



# Rapport d'activités 2024

Porte Ouverte asbl - Open Deur vzw

Rue du Boulet 30 à 1000 Bruxelles

[porte-ouverte@open-deur.be](mailto:porte-ouverte@open-deur.be)

n° d'entreprise: 0413591766

<https://open-deur.be>

BE61 9734 6614 1517

RPM Bruxelles

T02/513.01.0



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



## 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
Le poste de permanent de nuit à la Porte Ouverte	13
Les animations et activités pour les femmes et les enfants	16
Atelier logement	16
Les activités sportives	17
Le massage	17
Les séances de relaxation	18
Le goûter sain	19
Les mains vertes	19
Article 27	20
Groupe de parole	21
Activités avec l'asbl Hobo	21
Les sorties de sociabilités	22
L'atelier de couture	23
Présentation du travail avec les enfants	23
Aperçu statistique	31
Données concernant les femmes hébergées	31
Post-hébergement	44
Données concernant les enfants	48
Travail des pères	53
Visite Royale à la Porte Ouverte	55
Visites, supervisions, réunions et formations	56
L'équipe – le conseil d'administration	60
Financement	62
Liste des organisations	63
Annexe : Politique de Qualité	



## **Introduction**

Comme chaque année, vous retrouverez une présentation générale de la Porte Ouverte avec un bref historique qui retrace la création de la maison d'accueil, des dates clés, la configuration des bâtiments ainsi que la composition de l'équipe. L'aspect méthodologique de notre travail d'accompagnement avec une approche globale et sur mesure est également abordé aussi bien pour celui des adultes que pour les enfants.

Comme chaque année nous avons laissé une place importante aux formations et aux visites, dont ont bénéficié les nouveaux collègues. Vous en trouverez un aperçu dans le rapport d'activités.

L'hébergement à la Porte Ouverte ne se résume pas qu'à l'accompagnement psycho-social. Nous proposons également des animations et des activités pour les adultes et les enfants. Nous avons pour ces derniers développé tout un travail psycho-social d'accompagnement au sein de la maison avec entre autres des réunions d'enfants, le soutien à la parentalité, .... Nous avons le projet des « Mains vertes », proposons des animations, des sorties de sociabilité ... Vous pourrez en savoir plus tout le long de la lecture du rapport d'activités. Vous pourrez également lire les chiffres sur les accompagnements réalisés dans le cadre du post-hébergement qui fait partie intégrante de notre offre pour les personnes sortantes de la maison d'accueil.

Vous trouverez également notre politique de qualité en annexe qui s'inscrit dans le cadre des normes de qualité des services définies dans l'arrêt du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion. Ce plan reprend également notre programme quinquennal de qualité.

Cette fin d'année a été marquée par un événement unique au sein de notre centre, la visite du couple royal, le roi Philippe et la reine Mathilde. Vous pourrez lire le témoignage d'une femme hébergée sur cette journée particulière.

## 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 suite à des problématiques diverses.

Nous accueillons 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 à la recherche d'un abri. De là est née notre maison d'accueil pour femmes et enfants « **Porte Ouverte** » au 30 et 32 de la rue du Boulet et une autre pour hommes seuls, « **Albatros** », à la rue de la Buanderie.

A partir de 1973, la Porte Ouverte est devenue une ASBL et de là a suivi une reconnaissance<sup>1</sup> 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 reconnaissance<sup>2</sup> de 6 travailleurs sociaux parmi lesquels un travailleur dédicacé au travail avec les enfants et une intervention dans les frais de fonctionnement. Entretemps la capacité d'accueil est passée à 22 personnes, une salle de jeu a été installée et la maison mitoyenne du 34 de la rue du Boulet a été intégrée à la maison d'accueil existante.

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

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

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

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

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

---

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

<sup>2</sup> 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 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 recevons des subsides supplémentaires pour assurer une permanence de nuit, du personnel logistique et le post-hébergement.

En 2023 nous avons augmenté notre capacité d'accueil. Nous sommes passés de 22 lits à 30 lits. La maison mitoyenne du 36 de la rue du Boulet a été intégrée à la maison d'accueil existante.

## **Infrastructure**

La maison d'accueil se compose de quatre 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 avec table et chaises et une buanderie. Nous avons 22 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 est munie d'un lavabo à eau froide. Il y a également deux salles de bain avec baignoire, six salles de douche ainsi que neuf 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 deux bureaux pour l'accueil et les permanences et de deux autres bureaux pour le personnel qui s'occupe du travail avec les enfants. Nous avons aussi une salle de réunion. L'homme à tout faire possède un atelier. Nous disposons d'une grande réserve pour les denrées alimentaires, les produits d'entretien 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. Récemment nous avons aménagé une salle d'animation pour les enfants et pour les animations avec les femmes.

Une attention particulière est portée aux espaces communautaires, aux chambres et aux bureaux, existants ou nouvellement aménagés, pour offrir un cadre agréable et une atmosphère conviviale.

## **L'équipe**

En 2019 l'équipe était composée d'une directrice, six équivalents travailleurs sociaux temps plein, trois équivalents temps plein du fonds Maribel social 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, 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 ainsi que de l'entretien de certains espaces spécifiques.

C'est aussi en 2020, 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 orientées principalement vers le travail avec les enfants dans la maison.
- Une travailleuse sociale 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.

En 2023, avec l'augmentation de la capacité d'accueil, notre cadre du personnel Cocom a pu être renforcé sur base des normes du personnel de l'ordonnance de 2018. Nous sommes ainsi passés de 6 à 6 ½ équivalents temps plein travailleurs sociaux, un temps plein pour le travail administratif, pour le post-hébergement et le travail d'entretien.

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 de collaborateurs d'origines différentes, ce qui permet de contextualiser et de comprendre les habitudes et les croyances de 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 pouvons pas 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, le fonctionnement avec 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, elle sera soumise en réunion d'équipe.

En réunion d'équipe, face à des demandes d'hébergement complexes, nous sommes attentifs à plusieurs facteurs essentiels pour la qualité de notre service :

- 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 femme hébergée accompagnée ou non d'enfants.

Lorsqu'une nouvelle femme 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 femme 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 femme 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 20 € pour un adulte et 7€ pour un enfant .

Ce sont les femmes 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 du soir pour le lendemain. Il est, également, demandé à chacune de veiller à l'entretien de sa chambre. Chaque mardi, 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 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 femmes 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.

### **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 16h30. 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. Nous traitons les demandes d'hébergement complexes pour assurer l'aval de toute l'équipe, si cela s'avère nécessaire. Ensuite, nous abordons les départs de la maison d'accueil, comment les concrétiser et accompagner au mieux la personne pour qu'elle s'installe dans de bonnes conditions dans son nouveau logement, un suivi post-hébergement si 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 des femmes 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 sont nécessaires car nous prenons le temps de parler de chaque femme. 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 sommes-nous 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.

### **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, plusieurs membres de l'équipe ont suivi 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 la femme 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 la personne hébergée 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 femme 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 essayera d'en discuter avec la femme pour qu'elle prenne conscience du schéma dans lequel elle peut se trouver et nous la soutenons pour trouver des pistes de solution.

La situation de grande précarité psycho-sociale dans laquelle les femmes 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 spécifique à l'hébergée avec un travail en réseau existant ou mis en place à partir de notre centre. Tout au long du séjour, 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 sans oublier le bien-être psychologique. En cas de besoin, l'équipe orientera l'hébergée vers des services compétents. Tout ce soutien et cet accompagnement se font toujours dans l'optique de renforcer les femmes dans leur autonomie. L'équipe se définit comme des généralistes et des personnes travaillant en première ligne avec la nécessité d'évaluer à pouvoir réorienter.

Le travail à la Porte Ouverte n'est pas seulement psychosocial mais aussi éducatif. Ceci se traduit dans le fonctionnement communautaire de la maison d'accueil et dans le suivi individuel. Chaque femme 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 femme à un rendez-vous si celle-ci en exprime le besoin. Ce sont aussi les besoins que certaines femmes vont exprimer qui feront l'objet d'animations à venir. Ces animations pourront également être un support pour le travail d'accompagnement psycho-social.

C'est important de mentionner que chaque trajectoire de vie et chaque suivi est différent, car chaque individu est différent et unique. Ceci demande une flexibilité pour nous en tant que travailleurs psycho-sociaux. Le suivi ne s'arrête pas forcément à la fin de l'hébergement. Régulièrement des femmes 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 la personne. Ce suivi offre un soutien à court terme dans différents domaines de vie pour assurer l'installation dans le logement dans de bonnes conditions. Si un suivi à plus long terme est nécessaire, nous orientons alors vers un service de guidance à domicile.

### **Le poste de permanent de nuit à la Porte Ouverte**

Le poste de permanent de nuit a été créé en 2020 et est relativement récent dans l'histoire de la Porte Ouverte. Cette équipe est composée de quatre membres, dont deux sont là depuis la création de cette fonction. Le travail des permanents de nuit s'est construit au fur et à mesure des besoins de la maison, des capacités des membres de l'équipe et des concertations avec les collègues du jour.

Depuis 2020, la Porte Ouverte est passée à la garde physique avec les permanents qui assurent la relève des collègues de jour à partir de 20h45. Ils terminent leur travail à 7h45 ou 9h15 les week-ends. Ils sont disponibles la nuit sur place en cas de problème (type maladie, etc.) et pour gérer les imprévus. Les permanents de nuit s'occupent du renouvellement des stocks de nourriture et du matériel de ménage, de la préparation de la table le matin, café, thé, etc. pour le petit déjeuner, de la fermeture des portes et volets pour la nuit, etc.

Nous sommes conscients de la particularité de notre travail comparé à celui des permanents de nuit dans d'autres structures. Développer ce travail "sur mesure" a été possible grâce au cadre bienveillant de la Porte Ouverte. C'est à la faveur de ce climat d'écoute, d'encouragements et d'accompagnements que le travail des permanents de nuit a pu évoluer de cette manière. Concrètement, cela se traduit par une attention aux suggestions de l'équipe et un soutien à l'exécution des idées et des projets. Chaque fois qu'un challenge apparaît, il est évoqué en réunion, des suggestions sont faites et après concertation, elles sont appliquées.

Il est à noter que par un heureux hasard, les permanents de nuit ont toujours été des artistes. Pour des raisons pratiques, ce type d'emploi et cet horaire leur est particulièrement attractif. C'est peut-être ce qui explique aussi l'évolution du poste au sein de la maison d'accueil.

Au début, le rôle des permanents était simplement de s'assurer de la sécurité de la maison durant la nuit, de gérer les entrées et sorties, de s'occuper d'une partie de la logistique et de répondre au téléphone. Au cours des semaines, une routine rassurante s'est installée dans la maison le soir, en complément à celle de la journée. La présence des permanents de nuit offre aux femmes la possibilité d'un nouveau type d'interaction dans la maison. En effet, seuls les travailleurs sociaux ont accès aux informations personnelles des femmes hébergées. Ainsi, ces dernières peuvent totalement se réinventer auprès des permanents de nuit.

Les soirées sont l'occasion de s'installer autour d'un thé dans le salon douillet l'hiver ou sur l'agréable terrasse l'été. On discute de la journée, des projets, on rigole beaucoup et petit à

petit, on crée des liens. Le vendredi et le samedi soir, les permanents déposent du thé, des biscuits ou des fruits secs au salon et invitent les femmes à les rejoindre. C'est souvent l'occasion pour les plus isolées, les plus timides de se sentir plus à leur aise dans les espaces communs et d'apprendre à connaître les autres femmes hébergées. Tous ces moments réunis permettent de dresser une image éphémère de l'ambiance dans la maison à un moment donné. En plus d'être agréable, cela est utile pour dissiper les tensions ou les prévenir en amont et dans la bienveillance.

