le côté hipster de l'endroit cache en réalité un espace d'une grande beauté esthétique et assez relaxant. L'idée était ici de briser les barrières mentales qui parfois surgissent et font penser que l'on n'est pas “assez bien” pour un endroit. Et cela a réussi. Accompagnées par le membre de l'équipe et mises à l'aise par le personnel du café, les femmes se sont réjouies de la beauté du lieu et une grande conversation a commencé sur l'importance du bien-être, de se faire plaisir, de se promener et de profiter de beaux endroits parfois bien plus accessibles qu'on pourrait le croire. Elles devisaient sur la possibilité d'y inviter leurs proches ou encore d'y revenir pour étudier.

Le retour s'est déroulé dans la bonne humeur et avec la promesse de veiller à recommencer.

Une autre promenade bien-être a eu lieu avec seulement une hébergée.

Un jeudi de la fin de l'été, Camélia et un membre de l'équipe de la maison d'accueil sont parties en promenade dans la forêt de Soignes. Arrivée depuis moins d'un mois à la maison d'accueil, Camélia avait exprimé son envie de nature et son besoin d'évasion. Ayant deux enfants scolarisés, Camélia devait être rentrée pour maximum 15h, l'excursion a donc débuté

vers 10h. Le cheminement vers la forêt s'est fait en transports en commun. Cela a été l'occasion d'aborder les questions liées à la sociabilité : est-elle à l'aise dans le métro, à quel point connaît-elle la ville, etc. Anxieuse et d'un naturel sensible, Camélia s'est ouverte doucement mais sûrement durant notre trajet. La balade s'est déroulée plus précisément dans l'abbaye du Rouge Cloître, une des portes d'accès de la forêt de Soignes. Ce cadre enchanteur est idéal pour les visites de quelques heures. Les différents étangs regorgent de libellules et de papillons. Il est fréquent de croiser de délicats écureuils et il a même été possible de nourrir (d'une pomme) et de caresser un magnifique cheval. Malgré un terrain abrupt, la ballade ne s'est pas avérée trop fatigante. L'abbaye du Rouge Cloître abrite également une guinguette. Cela a été l'occasion d'une pause rafraîchissante pour nos deux marcheuses. Après un dernier tour dans les bois, il était déjà temps de rentrer afin de ne pas rater la sortie d'école des enfants. Camélia a exprimé le bien-être que lui a procuré cette escapade et s'est dite surprise de la proximité de cet éden. Elle aimerait y retourner d'elle-même maintenant qu'elle en connaît le chemin. L'expérience a été d'autant plus agréable grâce au climat doux et lumineux de cet été indien.



Porte Ouverte et BOK

Cette année a été l'occasion de proposer aux femmes de participer à une expérience artistique. Un membre de l'équipe de la permanence de nuit travaillait en parallèle sur un projet artistique qui s'appelle Bodies Of Knowledge (BOK).

BOK se définit comme :

“BOK est un lieu où les gens peuvent apprendre les un·e·s des autres. Des choses que l'on n'apprend généralement pas, racontées par des voix qui ne sont pas toujours entendues, provenant de différentes parties de la société et du monde. Dans BOK, nous échangeons des connaissances qui peuvent nourrir une société plus juste et plus humaine. C'est un espace pour écouter, poser des questions, se rencontrer. BOK accueille des expert.e.s de la vie plutôt que des autorités professionnelles. “