De manière générale, les permanents de nuit sont là pour que les femmes se sentent en sécurité dans la maison la nuit et qu'elles puissent trouver une oreille attentive lorsque les collègues de la journée ne sont plus là. Lors de la relève, ils leur transmettent les informations importantes concernant les femmes hébergées, les enfants et la maison (problèmes interpersonnels, techniques, absence, etc.).

Notre premier objectif a été d'améliorer la communication, les horaires ne permettant pas beaucoup de temps d'interactions entre les collègues du jour et de la nuit. Nous avons développé des outils dans ce sens en concertation avec l'équipe.

### 1. Le cahier de communication avec les collègues de jour

Le cahier de communication avec les collègues de jour est un carnet bleu qui se trouve dans le bureau principal. Il sert surtout à faire passer les messages importants concernant l'organisation de la maison. Nous y notons des informations factuelles de manière formelle et le plus souvent brève. Il peut s'agir des nouvelles arrivées, des dernières sorties ou encore de raconter un événement de la soirée.

Afin d'assurer une bonne communication entre les permanents de nuit et les membres de l'équipe du jour — et parce que certains shifts peuvent être espacés d'une semaine ou plus — ce cahier permet aussi d'éviter que certaines informations importantes se perdent. On peut y noter, par exemple, qu'une personne a un traitement médical particulier ou des besoins spécifiques.

### 2. Le cahier des permanents de nuit

Ce carnet se trouve dans la chambre des permanents de nuit et n'est utilisé que par ces derniers. L'objectif était double : créer un outil de communication entre les collègues de nuit, mais aussi encourager l'esprit de communauté à travers les récits parfois colorés des nuits à la Porte Ouverte.

À côté des informations pratiques, nous transmettons des récits d'événements qui peuvent sembler anodins, des informations intangibles sur l'ambiance dans la maison, sur les particularités d'une telle, la sensibilité d'une autre. Tous ces détails mis bout à bout constituent une mosaïque d'informations qui représentent la maison à un moment donné. Ce n'est pas un cahier scientifique ou un rapport professionnel. Le cahier des permanents de nuit existe comme une œuvre artistique.

### 3. Le guide des permanents de nuit

Au cours de la première année, nous avons réalisé qu'il serait utile de centraliser les informations pratiques concernant la Porte Ouverte, et en particulier celles portant sur le travail des permanents de nuit. La rédaction du guide a été l'occasion d'un état des lieux et d'un rappel sur beaucoup d'aspects de l'organisation.

Le but était aussi de gagner en temps et en efficacité lors de l'entrée en fonction d'une nouvelle employée. Le guide a été utilisé plusieurs fois depuis sa rédaction et est actualisé au fur et à mesure.

### 4 L'aménagement de la chambre

Dans un registre plus prosaïque, la chambre de la permanence de nuit a été réaménagée. C'est un espace qui est utilisé par les collègues du jour et ceux de la nuit. Les collègues du jour l'utilisent principalement pour déposer leurs manteaux et sacs au début de la journée. Les collègues de nuit, en plus d'y dormir, ont besoin d'espace pour déposer leurs trousseaux de toilettes, pyjamas et autres effets personnels.

Chaque employé de nuit possède un panier de rangement à son nom et les quatre paniers restants contiennent du matériel supplémentaire comme les produits pharmaceutiques et les trousseaux de secours. L'espace est désormais plus agréable pour l'ensemble de l'équipe.

### Initiatives culturelles

En plus de ces changements logistiques, les permanents de nuit ont proposé des sorties culturelles aux femmes au cours de l'année. En septembre 2024, nous avons organisé une sortie au festival du quartier Maritime de Bruxelles "Embarquement immédiat" avec une partie des femmes de la Porte Ouverte. L'événement, qui mêle arts du cirque et mobilité, coïncidait avec la journée sans voiture à Bruxelles.

En fin d'année, nous avons emmené un groupe d'enfants et de mamans au cinéma afin de voir le film d'animation *Sirocco et le royaume des courants d'air*.

Ainsi, en quatre années, la permanence de nuit est passée d'un simple poste de présence à une activité diverse qui allie observation, veille, sociabilité, culture et bienveillance.

En résumé, la fonction de permanent de nuit au sein de la Porte Ouverte ne ressemble pas aux fonctions des autres centres d'accueil, et c'est ce qui en fait sa force. Dans une société en constante mutation où les défis sociaux changent en nature et en forme mais continuent d'augmenter, il est important d'oser être inventif. Les solutions à ces défis seront développées par les travailleuses et les travailleurs sociaux sur le terrain, au jour le jour. Des solutions concertées, courageuses et surtout joyeuses.

## Les animations et activités pour les femmes et les enfants hébergés

### Atelier logement

Il devient de plus en plus difficile de trouver un logement à Bruxelles. Nous constatons d'ailleurs que les femmes ne sont pas toujours au courant de leurs droits et obligations quand ils signent un contrat de location. Nous avons alors 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 » où nous informons les femmes de leurs droits et nous les accompagnons dans leur recherche d'un logement.

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

- Pour de nombreuses femmes, la recherche d'un logement n'est pas facile. Cela entraîne beaucoup de frustrations et elles se découragent souvent. C'est pourquoi nous commençons l'atelier par un moment de feedback. Qu'est-ce qui a été difficile, qu'est-ce qui va bien ? Que peut faire l'équipe pour faciliter la recherche ? C'est souvent un moment où les participantes s'encouragent et se donnent des conseils.
- 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. Elles peuvent également utiliser le téléphone pour répondre à une annonce

intéressante. Pourtant les femmes préfèrent souvent utiliser leur smartphone pour la recherche, car elles y sont plus habituées.

En 2024, nous avons organisé 21 ateliers logement avec dix-neuf femmes hébergées à la Porte Ouverte.

### 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 peut les accompagner. 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 ... Mais également de nombreuses sorties sportives.

L'activité des Gazelles qui a le plus fonctionné auprès de nos femmes en 2024 a été le cours de danse Afro-latine. Tous les mardis durant 1h-1h30, un groupe de femmes se réunit afin de danser toutes ensemble. Selon la prof, le type de danse varie, on y trouve de l'afro, de l'orientale ou de la salsa.

Nous avons également collaboré avec **Hobo** pour les séances de fitness et les cours de boxe. Tous ces cours sont donnés par des professionnels. Afin de faciliter le déplacement de nos femmes, Hobo nous offre la possibilité de choisir leur bureau comme point de rendez-vous. Plusieurs femmes ne connaissaient pas bien Bruxelles et n'osent pas participer à des activités de peur de se perdre.

### 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, permettent à environ 6 personnes de se faire masser. La durée du massage est de 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.

## **Les séances de relaxation**

Avec nos séances d'exercices de relaxation et de Yoga nous visons à aider les femmes de la Porte-Ouverte à retrouver une pratique somatique réparatrice.

Nos séances ont débuté en novembre 2022 avec une pratique hebdomadaire à 21h30 le dimanche. Nous avons entre 3 et 5 participants chaque semaine et nous pouvons nous concentrer sur les besoins individuels pendant les sessions. Les séances durent environ 45 minutes. Depuis les travaux d'agrandissement et de rénovation, nous avons une nouvelle salle d'activité où nous disposons d'un espace très confortable pouvant accueillir jusqu'à 5 participantes.

Nous souhaitons créer un espace pour un groupe diversifié de femmes où chacune peut se sentir en sécurité, détendue. Un lieu où se réconcilier avec le fait de faire des exercices physiques, réapprendre à bouger tout en calmant son esprit et en prêtant attention à sa respiration et aux mouvements subtils qui conviennent à chacune. Les exercices sont basés sur des pratiques de Yoga et des exercices de méditation ainsi que sur des connaissances de Tai Chi et d'anatomie.

Les 3 encadrants de ces séances de relaxation sont des bénévoles qui ont des approches différentes :

La première travaille comme permanente de nuit et est actuellement en formation pour devenir professeure de Yoga.

La deuxième est une ancienne permanente de nuit et est formée à la thérapie Shiatsu et est une praticienne de Yoga de longue date.

La troisième personne travaille comme interprète et suit actuellement une formation pour devenir fasciathérapeute. Elle a travaillé de nombreuses années dans le théâtre communautaire.

Les formatrices sont toutes intéressées par les questions portant sur la manière dont la santé du corps peut altérer le bien-être psychologique, les capacités sociales et, à long terme, le système immunitaire global des participantes. Ces éléments sont étroitement liés.

Nous travaillons avec des femmes qui ont des passés et des expériences très différentes. Certaines sont en très bonne forme et ont une relation saine avec leur corps. Cependant, il arrive d'avoir des femmes qui ont des problèmes de santé, liés à des grossesses difficiles parfois, au fait d'avoir vécu des expériences de violences ou d'autres types de traumatismes. Ainsi, elles ont du mal à trouver des moyens de gérer ces traumatismes. Néanmoins, nous sommes conscientes que ces femmes souffrent souvent de maux physiques qui peuvent avoir d'autres origines que purement somatiques. Nous abordons les situations avec le plus grand soin et laissons les femmes libres de faire ce qu'elles jugent bon pour elles-mêmes. Si elles ne veulent pas faire certains exercices, elles n'y sont jamais obligées. Nous n'évoquons pas et ne partageons pas des expériences ou des maladies individuelles au cours des séances. Nous nous concentrons sur les exercices physiques basés sur nos expertises.

Nous espérons parvenir à une pratique régulière et durable avec toutes celles qui souhaitent y participer. Les femmes qui ont quitté la maison sont aussi invitées à participer aux séances. Nous voulons créer un espace pour qu'elles apprennent à prendre du temps pour leur bien-être, en commençant par les soins physiques, mais nous espérons aussi développer les soins

personnels mentaux et sociaux. Nous voulons qu'elles améliorent leur qualité de vie et qu'elles améliorent également la qualité de vie de leur famille, de leurs amis et de leur environnement plus large. Nous voulons leur apprendre à écouter leur corps en premier lieu, afin de créer un chemin durable vers un avenir émancipé et autonome.

Nous avons fait en 2024, 70 ateliers de relaxation avec 25 personnes qui y ont participés et certaines avec plusieurs participations tout au long de leur séjour à la Porte Ouverte.

### **Goûter sain**

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".

Depuis, nous avons instauré le principe du goûter sain le mercredi et des repas équilibrés 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 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.

Le goûter sain a lieu tous les mercredis après-midi durant les périodes scolaires. A tour de rôle, 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.

En 2024 nous avons organisé 33 goûters sains.

### **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 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, apposer leur prénom, même noter un de leur rêve 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 femme 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 nous avons eu déjà 4 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 éprouvent encore parfois difficultés à goûter des légumes, nous remarquons que beaucoup ont le plaisir de jardiner et de préparer des petits encas 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 !



### **Article 27**

Le but de l'article 27 est de promouvoir l'accessibilité à la culture pour les personnes en situation précaire.

Depuis juin 2022, nous avons la chance de recevoir tous les mois 20 tickets « articles 27 ». Ces tickets donnent accès à tout un réseau d'opérateurs culturels (cinéma, concert de musique, spectacle de danse, expos, ateliers, musées, théâtre...) à moindre coût. Le prix de la sortie culturelle revient à 1,25 euros par personne.

N'étant plus limité dans notre budget, nous avons élargi et augmenté nos propositions de sorties culturelles. Nous essayons de les diversifier au maximum dans le but de faire découvrir à notre public toute forme de culture.

Ces sorties permettent aux femmes hébergées de prendre part à la vie culturelle, de casser la monotonie du quotidien, de se détendre et de mieux comprendre et d'appréhender le monde extérieur.

En 2024, nous avons organisé 11 sorties en groupe (théâtre, cinéma, spectacle de danse, musées...) avec un total de 92 participants, enfants compris.

Parallèlement aux sorties en groupe, les femmes ont également l'opportunité de prévoir des sorties individuelles qu'elles choisissent et planifient à leur gré. Nous en parlons avec elles et voyons ce qui pourrait les intéresser mais le pas est parfois trop grand pour certaines femmes d'y aller seule. Cette année, 2 femmes nous ont interpellés pour une sortie individuelle. Nous encourageons également les sorties en famille et avons pu ainsi en toucher 5 cette année.

### **Groupe de paroles**

Depuis mars 2021, des groupes de paroles sont organisés 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 femmes ou qui est susceptible de les interpeller. Cette année, les thèmes abordés durant ces moments de partage sont les suivants : l'hygiène, l'amour, les émotions et les besoins, gérer ses émotions... 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 entendue. 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.

### **Activités avec l'ASBL Hobo**

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

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

Depuis sa création, nous travaillons en étroite collaboration avec HOB0. Nous sommes voisins et cette proximité est réellement bénéfique pour la collaboration.

Les femmes sont invitées à participer aux activités du centre de jour. Une fois par mois, un employé de Hobo vient à ce propos faire de la publicité pour les activités du centre. 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. L'employé peut aussi rencontrer des

hébergées qui ont un projet professionnel, en vue de leur proposer un suivi vers l'emploi. Il aide à rédiger un C.V, une lettre de motivation et à la recherche d'emploi ou de formation.

Dans notre living, nous affichons le calendrier des activités de la semaine. Nous invitons les femmes à s'inscrire. HOB0 organise différents types d'activités, le sport, la couture, le yoga, des 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 organisée par leur équipe. Plusieurs maisons d'accueil et services du secteur sans-abri et sans-toit y sont conviés. Chaque année c'est un succès, nos femmes en reviennent avec beaucoup de souvenirs.

Chaque année, il y a « la journée de Hobo » pour tout le secteur sans-abri. Toute une journée durant laquelle, les femmes et les enfants participent à des activités sportives, culturelles, ... dans un espace extérieur réservé à cet effet.

### **Les sorties de sociabilités**

Dans la continuité des balades de sociabilité organisées depuis deux ans, nous avons organisé quelques sorties. Dès le départ, nous avons fait le constat suivant :

- La majorité des femmes de la maison d'accueil ont une sociabilité limitée. Plusieurs d'entre elles regrettent de n'évoluer géographiquement dans la ville que de manière très restreinte. Elles connaissent le chemin de l'école, des magasins pour faire les courses et d'autres tâches aussi pratiques mais peu semblent expérimenter la ville autrement.

Les sorties de sociabilité qu'elles soient individuelles ou en groupe ont pour objectif de permettre aux femmes de dépasser les appréhensions liées à l'inconnu (« je ne connais pas », « je ne sais pas comment y aller », « et si je me perds ») et de découvrir les richesses culturelles et sociales de la ville. Ce faisant, elles pourront développer des espaces de respiration pour elles-mêmes en tant qu'individu et non plus en tant qu'épouse, mère, fille etc.

Les balades sont pensées en fonction des besoins de la personne. Cela peut paraître totalement inaccessible pour plusieurs catégories de la population. Les balades de sociabilité visent à corriger cette réalité et à encourager les femmes peu socialisées à prendre leur place avec assurance.

Nous avons organisé cette année 2 sorties sociabilité.

Cette année, nous avons abordé un autre aspect de la sociabilité : sortir pour se faire du bien. La présence de plusieurs mamans dans la maison nous a fait réaliser qu'elles sortaient rarement sans un objectif productif au profit des autres. Elles sortent pour les enfants, pour travailler, pour régler des papiers. Nous voulions leur montrer qu'elle pouvait investir du temps et un peu d'argent dans des activités qui n'allaient profiter qu'à elles. C'est ainsi que nous avons organisé une sortie au Hammam. Prendre du temps dans son agenda, préparer son petit sac, se relaxer et se faire chouchouter, tout cela n'existait pas dans le quotidien de plusieurs femmes. Le Hammam "Le Riad" est un lieu emblématique du quartier de Schaerbeek à Bruxelles, il offre de jolies installations et le gommage au savon noir est compris dans le prix. Elles ont rencontré un certain succès et ont été l'occasion de tisser des liens de confiance avec

les femmes en plus de leur montrer qu'il était acceptable et souhaité de prendre du temps pour soi.

### L'atelier de couture

L'atelier de couture est un atelier qui a été organisé un après-midi où les participantes cousent un petit coussin garni avec de la lavande et des graines de lin. Elles fabriquent aussi une housse. Celle-ci peut être peinte, brodée ou décorée, de différentes manières. Les participantes peuvent emporter leurs réalisations en souvenir. Le coussin est destiné aux yeux, il doit apporter détente et bien-être, lors de moments où l'on s'étire simplement ou après un exercice de relaxation. La lavande a un effet apaisant et les graines de lin créent un peu de poids qui permet au coussin d'alourdi de détendre les yeux en exerçant une légère pression. Un atelier de ce type a eu lieu en 2024 et un autre aura lieu au début de l'année 2025. Cet atelier a suscité de l'intérêt avec une atmosphère détendue et productive. Il y a eu 5 participantes à cet atelier.

### 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 a commencé par 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 soulager les mamans pendant quelques heures. Enfin, elle développe l'entretien d'accueil pour les enfants et met en place 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.

En **2024** une salle d'animation se crée au 36. Nous l'utilisons pour les réunions d'enfants, il y a de l'espace suffisant pour permettre aux enfants de bouger et de jouer. L'augmentation de la capacité d'hébergement a entraîné également une augmentation de la capacité d'accueil des enfants. Cet espace est aussi occupé pour les exercices de relaxation ainsi que pour l'accueil de grands groupes pour des rencontres ou pour permettre aux collègues de travailler dans le calme.

### Fonctionnement et méthodologie

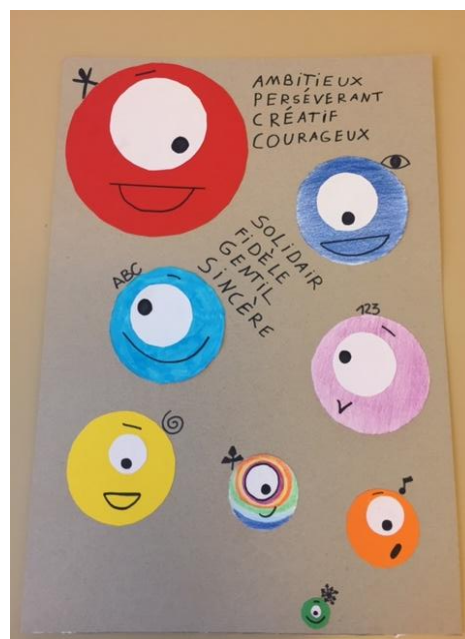
L'équipe de travailleurs pour enfants est constituée d'une assistante sociale et d'une éducatrice spécialisée.

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 par l'accueil.

Dès leur arrivée, nous prenons 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 il peut se passer un moment avant qu'elle ne 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, mais entrons dans les chambres, aidons, parfois, à donner le bain, à faire des panades, à coucher les enfants ... etc.

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

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 ce qu'il désire ou dessiner. Ce qui est important c'est que ce bout de papier restera dans cette bouteille, ensemble avec les petits mots des amis qui les ont précédé. 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 sent écouté et soutenu et cela laisse un impact durable dans le rétablissement de la confiance vis-à-vis des adultes.

### **Animations dans la maison**

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

### **Réunions d'enfants**

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

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

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

Ils apprennent à s'exprimer, mais aussi à s'écouter. De 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 ils viennent avec des idées pour des sorties durant le week-end. Ces propositions seront discutées en réunion d'équipe. De cette façon, nous essayons de leur montrer que nous les écoutons et que nous les prenons au sérieux.

### Atelier Jeux

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

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

Durant cet atelier, nous utilisons deux formes de jeux :

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

Dans ces ateliers nous nous arrêtons autour de certains thèmes comme les émotions, les disputes, leur vécu, tout en s'amusant. Pour ce faire, nous utilisons des petits rituels.

Nous commençons toujours par le "thermomètre à émotions". Chaque enfant a décoré une pince à linge qu'il place sur l'émotion qu'il ressent. Ils nomment cette émotion et expliquent pourquoi ils se sentent ainsi. Très souvent, ils partagent des moments de leur journée à l'école. Les enfants écoutent et on remarque qu'ils se soutiennent mutuellement lorsqu'ils traversent des moments difficiles.

Ensuite, on lit un livre sur un thème spécifique tel que la peur, la colère, la tristesse et la joie, l'école, le comportement avec les autres, les amis, etc. Nous n'hésitons pas à faire des pauses pour poser des questions aux enfants et rendre ce moment plus interactif. Nous prenons le temps de les écouter et d'avoir une discussion.

Après cela, nous jouons ou réalisons un bricolage comme la peinture, le modelage d'argile, des collages, le coloriage, ... en lien avec le thème abordé ou nous bougons sur la musique.

Quand c'est terminé nous rangeons tout et faisons une petite évaluation de l'atelier avec les enfants.

Les enfants reçoivent à la fin un « pouce vers le haut » et un sticker pour décorer la chambre. C'est une façon de montrer que nous sommes fiers de ce qu'ils ont accompli, en leur accordant une attention positive.

### 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 des 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.

### 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 domicilié sur 1000 Bruxelles à **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.

## Données concernant les femmes hébergées

Nous avons hébergé 69 femmes et 35 enfants en maison d'accueil au courant de l'année 2024. Parmi ces femmes, 55,07% avaient des enfants, 26,09 % étaient accompagnées de leurs enfants.

La maison d'accueil compte une capacité de 30 personnes pour lesquelles nous avons 22 chambres (individuelles ou familiales). Le taux d'occupation est de 27 personnes (femmes et enfants) par jour en 2024.

Nous avons accompagné 2 femmes et 1 enfants dans notre logement de transit au n°18 rue du Boulet.

Nombres de nuitées	2020	2021	2022	2023	2024
Femmes en maison d'accueil	4160	4258	4894	6299	6349
Enfants en maison d'accueil	2930	2905	2997	3203	3562
Femmes en transit	821	945	1304	221	360
Enfants en transit	377	282	905	162	117
<b>Total</b>	<b>8288</b>	<b>8390</b>	<b>10100</b>	<b>9885</b>	<b>10388</b>

## Age

L'âge moyen des femmes est de 37 ans et demi.

% des femmes selon l'âge	2020	2021	2022	2023	2024
<20	3,77	11,84	1,45	5,95	7,25
20-29	24,53	21,05	24,64	27,38	24,64
30-39	28,30	32,89	31,88	23,81	26,09
40-49	22,64	26,32	26,09	26,19	20,29
50-59	15,09	3,95	13,04	14,29	15,94
60+	5,66	3,95	2,9	2,38	5,8

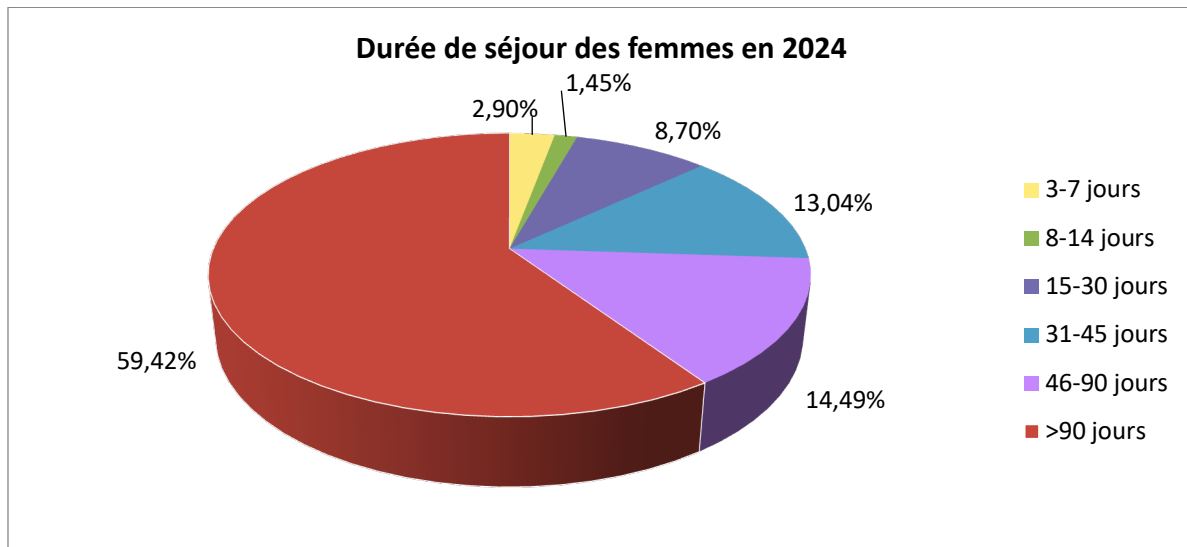
## Durée de séjour

La durée moyenne de séjour est de 110 jours pour les femmes que nous avons hébergées cette année.