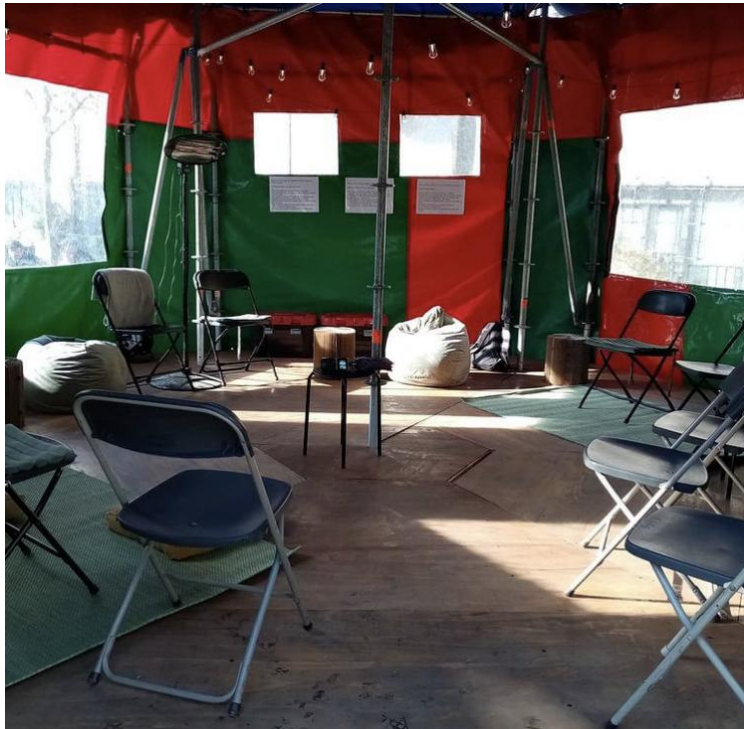
Concrètement, ces questions et ces apprentissages se déroulaient sous une tente. Semi-nomade, la tente de BOK s'installait chaque fois pour quelques semaines ou quelques mois dans différents endroits de Bruxelles, avant de déménager à nouveau. A l'automne, la tente fut installée au square Jacques Brel à Bruxelles, à cinq minutes de la Porte Ouverte.

A l'occasion d'une réunion de l'équipe, notre collègue permanente de nuit a présenté le projet et avec l'aval de l'équipe a approché certaines femmes déjà sorties de la maison d'accueil. Le but était double. D'abord, répondre au besoin de sociabilité exprimé par plusieurs femmes après leur sortie de la Porte Ouverte. En effet, passé les premières joies de l'autonomie, certaines femmes se plaignent d'une grande solitude et d'une difficulté à établir de nouveaux liens sociaux. Participer à une performance artistique est une expérience enrichissante tant au niveau de l'estime de soi qu'au niveau culturel et social. Au sein de BOK, leurs savoirs, fruits de leurs expériences de vies étaient célébrés et considérés comme précieux. Le second but était d'amener des personnes totalement concernées au sein de BOK qui veut mettre en avant les voix que l'on n'entend pas ou peu dans la société,.

Ainsi, trois femmes ont accepté de consacrer une après-midi à BOK afin de partager leurs connaissances au sein de la tente. Le programme était le suivant:

- Cindy, titre “ Le sport comme repère dans la tempête; quelques pratiques pour prendre soin de soi en tant que femme résiliente”
- Hajar, titre “ Raconter l'histoire en déconstruisant les préjugés racistes: l'histoire de la Tunisie, de l'Antiquité à nos jours”
- Laura, titre: “ La solidarité comme moyen de s'émanciper des dépendances”

Les présentations des femmes ont été accueillies avec beaucoup d'enthousiasme par le public. Au départ, ce n'était pas un exercice évident de parler en public, de prendre le pouvoir sur une audience et de guider les gens à travers son récit. A l'issue des sessions, les femmes ont chacune témoigné du bien que l'expérience leur avait apporté.



L'intérieur de la tente BOK/ In de BOK Tent



La tent BOK au square Jacques Brel
De BOK tent op het Jacques Brel plein

Visites, supervisions, réunions et formations

Formations du personnel

Résumé	Organisation	Nombre de participants
Quelles émotions vivent-elles en Maison d'Accueil avec le COVID ?	BICO	2
La métacognition par les octofun	Francoise Roemers	2
Les intelligences multiples en pratique	Francoise Roemers	2
La gestion mentale	Francoise Roemers	2
La psychologie positive	Francoise Roemers	2
Gestion de conflits et d'agressivité	Febi	1
Gestion de conflits et d'agressivité	Febi	1
Journée d'étude sans-abrisme 2021 (conférence)	AMA	2
Journée d'étude sans-abrisme 2021 (ateliers)	AMA	2
Formation sur les violences conjugales jour 1	Jean-Louis Simoens	10
Formation sur les violences conjugales jour 2	Jean-Louis Simoens	9
Formation sur les violences conjugales jour 3	Jean-Louis Simoens	9
Formation sur le logement solidaire	Habitat et participation	1
Journée d'étude sans-abrisme sur le lâcher prise en fin d'aide	AMA/BICO	5
Echange de pratiques: comment travailler avec la non-demande	BICO	3

Cette année, comme l'année passée, du fait de la crise sanitaire, certaines formations ont été reportées ou annulées, réduisant ainsi les opportunités pour notre équipe. Certaines ont été adaptées et ont eu lieu en ligne.