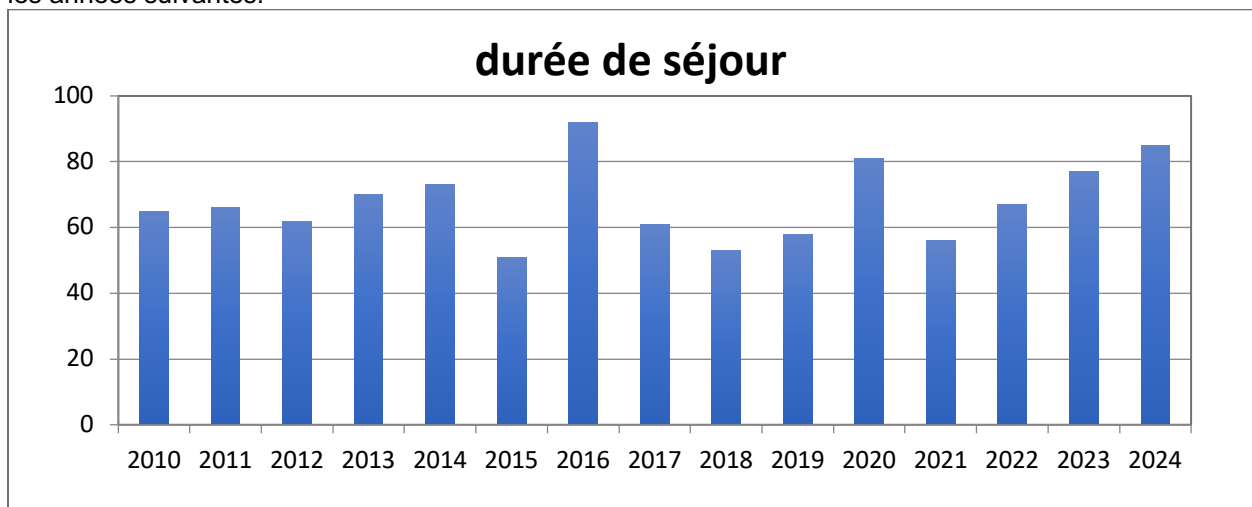
Cette durée a augmenté par rapport aux années précédentes. Nous pouvons voir que 3 femmes hébergées sur 10 restent entre 1 et 3 mois au sein de la maison d'accueil, alors que 6 sur 10 restent plus de 3 mois.

Diverses raisons expliquent la durée de séjour de plus de 3 mois. Comme le travail d'accompagnement se fait sur mesure, certaines femmes hébergées ont besoin de plus de temps pour se poser, de se sentir en confiance et de mettre leur situation socio-médico-administrative en ordre. Cela ne dépend pas forcément d'elles mais aussi de réponses de services extérieurs. La réalité du marché locatif privé est aussi une raison qui explique des séjours plus long.

Pour certaines hébergées, cela s'explique par le fait que des pistes de sortie concrètes ont mis du temps à se mettre en place comme des logements dans le cadre de convention articles 36 avec des **SISP**, des conventions avec des **AIS** ou dans le cadre du **PUL**.



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



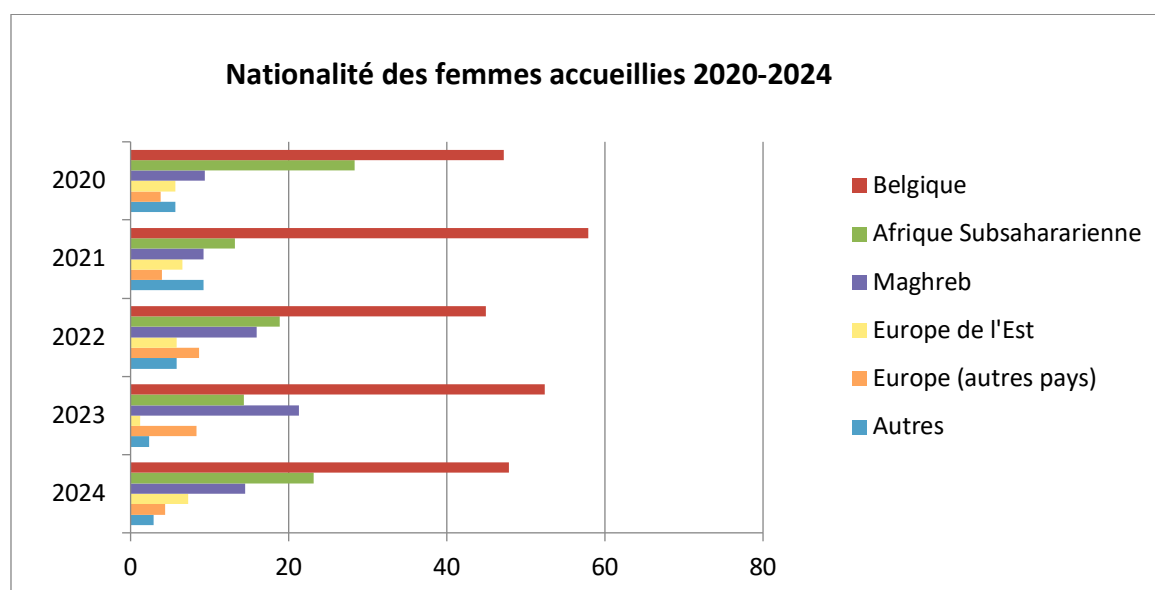
### Horaire d'accueil

En 2024, 88,41% des accueils ont eu lieu pendant les heures de bureau, 7,25% le soir, et 4,35% 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 origine<sup>3</sup>

Le graphique ci-dessous montre que 47,83 % des femmes hébergées avaient la nationalité belge en 2024. Parmi ces 33 femmes belges, 8 femmes étaient d'origine belge. Les autres étaient d'origine arménienne, brésilienne, congolaise, guinéenne, marocaine, tunisienne, cubaine, togolaise, vietnamienne, mauritanienne, camerounaise, albanaise et polonaise/russe.

Suivent ensuite les femmes provenant de l'Afrique subsaharienne (23,19%) et du Maghreb (14,49%). Les autres nationalités sont afghanes et brésiliennes.



### Langue

% de femmes selon la langue	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Français</b>	<b>79,25</b>	<b>86,84</b>	<b>84,06</b>	<b>84,52</b>	<b>76,81</b>
<b>Néerlandais</b>	<b>7,55</b>	<b>6,58</b>	<b>4,35</b>	<b>7,14</b>	<b>11,59</b>
<b>Autres</b>	<b>13,20</b>	<b>6,58</b>	<b>11,59</b>	<b>8,33</b>	<b>11,59</b>

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 les femmes de pouvoir avoir des entretiens de fond et être comprises, ce qui est de grande importance pour nous.

<sup>3</sup> 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	2020	2021	2022	2023	2024
La Région Bruxelloise	71,69	67,32	66,67	63,08	71,01
La Flandre	9,44	11,56	13,04	8,33	11,59
La Wallonie	11,34	13,20	13,04	14,29	11,59
Sans domicile en Belgique	7,53	7,92	7,25	14,28	5,81

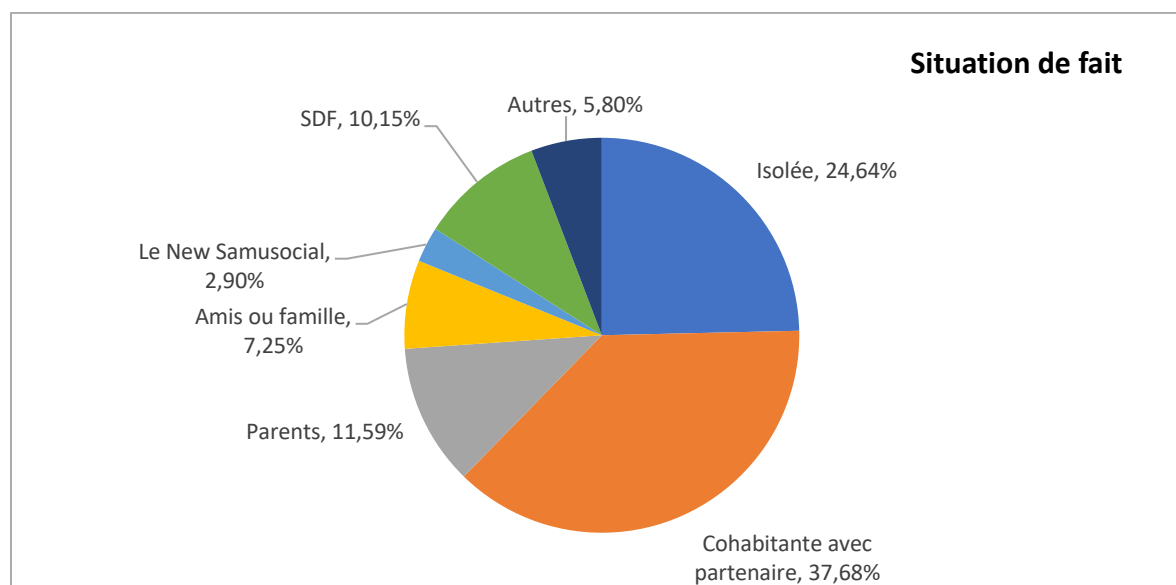
La commune de 1000 Bruxelles est la plus représentée avec 37,68% des femmes, suivie par Schaerbeek avec 5,80% et Anderlecht avec 4,35%.

Parmi les femmes sans domicile, 3 étaient radiées, et une femme venait directement de l'étranger.

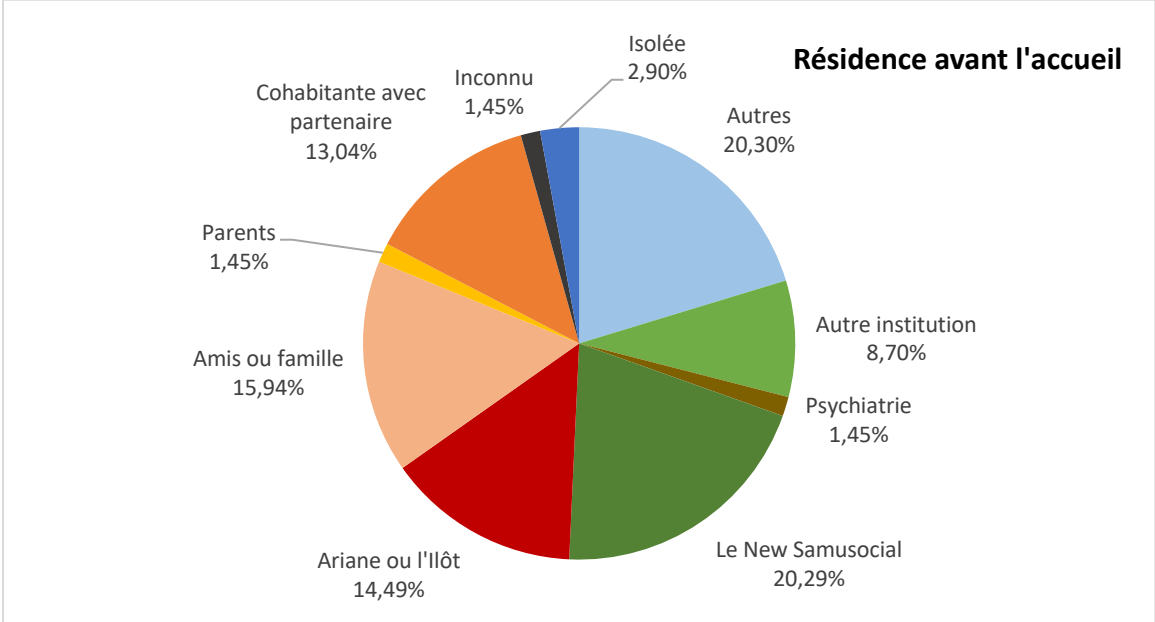
## État civil

% de femmes selon l'état civil	2020	2021	2022	2023	2024
Célibataire	43,40	53,95	60,87	51,19	53,62
Mariée	35,80	27,63	24,64	25	27,54
Divorcée	16,98	11,84	11,59	17,86	14,49
Veuve	3,77	6,58	2,90	5,95	4,35

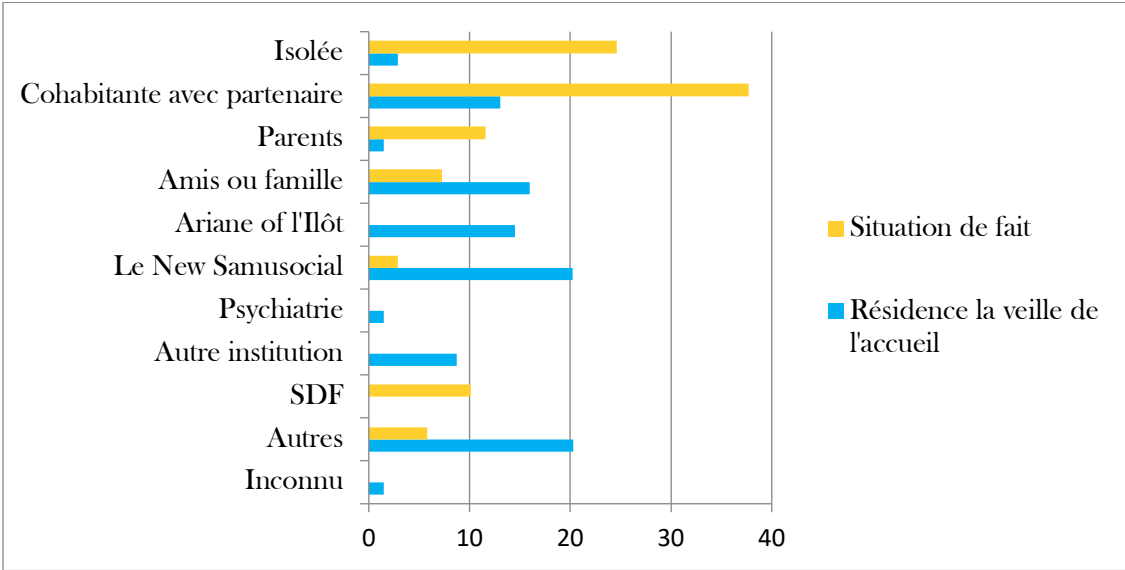
## Situation de fait et résidence avant l'accueil



Nous définissons la situation de fait comme la situation plus ou moins stable dans laquelle se trouvait la personne avant la situation de crise qui a fait en sorte qu'elle devait chercher un lieu d'accueil. La résidence la veille de l'accueil est l'endroit où la femme a dormi la nuit précédant l'accueil à la Porte Ouverte.

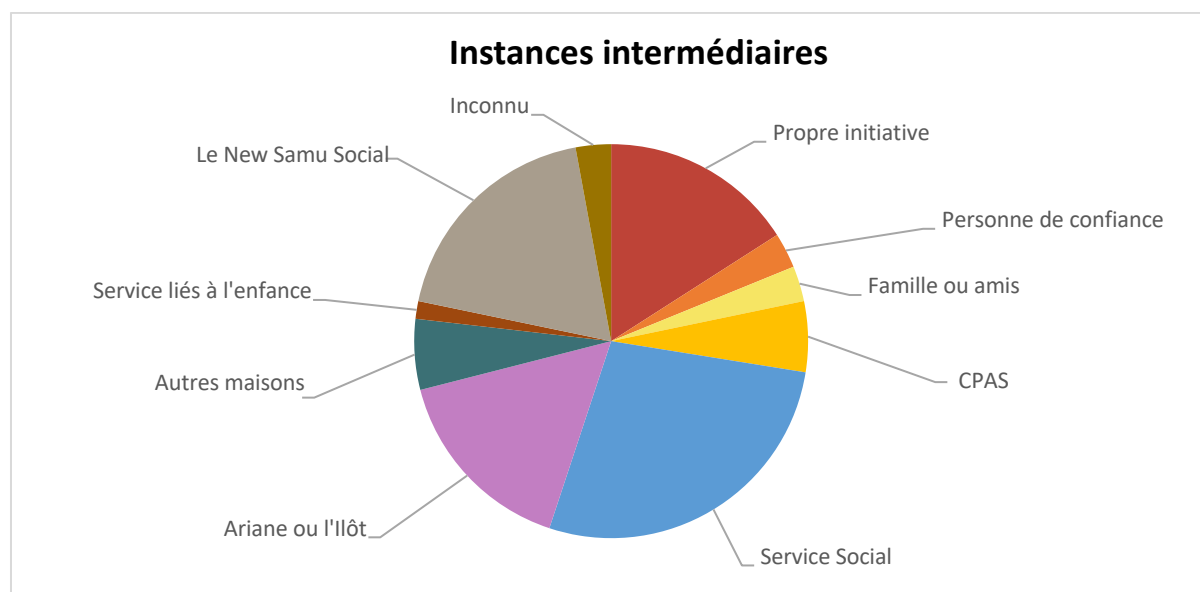


Souvent les femmes cherchent une solution ailleurs avant de venir à Porte Ouverte. Certaines font appel à leur famille ou à des amis. Un grand nombre de femmes passent par un des centres de crise de Bruxelles (**Centre d'accueil d'urgence Ariane, L'ilôt, Le New Samusocial**). En 2024, les autres institutions où les femmes ont séjourné avant d'arriver à la Porte Ouverte sont **Vrienden van het Huizeke, Transit, le Centre Vif à Mons**, un centre de la Croix Rouge et le **Centre Montfort**.



## Instances intermédiaires

Instance intermédiaire	2020	2021	2022	2023	2024
Propre initiative	30,19	34,21	18,84	19,05	15,94
Famille ou amis	5,66	5,26	1,45	7,14	2,9
Personne de confiance	1,88	1,32	0	1,19	2,9
Police	5,66	7,89	4,35	2,38	0
CPAS	3,77	9,21	14,49	10,71	5,8
Service social ambulatoire	1,89	11,84	5,8	19,04	27,55
Hôpital psychiatrique	1,89	0	5,8	3,57	0
Hôpital	0	3,95	4,35	3,57	0
Ariane ou l'Ilot	16,98	11,84	14,49	13,1	15,94
Autres maisons d'accueil	7,53	5,26	4,35	3,57	5,8
Le New SAMU Social	18,87	6,58	11,59	13,1	18,84
La prison	0	0	1,45	0	0
Autres	1,88	1,32	11,59	1,19	0
Services liés à l'enfance	3,77	0	1,45	1,19	1,45
Inconnu	0	1,32	0	1,19	2,9



En 2024, plus d'un tiers des femmes a été orienté chez nous par le **Centre d'accueil d'urgence Ariane, l'Ilot et le New Samusocial**. Cela représente un total de 35%. Nous les contactons également lorsque des places vont se libérer prochainement.

Depuis 2020, **Bruss'help** contribue à établir un monitoring quotidien des places disponibles en maisons d'accueil en Région Bruxelloise jusqu'alors réalisé par le centre d'urgence Ariane. Cet aperçu quotidien est diffusé largement auprès de nombreux services sociaux et CPAS. Il est difficile de chiffrer les orientations faites via ce monitoring.

Nous avons aussi une catégorie importante de personnes qui arrivent via des services sociaux. Pour les citer, nous avons **Cover, Après Service, la Voix des Femmes, Vrienden van het Huizeke, l'ADDE, CAW Tervuren, Aprèstoe, Casa Legal, le Fares, la Maison social d'Evere, SOS**

**Jeunes, Pagasa, BAPA, l'AMO Itinéraire, le Vif à Mons, une centre Croix-Rouge, l'Hôtel social de Molenbeek, et un service de placement familial.**

Un nombre de femmes arrivent aussi via leur propre initiative dans la recherche d'un hébergement. Pour 2024, cette catégorie représente 15,94%

### Ressources

En 2024, la moitié des femmes hébergées bénéficiaient d'une intervention du CPAS à leur arrivée. 42,02% des femmes dépendaient d'un revenu d'intégration sociale, 7,25% avaient des revenus et un complément de revenus du CPAS.

27,53% de femmes n'avaient aucune ressource financière. Cela est souvent dû au fait qu'elles dépendaient de leur partenaire. Pour ces dernières, nous régularisons leurs revenus via le CPAS ou leurs droits à d'autres indemnités.

Neuf femmes avaient des revenus d'un travail à l'entrée, et sept femmes à la sortie. Nous encourageons nos hébergées à suivre une formation, des cours de langue ou à chercher un travail. Pour ce faire, nous collaborons avec l'asbl **HOBO**.

Ressources	Arrivée	Départ
<b>Pas de ressources</b>	<b>27,53</b>	<b>2,9</b>
<b>Salaire</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>
<b>CPAS</b>	<b>42,02</b>	<b>49,28</b>
<b>Salaire + CPAS</b>	<b>4,35</b>	<b>1,45</b>
<b>Indemnités+CPAS</b>	<b>1,45</b>	<b>0</b>
<b>Pension+CPAS</b>	<b>1,45</b>	<b>1,45</b>
<b>Chômage</b>	<b>1,45</b>	<b>1,45</b>
<b>Mutualité</b>	<b>4,35</b>	<b>4,35</b>
<b>Mutualité+Invalide</b>	<b>1,45</b>	<b>0</b>
<b>Invalide</b>	<b>1,45</b>	<b>1,45</b>
<b>Inconnus</b>	<b>1,45</b>	<b>8,7</b>
<b>Encore dans la maison</b>	<b>0</b>	<b>20,3</b>
<b>Autres</b>	<b>4,35</b>	<b>0</b>

### Paiement du séjour

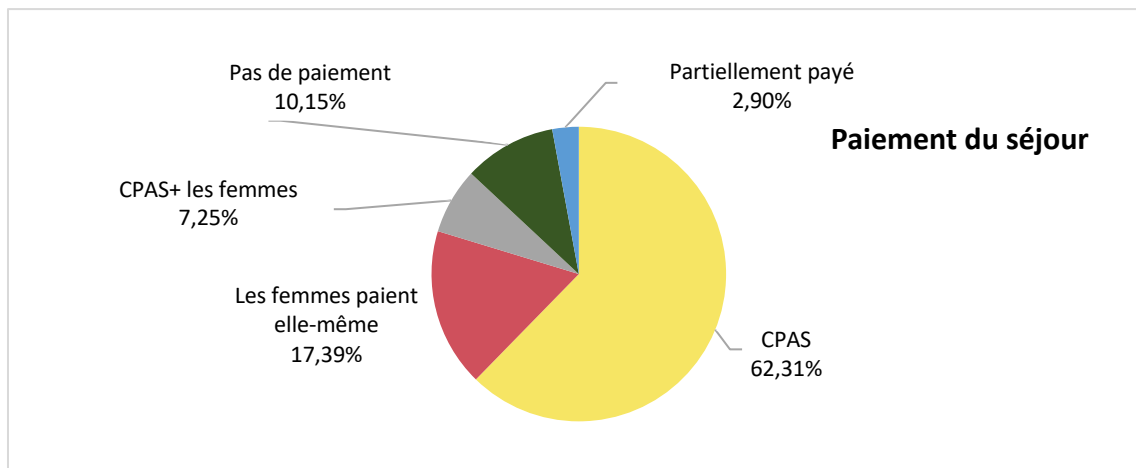
Les frais d'hébergement couvrent les dépenses liées aux repas, aux lessives, aux titres de transport, aux activités organisées par la maison ou par des services extérieurs ainsi que les activités durant les vacances scolaires, ...