A côté de ces formations, nous avons eu 11 supervisions accompagnées par le Docteur Philippe Kinoo en 2021.

Présentations des visites internes et externes de Porte Ouverte

Résumé des visites internes	Nombre de visiteurs
Visites d'étudiants	3
Visites d'organisations du secteur	4

Résumé des visites externes	Nombre de visiteurs
Visites externes	2
Visites dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	3

Il est important pour la Porte Ouverte d'entretenir des contacts et des échanges avec les autres acteurs du secteur d'aide aux sans-abri 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 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 2021, nous avons ainsi dénombré 7 visites internes et 5 visites externes.

Réunions et Supervisions

En 2021, 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.

Une collègue a 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.

Iram Chaudhary, coordinatrice de la Porte Ouverte, siège aux **réunions des Conseils d'Administration** de la **Fédération BICO**, **ARA** asbl (2), **Aprèstoe** (5), **AIS Iris** (8), **Beschut** asbl (1), **Les Gazelles de Bruxelles** (2) et **Hobo** asbl (4).

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

- Conseil d'administration (6)
- Assemblée générale (4)
- Groupes de travail maisons d'accueil en lien avec le prix de jour/CPAS
- 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

C'est aussi la deuxième 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 et un groupe de travail autour du thème « fin de sans-abri : une utopie ? »

Dans le cadre du projet **Portali**, il y a eu des réunions et des rencontres entre l'équipe et la direction pour évaluer le projet. La direction a également participé aux réunions d'équipe.

La Porte Ouverte a ouvert ses portes à quatre collègues du secteur ainsi que des secteurs connexes pendant la semaine des sans-abri. Enfin, une réunion sur le thème des maisons solidaires a eu lieu cette année, nous y avons participé.

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.

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
Monica Saey	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 13/07/2018.
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 entre le 25/11/2019 et le 29/10/2021.
Laetitia Van Hoof	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 01/03/2021.
Michäel Aydin	Master en psychologie, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 4/10/2021
Pierre Posselle	Educateur spécialisé, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 6/10/2021
Emilie Maidon	Permanente de nuit en fonction entre le 15/4/2020 et 17/7/2021

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
Nicolas Galeazzi	Permanent de nuit depuis le 07/07/21
Nafiatou Ibrahim	Travail d'entretien depuis le 1/4/2020.
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
Karen Swyngedaew	Candidate Membre
Peggy Piret	Candidate 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-abri 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

- 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
- Actiris** -L'Office Régional Bruxellois de l'Emploi
- ADDE asbl** -Association pour le droit des étrangers est un centre de recherche qui défend les droits des migrants.
- Albatros** -Maison d'accueil pour personnes sans-abri de CAW Brussel
- 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 encore besoin 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.
- Baboes vzw** -Lieu de rencontre et espace de jeux pour jeunes enfants de 0 à 4 ans et leurs parents.
- Bas les Masques** -Association qui s'est donnée pour mission, d'épanouir les jeunes au travers des arts de la scène en leur permettant de s'exprimer par le chant, la danse, le théâtre et le cinéma
- **Beschut vzw** -ASBL qui gère le patrimoine des anciennes 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 Commission Communautaire Commune
- Bitume** -Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus
- Bon** -Bon est le bureau d'accueil bruxellois pour l'intégration civique. Bon accueille les personnes d'origine étrangère qui ont un permis de séjour d'au moins 3 mois. Les primo-arrivants ainsi que les personnes d'une autre origine habitant à Bruxelles depuis plus longtemps peuvent suivre gratuitement chez bon un programme d'intégration civique. De plus Bon offre aux intégrantants la chance de pouvoir suivre des cours de Néerlandais d'une façon agréable, par l'intermédiaire de Huis van het Nederlands Brussel (maison de néerlandais).
- Bruss'help** -Bruss'help est chargé de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Mandaté par la Commission Communautaire Commune, l'organisme dispense un service à la population et aux acteurs de la santé et du social intervenant auprès des personnes sans-abri et mal logées.
- CAW Brussel,Halle** -En Flandre et Bruxelles il y a 11 'Centrum voor Algemeen Welzijnswerk'. Ces centres offrent plusieurs services d'aide sociale, à partir d'une gestion commune.
- **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 l'égalité des chances

UNIA, Centre interfédéral pour l'égalité des chances est un service public indépendant, expert en politique d'égalité et de non-discrimination. Sa mission est de promouvoir l'égalité des chances et des droits pour l'ensemble des citoyen-ne-s, sur base des législations anti-discrimination et antiracisme.