Pour 62,31 % des femmes qui ont été hébergées en 2024, les frais du séjour sont pris en charge par le CPAS. 17,39 % des femmes payent elles-mêmes.

7,25% des femmes ont payé une partie, le reste était payé par le CPAS.

Pour 10,15% des femmes il n'y avait pas du tout de paiement. Pour deux de ses femmes, la prise en charge par le CPAS a été refusée. Nous sommes allés en appel contre la décision du CPAS et début 2025, nous avons eu une réponse favorable pour une personne.

Au total, nous n'avons pas de paiement pour 640 nuitées. Cela fait 6,46 % des nuitées totales.



### Accueils répétés

En 2024, 92,75 % des femmes hébergées n'avaient jamais fait de séjour à la Porte Ouverte. Cinq femmes avaient fait au moins 2 séjours ou plus à la Porte Ouverte.

En 2024, 72,46 % des femmes hébergées n'avaient jamais été dans une autre maison d'accueil. 11,59 % avaient déjà fait un séjour dans une autre maison d'accueil et 14,49 % avaient été dans plusieurs centres d'hébergement. Pour une femme, nous n'avons pas l'information.

### Problématiques

Pour l'année 2024, plus d'un tiers, quasi 4 sur 10, des femmes que nous avons hébergées, l'ont été suite à des violences conjugales.

Pour les femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales ayant trouvé refuge dans notre maison d'accueil, nous constatons une grande confusion et une peur de l'autre à leur arrivée dans la maison d'accueil. Dans un premier temps, la priorité est donc qu'elles se sentent en sécurité au sein de notre institution. Gagner la confiance et s'adapter à ce nouvel environnement est une étape qui, dans certaines situations, peut s'avérer ardue.

L'atmosphère sécurisée 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 l'équipe, les femmes essayent de se reconstruire et de retrouver leur estime de soi.

Un autre groupe important ayant été hébergé est celui des femmes accueillies à la Porte Ouverte suite des problèmes matériels. Il représente 28,99 % des femmes hébergées.

Cependant, 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 qui l'a entraîné vers sa situation actuelle de sans-abrisme. Les diverses problématiques s'accumulent, se confondent, s'emboîtent. Face à cette complexité, notre rôle est d'accompagner les femmes suivant une approche psychosociale globale. Ainsi, nous pouvons dire que les femmes accueillies ont un problème matériel, du fait de leur présence même en maison d'accueil, lié à plusieurs autres problématiques secondaires.

<b>Problématique</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Problème matériel</b>	<b>28,30</b>	<b>28,94</b>	<b>33,33</b>	<b>32,14</b>	<b>28,99</b>
<b>Problème relationnel avec maltraitance</b>	<b>22,64</b>	<b>22,36</b>	<b>28,99</b>	<b>29,76</b>	<b>37,68</b>
<b>Problème relationnel sans maltraitance</b>	<b>7,55</b>	<b>13,16</b>	<b>5,8</b>	<b>1,19</b>	<b>0</b>
<b>Problème parents/enfants</b>	<b>11,32</b>	<b>10,53</b>	<b>8,70</b>	<b>5,95</b>	<b>4,35</b>
<b>Toxicomanie</b>	<b>5,66</b>	<b>6,58</b>	<b>4,34</b>	<b>10,71</b>	<b>5,80</b>
<b>Handicap mental léger</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Problème psychiatrique</b>	<b>9,43</b>	<b>10,53</b>	<b>7,25</b>	<b>7,14</b>	<b>2,9</b>
<b>Problèmes personnels</b>	<b>7,55</b>	<b>3,95</b>	<b>2,9</b>	<b>5,95</b>	<b>10,14</b>
<b>Permis de séjour</b>	<b>5,66</b>	<b>2,63</b>	<b>2,9</b>	<b>2,38</b>	<b>2,90</b>
<b>Autres</b>	<b>1,89</b>	<b>1,32</b>	<b>4,34</b>	<b>4,76</b>	<b>7,25</b>

### Dettes

En 2024, nous savons que 31,88% des femmes hébergées avaient 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'en cours de 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. La situation peut devenir tellement compliquée que la femme elle-même a du mal à garder une vue d'ensemble.

Trois femmes avaient un administrateur de biens lors de leur arrivée à la Porte Ouverte. Et trois femmes étaient en médiation de dettes.

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

### Santé Mentale

En 2024, nos chiffres montrent que parmi nos femmes hébergées, 33,35% d'entre elles ont un problème de santé mentale. Pour 4,35% des femmes nous avons des doutes. Ces problèmes de santé mentale sont divers et peuvent être multiples : psychose, névrose, dépression, anxiété, état de stress post-traumatique, trouble obsessionnel compulsif, etc.

Nous constatons que le problème de santé mentale est un facteur aggravant d'exclusion sociale. En effet, les femmes hébergées cumulent souvent plusieurs problématiques qui les

mènent à la précarité. Ces chiffres énoncés ne montrent qu'une partie de la réalité car pour certaines femmes, nous devons refuser leur demande de candidature car le problème de santé mentale est trop présent pour fonctionner dans le groupe d'une maison d'accueil avec enfants.

Certaines femmes sont suivies à leur arrivée par un médecin généraliste, un psychiatre et/ou un psychologue. Certaines cependant ne veulent pas ou plus aller consulter. Dans cet état précaire, les soins de santé sont souvent relayés au second plan. Par ailleurs, parmi ces femmes présentant des problèmes de santé mentale, certaines ne le reconnaissent pas. Nous essayons de mener un travail avec elles pour entamer un suivi psychologique lors de leur séjour.

Nous essayons d'aborder avec les femmes le thème de la santé mentale avec beaucoup de prudence, de précaution et parfois de subtilité. Lorsque nous rencontrons des interrogations ou des difficultés, nous en parlons entre nous en réunion d'équipe, en réunion de réseau, avec notre superviseur, qui est pédopsychiatre, ou nous faisons appel à une équipe mobile extérieure pour des conseils ou une intervention.

Par ailleurs, trouver un psychiatre dans le secteur associatif, public voire privé est très compliqué et peut être onéreux. Les délais d'attente sont souvent très longs. Pour certaines situations, nous ne pouvons pas nous permettre d'attendre un tel délai. L'accès au soin de santé doit rester un droit accessible et fondamental.

Heureusement, nous avons un précieux partenariat avec la maison médicale voisine des Riches Claires. La consultation chez un médecin généraliste peut être une porte d'entrée pour parler de ces problèmes ou pour débiter une prise en charge de soin.

De plus, la création de la plateforme **PsyBru** permet une prise en charge un peu plus rapide et à moindre coût par un psychologue de première ligne.

### **Dépendance et addictions**

Durant l'année 2024, 86,96% des femmes n'avaient aucun problème de dépendances et d'addictions.

Pour celles qui avaient un problème connu, pour 7 personnes, le plus récurrent est celui de la consommation d'alcool et cela était pour trois d'entr'elles, combiné avec une (sur)consommation de médicaments et de drogues dures.

### **Formation, recherche travail et activités Hobo**

La maison d'accueil Porte Ouverte et le centre de jour Hobo sont voisins dans la Rue Du Boulet. Cette proximité est réellement bénéfique pour la collaboration entre ces deux organisations actives dans l'aide aux personnes sans-abri et sans-chez-soi.

Les femmes hébergées de Porte Ouverte sont invitées à participer aux activités du centre de jour. Une fois par mois, un employé de Hobo vient à ce propos faire de la publicité pour les activités du centre. 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.

En 2024, **19 femmes** se sont inscrites à Hobo, dont **15 femmes** ont participé à des activités du centre. Ces 15 femmes ont participé **115 fois** à une activité, soit en moyenne presque 8 fois par personne.

Cette même année, **16 femmes** de Porte Ouverte ont rencontré un conseiller emploi de Hobo en vue d'éclaircir leur projet professionnel. **7 de ces femmes** ont par la suite bénéficié d'un accompagnement vers l'emploi officialisé.

L'accompagnement que Hobo propose a pour but d'élaborer et de concrétiser un projet professionnel réaliste, après un bilan global et approfondi de sa situation, en collaboration avec l'assistant social faisant le suivi psychosocial.

La situation des femmes à Porte Ouverte diffère fortement 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-oreilles, 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 ses 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.*

## Destination

En 2024, environ 4 femmes sur 10 se sont installées seules après leur séjour à la Porte Ouverte. 13,04 % se sont installées dans un logement social. Cela représente 9 femmes parmi lesquels 7 ont obtenu le logement via une dérogation dans le cadre de l'article 36 pour les femmes victimes de violences intrafamiliales ou conjugales.

Une femme sur 10 (10,14 %) a trouvé un logement dans le privé et 6 femmes ont obtenu un logement géré par un agence immobilière sociale.

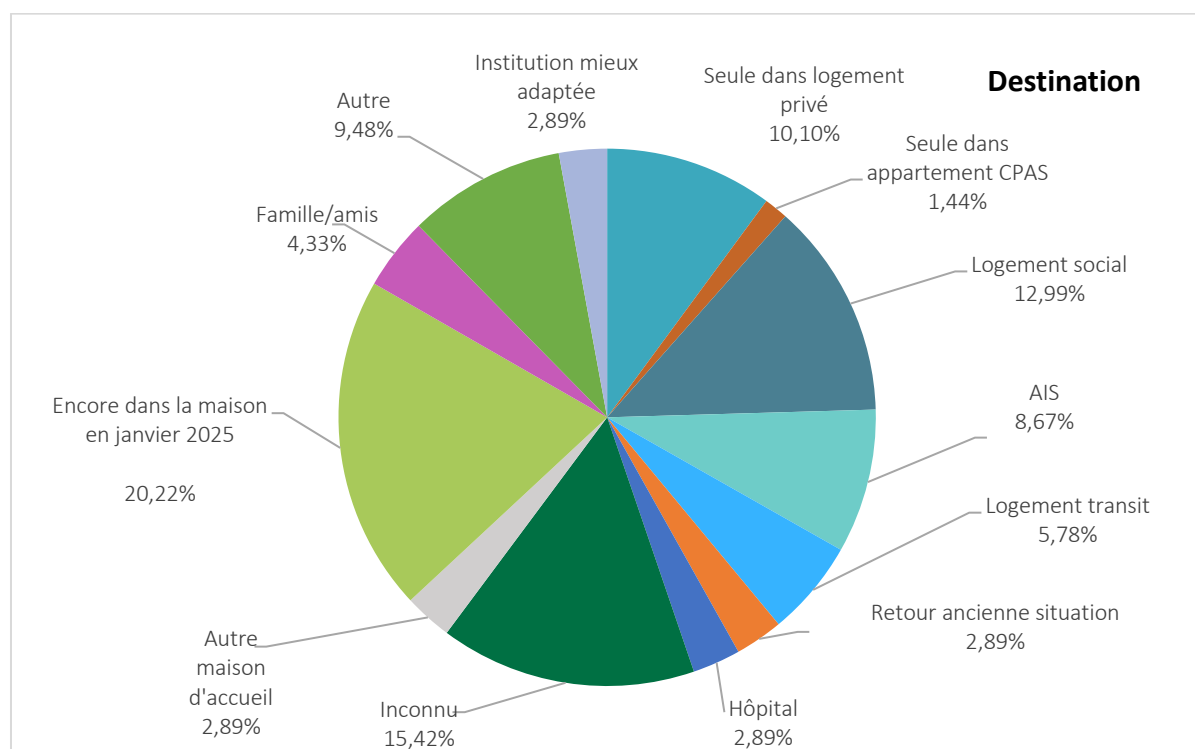
3 femmes se sont installées dans un logement de transit. Il s'agit de l'un géré par notre équipe, de celui géré par le **Home du Pré** et celui du **Kap Cemo**. Pour certaines personnes en logement de transit, nous assurons le suivi post-hébergement pendant une période déterminée.

Pour un grand nombre, elles ont pu bénéficier d'un suivi que cela soit d'abord en post hébergement et ensuite par un service de guidance à domicile.

Parfois, il s'avère qu'un séjour dans notre maison d'accueil ne corresponde pas ou plus au besoin de la personne. Nous recherchons alors une autre institution, maison d'accueil ou tout autre solution plus adaptée. En 2024, il y a eu entre autres des orientations vers **Entre Autres, Enaden, Talita, l'Églantier, Sans-souci, l'hôpital, Le projet Lazare, ...**

Certaines femmes retournent à leur ancienne situation. En 2024, c'était le cas pour 2 femmes. 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 15,42 % des femmes qui quittent notre maison d'accueil pour une destination « inconnue » il s'agit principalement de courts séjours parmi lesquels ceux de certaines femmes pour qui la vie en communauté était difficile à vivre. Dans certains cas, il est arrivé que nous soyons contraints de mettre fin au séjour pour non-respect du cadre institutionnel.



### Follow up

La majorité des femmes sont suivies après leur départ de la maison d'accueil, soit par le service post-hébergement soit par un service extérieur. Nous développons dans une autre partie du rapport d'activités tout ce qui est en lien avec le post-hébergement.

12 femmes ont été suivies par notre service post-hébergement après leur départ de la Porte Ouverte, dont une femme s'est installée dans notre logement de transit au nr 18. Pour deux d'entre elles nous avons assuré le relais, le temps qu'une place se libère à **Apresto**.

30 femmes étaient suivies directement à leur départ par des autres services, comme **Apresto** (5), **Entre Autres** (1), **Kap Cemo** (1), **Casa Legal** (2), **CAW** Vilvoorde (1), **De Schutting** (2), **L'Églantier** (1), **Lazare** (2), **Pleegzorg Vlaanderen** (1), **Projet Lama** (1), **Sans Souci** (1), **Talita** (1), **Vertrouwensartsencentrum en JAC** (2).

### Les animations

Participation aux activités organisées en interne	Nombre de sorties	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
<b>Activités culturelles :</b> cinéma, musée, théâtre	18	81	35
<b>Activités sportives :</b> trampoline, basket, patinoire, roller.	9	29	60
<b>Sorties :</b> mer, zoo, hammam, karaoke, cirque, foire, ferme.	11	59	30

Participation aux activités organisées en externe	Nombre de sorties	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
<b>Les Gazelles de Bruxelles</b>	8	16	0
<b>Massage par Dana</b>	22	88	22
<b>HOBO</b>	11	43	12
<b>Planning Rosa</b>	1	16	0
<b>Atelier sexplay</b>	1	6	0

Cette année 19 femmes se sont inscrites chez **Hobo**. 15 femmes ont participé à leurs activités. 115 participations ont été comptées, donc une moyenne de participations 8 par femme qui a été inscrite.

Animation et ateliers organisés par l'équipe	Nombre d'animations	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
<b>Atelier bien-être</b>	4	23	11
<b>Jeux de société</b>	2	0	12
<b>Fête de carnaval</b>	1	0	12
<b>Jeu santé</b>	1	5	0
<b>Animation politique</b>	1	10	1
<b>Les mains vertes</b>	18	11	31

## Le post-hébergement

Une fois qu'une femme hébergée a trouvé un nouveau logement, elle peut demander à l'équipe de l'aider dans toutes les démarches qu'elle entreprend lors d'un déménagement, telles que : contacter le propriétaire, contacter le CPAS de la nouvelle commune, conclure un contrat avec un fournisseur de gaz et d'électricité, acheter des meubles et les monter, le transport, les tâches ménagères dans l'appartement,... Elle peut également compter sur nous pour le développement d'un nouveau réseau et l'orientation vers des services dans le quartier où elle s'installe. Certaines femmes demandent également un soutien à la parentalité.

Nous avons le **Fonds Monique van Oldeneel tot Oldenzeel**, qui nous permet de soutenir financièrement les femmes qui en ont besoin lors de leur déménagement pour le premier loyer, les meubles, la garantie locative,...

En 2024, nous avons accompagné 38 femmes dont certaines étaient accompagnées d'enfants dans le cadre du suivi post-hébergement donc 15 avaient déjà un suivi en 2023. La Porte Ouverte peut continuer à suivre les femmes jusqu'à 6 mois après leur départ. L'exception à cette règle concerne les femmes qui ont emménagé dans le **projet Lazare** ou dans le logement de transit du **Home Du Pré**. Ces deux projets exigent que les femmes continuent à bénéficier d'un accompagnement psychosocial pendant leur séjour. Cet accompagnement est fourni par la Porte Ouverte dans le cadre du post-hébergement. Trois femmes qui vivent dans les logements de l'**AIS Iris**, depuis plusieurs années, sont également suivies par la Porte Ouverte. Nous assurons être le service de contact avec l'**AIS** en cas de difficultés.

Lorsque nous constatons que notre accompagnement arrive à ses limites et que nous arrivons à la conclusion, en concertation avec la personne, qu'un accompagnement est encore nécessaire, nous recherchons un service de guidance à domicile. Ainsi, nous faisons des orientations vers des services de guidance à domicile. En 2024, nous avons orienté 3 femmes vers **Aprèstoe** et 2 femmes à **De Schutting**. Nous pouvons aussi assurer le suivi le temps qu'une place se libère dans un autre service pour qu'il puisse reprendre le relais.

Les demandes d'accompagnement sont très diverses. Cependant, nous constatons que certaines questions reviennent fréquemment. Elles ont besoin d'une aide administrative. Pendant et après un déménagement, de nombreuses démarches administratives doivent être effectuées : s'inscrire auprès de la commune, informer la caisse d'assurance maladie, demander une allocation de loyer, contacter le nouveau fournisseur d'énergie, ...

Certaines femmes arrivent à la Porte Ouverte avec un statut précaire. Souvent, ces femmes, victimes de violences domestiques, sont arrivées en Belgique par le biais du regroupement familial. Lorsqu'elles divorcent, elles risquent de perdre leur statut de séjour. Nous y travaillons déjà pendant leur hébergement à la Porte Ouverte, mais dans la plupart des cas, cette procédure prend beaucoup de temps et doit être suivie après leur départ. Elles ont besoin d'aide pour continuer certaines démarches pour conserver leur statut, il s'agit parfois de procédures qui prennent beaucoup de temps.

Certaines femmes demandent de l'aide pour trouver un nouveau logement. C'est certainement le cas pour celles qui vivent dans des logements de transit. Celles qui résident dans le projet Lazare doivent également un jour ou l'autre chercher un nouveau logement. Il arrive parfois que les femmes ne soient plus satisfaites du logement dans lequel elles se sont

installées à leur départ de la Porte Ouverte, ou qu'il ne corresponde plus à la composition de la famille.

Il est très important de créer un réseau dans le nouveau quartier où elles s'installent. Nous recherchons avec les femmes des activités et des organisations à proximité de leur lieu de vie, comme des centres communautaires, des groupes de discussion.

Quand on parle de réseau, il y a aussi la question du réseau santé pour la personne. Nous avons cherché avec les femmes un nouveau médecin généraliste ou une maison médicale près de leur nouveau domicile.

Beaucoup de femmes qui partent de la Porte Ouverte sont encore engagées dans des procédures de divorce ou de garde des enfants. Dans le cadre du post hébergement, nous restons en contact avec leurs avocats, nous lisons les requêtes et les jugements qui leur sont envoyés et nous les reformulons dans un langage plus facile à la compréhension. De cette manière, elles reprennent le contrôle de leur situation et n'ont pas l'impression que tout est décidé sans elles.

Nous accompagnons les personnes qui sont activement à la recherche d'un emploi. Cette recherche a souvent déjà commencé pendant leur séjour à la Porte Ouverte, mais elle se poursuit et s'intensifie lorsqu'elles s'installent dans leur propre logement. Certaines femmes ne remarquent qu'à ce moment-là qu'elles sont peu occupées la journée, beaucoup de temps libre et qu'elles s'ennuient seules chez elles. Elles franchissent alors plus facilement le pas vers le monde du travail.

L'ouverture d'un nouveau dossier et l'obtention d'un premier rdv auprès du CPAS compétent met souvent trop de temps. De plus, il y a également un délai trop long avant qu'il ne soit communiqué que le dossier est complet et qu'elles reçoivent une décision du CPAS par la poste. Dans certains CPAS, les femmes doivent attendre deux à trois mois pour recevoir leur revenu d'intégration après avoir quitté la maison d'accueil. De ce fait, les femmes se retrouvent en difficulté depuis le début de leur installation dans leur nouveau logement. Les femmes qui sont restées longtemps à la Porte Ouverte ont pu épargner et nous encourageons chacune à le faire. Toutes les femmes n'ont pas eu le temps d'épargner assez et se retrouvent immédiatement en difficulté lorsque le nouveau CPAS tarde à traiter leur dossier. C'est pourquoi le CPAS de Bruxelles prolonge son assistance de plusieurs semaines, afin de combler la période entre la demande auprès du nouveau CPAS et l'octroi du revenu d'intégration.

Un autre problème qui en découle est qu'il devient difficile de demander une allocation de relogement. Celle-ci est destinée aux personnes qui quittent un logement inadéquat (inhabitable ou inadapté à la composition de leur famille) ou aux personnes qui sortent du sans-abrisme. Pour obtenir cette allocation, nous avons besoin d'une preuve de revenu du nouveau CPAS et d'une preuve de sans-abrisme. Les contacts avec le nouveau CPAS peuvent être tellement difficiles qu'il arrive souvent que nous ne puissions pas introduire les documents nécessaires à temps pour demander cette allocation. Par conséquent, la plupart des demandes expirent avant que le dossier ne soit complet.

Voici quelques chiffres sur les femmes que nous avons suivies dans le cadre du post-hébergement.

L'âge moyen des femmes est de 40 ans.