-Centre Don Bosco Téléservice

-Association qui accueille des enfants et des jeunes dans le quartier de la Senne à Bruxelles. Les activités principales sont le soutien scolaire, l'école de devoirs pour enfants du primaire et du secondaire, les animations extrascolaires, les mercredis et pendant les vacances.

-Centre Monfort

-Maison d'accueil et d'hébergement subsidiée par la COCOF à Jette. L'ASBL est destinée à héberger et soutenir, pour une période maximale de 2 ans, 33 femmes, de 18 à 50 ans, afin qu'elles puissent surmonter les situations de précarité et d'exclusion qu'elles vivent.

-Centrum voor ervaringsgericht onderwijs

-Service lié à l'Université de Louvain. Recherche, formation, développement des instruments dans le domaine de l'enseignement, l'accueil, le bien-être, prévention des problèmes émotionnels, ...

-Chant d'Oiseau

-Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants à Woluwe-St-Pierre.

-CJES LA Clairière

-Le Centre de Jour pour Enfants Scolarisés de La Clairière a pour missions l'accueil, l'éducation, la rééducation, la préparation à la vie adulte d'enfants, d'adolescents, de jeunes adultes présentant une déficience intellectuelle modérée à sévère.

-COCOM

-La Commission communautaire commune (COCOM) règle et gère les matières communautaires dans la Région bruxelloise, communes aux deux Communautés.

-(Le) Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion

-Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants qui sont victimes de violences conjugales, et accompagnement spécialisé pour toute personne concernée par les violences intrafamiliales.

-CLB

-Centrum voor Leerlingenbegeleiding. Comparable aux centres PMS, mais pour élèves néerlandophones.

-Cultures et santé

-Une association de promotion de la santé, d'éducation permanente et de cohésion sociale, située à Bruxelles et active sur la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'association met en œuvre et soutient plus spécifiquement des actions à destination des personnes vivant dans des contextes où les inégalités sociales se font particulièrement sentir.

-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.

- Escale** -Maison d'accueil Escale ASBL est un centre d'accueil pour femmes et familles à St. Gilles.
- Febi** -FeBi est une organisation regroupant plusieurs Fonds de formation et Fonds Maribel fédéraux et bruxellois actifs au sein du secteur non-marchand.
- Fédération BICO asbl** -Représente les institutions bicommunautaires du secteur sans-abri à Bruxelles, toutes subsidiées par la Commission Communautaire Commune
- ('t) Folieke** -'t Folieke est une crèche dans la rue du Boulet
- 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 la constitution d'une garantie locative.
- (Les) Fonds Maribel social** -Les Fonds Maribel Social ont pour objectifs de créer des emplois supplémentaires, de diminuer la pénibilité du travail ainsi que d'améliorer la qualité des services. Sauf attribution particulière, ce sont des emplois à durée indéterminée.
- Foyer asbl** -Organisation située à Molenbeek, qui est active pour la diversité, l'interculturalité et la cohésion sociale.
- 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.
- FéBUL** -Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement, est un lieu de rassemblement et de rencontre de plusieurs associations qui œuvrent à la réalisation effective du droit au logement à Bruxelles.
- La Guise** -La Guise développe un travail de prévention et d'accompagnement à partir de la pratique psychomotrice selon Bernard Aucouturier.
- Habitat et Participation** -L'objectif de l'organisation est de promouvoir les processus participatifs décisionnels interactifs, supposant la mise en oeuvre d'un dialogue et d'un partenariat. L'association oeuvre plus particulièrement dans les domaines de l'habitat, de la gestion des territoires et du développement urbain et rural.
- (Les) Hirond'elles** -Un cours d'initiation au vélo dédié aux femmes du quartier Maritime, de Molenbeek et d'ailleurs. Le projet prévoit un cours hebdomadaire d'apprentissage vélo mené par une vélo-animatrice expérimentée. C'est une initiative de molemBIKE, un projet implémenté par le Centre Communautaire Maritime.
- Hobo asbl** -Centre de Jour pour personne sans-abri. Offre des activités, accompagnement du trajet et orientation.

- l'Hôtel social de Molenbeek** -Un service d'hébergement temporaire d'urgence, de courte durée, pour des personnes nécessitant un relogement immédiat suite à la perte soudaine et inopinée de leur logement. Les entrées se font uniquement via le Service Communal d'Aide aux Victimes ou le Plan d'Urgence et d'intervention communal de Molenbeek.
- Home Du Pré asbl** -Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants
- IBO Buiteling** -Accueil extrascolaire d'enfants de l'enseignement maternel et primaire néerlandophone qui vont à l'école dans le pentagone bruxellois.
- (L)'Ilot (le 160)** -Accueil et/ou hébergement d'urgence 24/24 pour femmes, couples avec ou sans enfants
- Interactie academie** -Organisation à Anvers/Utrecht qui offre des formations. Approche systémique, relations humaines et communication.
- IRIS asbl** -Agence Immobilière Sociale
- 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.
- Les Gazelles de Bruxelles asbl** Organisation qui a la mission de fortifier les adultes des milieux défavorisés et organiser des rencontres en faisant du jogging.
- 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. Travaille à 6 objectifs flamands (tabac/alcool/drogues, alimentation saine et exercices physiques, prévention des chutes, détection du cancer, vaccinations, promotion de la santé mentale, prévention de la dépression et du suicide)
- Maison d'accueil Escale asbl** La Maison d'accueil Escale a pour objet de venir en aide aux personnes se trouvant dans la précarité et principalement aux femmes avec et sans enfants et aux familles qui n'ont pas de logement, personnes expulsées ou en rupture familiale.
- Maison des enfants Française Dolto** -Organise des activités éducatives et de détente durant toute l'année pour des enfants entre 6 et 12 ans.
- MolemBIKE** -Un projet implémenté par le Centre Communautaire Maritime asbl. Il s'adresse à un public varié moyennant différentes initiatives : la fête du vélo de Molenbeek, des balades de découverte pour tout public, des initiatives de sensibilisation pour les cyclistes comme Light Your Bike, des cours de vélo pour les débutants et les débutantes et un atelier vélo participatif de quartier.
- NASCI asbl** -Vient à l'aide des femmes enceintes, aux mères et à leurs enfants vivant dans des conditions difficiles et qui n'ont pas les moyens de subvenir à leurs besoins vitaux.
- 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 Abri** -Notre Abri accueille et héberge des bébés et de très jeunes enfants issus de familles en difficulté.
- (Le) Nouveau 150** A-gence Immobilière Sociale qui offre aussi un accompagnement et de la médiation de dettes.

-ONE	-Office de la Naissance et de l'enfance
-Parentalité Addiction	- Un service pluridisciplinaire spécialisé dans la prise en charge des parents et futurs parents concernés par des problèmes liés à l'usage de drogues ou de médicaments. C'est un des secteurs de l'asbl Interstices C.H.U. Saint-Pierre
-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.
-Portali	-Maison d'accueil pour femmes avec enfants à Uccle. Projet temporaire géré par Talita et Porte Ouverte.
-Puerto	-Service de CAW Brussel qui offre un accompagnement aux personnes sans-abri.
-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.
-SAJ	-Service de l'aide à la Jeunesse: Service public qui apporte une aide aux enfants et aux jeunes en difficulté ou en danger.
-SASE O.K.Ou	-Le Service d'Accompagnement (mission socio-éducative) à la Cité Joyeuse.
-Soyez Stage	-Organise des stages sportifs, artistiques et culturels pour jeunes et adolescents à Jette.
-SPJ	-Le SPJ est un service d'aide spécialisé qui intervient une fois que le Tribunal de la Jeunesse a décidé une mesure d'aide. Son rôle est de mettre en oeuvre concrètement cette mesure.
-Stadskriebels	-Fête du sport sur et autour du canal à Bruxelles. Initiative de n-Brussel, Vlaamse Gemeenschapscommissie
-Stapsteen	-Organisation à Laeken qui offre un centre de formation, et un point d'appui pour des familles fragilisées à Bruxelles.
-Talita asbl	-Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants.
-Thuislozenzorg Vlaanderen	-Organisation en Flandre qui représentait les maisons d'accueil entre 1990 et 1995.
-Transit asbl	-Centre d'accueil et hébergement pour usagers de drogues
-VGC	-Vlaamse Gemeenschapscommissie.
-Vokans vzw	-Service actif en Flandre et à Bruxelles. Ils offrent entr'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.