<b>% des femmes selon leur langue</b>	<b>2024</b>
<b>Français</b>	33%
<b>Néerlandais</b>	0%
<b>Anglais</b>	13%
<b>Autres</b>	15%

La grande majorité des accompagnements se fait en français, la langue de la personne. Cette année, nous n'avons pas eu d'accompagnement en néerlandais et quelques accompagnements en anglais. Les femmes qui ne maîtrisent pas suffisamment le français ou le néerlandais sont vivement encouragées à prendre des cours de langue pour apprendre à maîtriser au moins l'une des langues nationales. Nous travaillons avec elles pour trouver des cours intensifs qui s'adaptent à leur emploi du temps. Les femmes qui travaillent se verront proposer plus souvent des cours du soir. Les femmes qui ont du temps pendant la journée seront orientées vers des cours de langue plus intensifs, idéalement tous les jours de la semaine. Il s'agit de devenir autonome le plus rapidement possible et de reprendre la vie quotidienne sans notre aide. Une fois qu'elles ont quitté la maison d'accueil, nous ne sommes plus là en permanence pour les aider. Nous faisons appel également à des interprètes dans le cadre de l'accompagnement.

<b>% des femmes selon leur domicile</b>	<b>2024</b>
<b>1000 Bruxelles</b>	17,95%
<b>1020 Laeken</b>	2,56%
<b>1030 Schaerbeek</b>	2,6%
<b>1040 Etterbeek</b>	10,3%
<b>1050 Ixelles</b>	7,7%
<b>1070 Anderlecht</b>	25,6%
<b>1083 Ganshoren</b>	7,7%
<b>1090 Jette</b>	5,1%
<b>1210 St Josse</b>	2,6%
<b>1410 Waterloo</b>	2,6%
<b>1800 Vilvoorde</b>	5,1%
<b>1830 Machelen</b>	2,6%
<b>Pas de domicile</b>	7,7%

<b>% des femmes selon occupation</b>	<b>Début de l'accompagnement</b>	<b>Fin de l'accompagnement</b>
<b>Travail Bénévole</b>	7,7%	0%
<b>École</b>	7,7%	5,1%
<b>Formation</b>	17,9%	15,4%
<b>Travail</b>	10%	12,8%
<b>Pas d'occupation</b>	56,4%	33,3%
<b>Encore suivie</b>	-	33,3%

<b>% des femmes et addictions</b>	<b>2024</b>
<b>Pas d'addiction</b>	84,6%
<b>Alcool</b>	7,7%
<b>Médicaments</b>	0%
<b>Drogues dures</b>	0%
<b>Méthadone</b>	0%
<b>Autres</b>	5,1%
<b>Doute</b>	2,6%

Nous accordons une attention particulière aux femmes avec une problématique de toxicomanie qui s'installent seules après leur séjour à la Porte Ouverte. Elles ne sont plus dans le cadre de la maison d'accueil et la tentation de consommer à nouveau peut devenir plus forte. Nous essayons de les contacter plus souvent pour nous assurer que tout se passe toujours bien dans leur nouveau logement. Avant leur départ, nous leur conseillons de faire appel à un service de guidance budgétaire ou à administrateur de biens en vue des difficultés financières déjà présentes, afin de s'assurer qu'elles ne perdront pas leur logement pour cause de loyers impayés.

<b>% de femmes et psychiatrie</b>	<b>2024</b>
<b>Oui</b>	12,8%
<b>Non</b>	71,8%
<b>Doute</b>	15,4%

Il n'est pas rare non plus que des femmes présentant une vulnérabilité psychique commencent à vivre seules après leur séjour à la Porte ouverte. Avec elles aussi, nous essayons de nous assurer qu'elles reçoivent l'accompagnement psychologique nécessaire pour qu'elles puissent continuer à vivre de manière indépendante.

La grande majorité des femmes n'ont pas de problèmes psychiatriques. Dans certains cas, même si aucun diagnostic n'a été posé, il y a des doutes.

### **Les logements de transit**

Étant donné que nous avons arrêté nos logements de transit en lien avec l'augmentation de notre capacité d'accueil, nous avons recherché de nouveaux logements de transit. Nous insistons sur l'importance de cette forme de logement, qui peut servir de transition pour les femmes avec enfants ou les personnes seules afin de renforcer leur autonomie. Pour certaines, un logement de transit est la première opportunité de vivre de manière autonome et est un outil essentiel pour continuer de les soutenir.

En 2023, nous avons mis en place un nouveau logement de transit dans la rue du Boulet : un appartement avec cuisine, salon, salle de bains et une chambre séparée. Jusqu'à présent, deux résidentes ont eu l'occasion d'y séjourner, dont une femme seule et une mère avec un enfant. Les expériences positives de ces résidentes nous incitent à continuer à rechercher de nouveaux logements de transit afin de pouvoir offrir à plus de femmes l'expérience de cette transition vers une autonomie plus complète.

En 2024 la femme seule y a séjourné 243 jours et la famille y a séjourné 117 jours et y séjourne encore au moment de la rédaction de notre rapport d'activités.

## Données concernant les enfants hébergés

En 2024, 35 enfants, 18 filles et 17 garçons, ont séjourné à la Porte Ouverte totalisant 3562 nuitées. Nous avons accueilli 23 enfants en 2024 et 12 enfants étaient présents au 1 janvier 2023 et sont restés une partie de l'année 2024. La durée moyenne de séjour était de 102 jours. Nous comptons uniquement les enfants qui séjournent à la Porte Ouverte.

Nous travaillons aussi avec les mamans n'ayant pas leur enfant avec eux. En 2024, c'était le cas pour 4 enfants et 3 mères. Dans toutes ces situations nous avons pris les contacts nécessaires pour organiser ou maintenir les visites entre mère et enfants. Une femme était enceinte durant son séjour dans la maison d'accueil.

### Age

#### Nombre d'enfants

De 0 à 5 ans	9
De 6 à 12 ans	19
> 12 ans	7

L'âge moyen des enfants est de 8 ans. 28 des 35 enfants avaient moins de 12 ans. 54 % des enfants fréquentaient l'école primaire.

### Durée de séjour

#### Nombre d'enfants

< 3	4
3-7	0
8-14	0
15-30	2
31-45	4
46-90	11
Plus de 90	14

### Nombre d'enfants par femme

#### Nombre de mères

Mères avec 1 enfant	7
Mères avec 2 enfants	4
Mères avec 3 enfants	4
Mères avec 4 enfants	2

## Enseignement

	Nombre d'enfants
Avec la mère	1
Crèche	1
Enseignement maternel	5
Enseignement primaire	20
Enseignement primaire spécialisé	1
DASPA	1
Premier différentier	1
Enseignement secondaire générale	3
Enseignement secondaire technique	1
Enseignement secondaire spécialisé	1

## Langue

	Nombre d'enfants
Français	24
Néerlandais	9
Autres	2

Autre = l'arabe

## Animations à la Porte Ouverte

	Nombre	Nombre d'enfants (moyenne)	Nombre de mères (moyenne)
Réunions d'enfants	11	4	-
Réunion de mamans	2	-	5
Ateliers de jeux	38	3	-
Ateliers de lecture	6	1	-
Sortie mercredi	8	5	-
Sortie le WE	9	5	4
Fête de Carnaval	1	12	-
Fête de Saint-Nicolas	1	51	33

## Animations à l'extérieur

	Nombre d'enfants	Nombre de mères
Loisirs	16	10
Activités vacances	28	15

En accord avec la maman et l'enfant, nous avons cherché des **loisirs pour 16 enfants**. Nous avons inscrit 3 enfants dans un club de natation, 2 enfants dans un club de foot, 1 enfant dans une école de danse, 6 enfants dans un club d'arts martiaux comme le taekwondo, le karaté, la boxe et la lutte. 4 enfants participaient aux activités parascolaires proposées par l'école comme les ateliers de jeux, l'atelier « langage » et la gym.

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, le Cémôme**, centre de vacances de la commune de Molenbeek, **Foyer, Don Bosco, IBO Buiteling, IBO Nekkersdal, Kids & Family, Lattitudes Jeunes, Maison des jeunes l'Avenir**, Plaine de jeux de la commune de Ganshoren, **Soyez Stage, VGC** speelplein Takaro en de Haven.

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. Plusieurs communes donnent des chèques sports pour promouvoir le sport chez les enfants et jeunes et interviennent financièrement. 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 destinée à des familles en situation de précarité.

14 des 35 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. Au plus ils participent, au mieux est leur intégration et plus grande est la chance qu'ils poursuivent ces activités après leur séjour.

### Problèmes rencontrés / difficultés

	<b>Nombre d'enfants</b>
<b>Témoin de violence conjugale</b>	29
<b>Victime physique de violence intrafamiliale</b>	6
<b>La scolarité</b>	7
<b>La santé</b>	5
<b>Le sommeil</b>	8
<b>La nourriture</b>	7
<b>L'éducation</b>	8

En 2024, **29 des 35 enfants ou 83 % des enfants, qui ont séjourné à La Porte Ouverte, ont été témoins de violences conjugales.**

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 l'exposant 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,...).

**5 enfants ont été physiquement victimes de violences familiales. 1 enfant était victime d'attouchements sexuels au sein de sa famille.**

**3 enfants avaient des problèmes liés à la scolarité.** Il s'agissait de problèmes d'apprentissage, de problèmes liés à la langue et des problèmes d'adaptation.

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 2024, nous avons cherché une nouvelle école pour 4 enfants.** Les inscriptions dans les écoles sont souvent compliquées pour nos mamans, qui ne parlent pas toujours la langue ou parce qu'elles doivent le faire par internet et choisir plusieurs écoles de préférence. En plus, elles ne disposent pas toujours d'un ordinateur. Nous avons aidé un enfant et sa maman avec sa recherche d'une école en secondaire pour l'année prochaine. Nous lui avons expliqué la procédure, leur ont laissé réfléchir autour des points importants pour le choix d'études et ont regardé ensemble les dates des portes ouvertes. Après avoir visité les écoles elles ont fait un choix et nous avons rempli les documents ensemble.

**8 enfants avaient des problèmes de sommeil et/ou un manque de rythme.** Ils n'arrivaient pas à s'endormir le soir, souffraient de cauchemars ou faisaient pipi au lit.

**7 des 35 enfants avaient des problèmes avec la nourriture.** La plupart d'entre eux étaient très sélectifs dans ce qu'ils mangeaient. Nos repas sont communautaires. Chaque jour, une femme cuisine pour tout le groupe. Pour pas mal d'enfants, les repas sont compliqués car ils n'apprécient pas toujours les aliments proposés et préfèrent des snacks.

**Les mamans de 8 enfants ont signalé d'autres problèmes autour de l'éducation :** par exemple : Comment apprendre à mon enfant à gérer ses frustrations ? Comment mettre des limites ? Comment parler du divorce avec mon enfant ? Comment nourrir mon enfant plus sainement ? Comment apprendre à mon enfant à dormir seul ? Comment gérer le temps d'écrans ? Comment avoir un temps de qualité avec mon enfant ?

La situation de 6 enfants a été abordé pendant nos supervisions avec notre superviseur pédopsychiatre et formé en systémique. Certaines situations étaient tellement compliquées qu'elles ont été abordées 2 ou 3 fois.

### Réseaux

Cette année nous avons collaboré avec les services suivants :

Balou van **IBO Buiteling**, Bureau de consultation **ONE** rue des Six Jetons, Centre de santé mentale U.L.B, **C.L.B.** Pieter Breugel, **Centre PMS** de la Communauté française 2, **De Schutting**, **La Maison de Léa**, Kinderkribbe de Ketjes, **Le Patio**, **Parcours d'Accueil**, **SOS Enfants** de l'hôpital Saint-Pierre.

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 pratiques dans le secteur, de renforcer le processus de réflexion et de formation sur les pratiques professionnelles et de soutenir la création d'outils. Nous sommes ravis qu'enfin une concertation avec tous les travailleurs enfants des maisons d'accueil a eu lieu et a été organisé par **le BICO**. Cette année nous avons eu des rencontres avec l'**ONE** et **Kind & Gezin** et nous avons été reçus par la **cellule EVA** de la police zone Ouest.

En 2024 nous avons collaboré avec le **S.A.J** pour 3 enfants. 1 enfant était sous surveillance du **S.P.J.** et du **Juge de la Jeunesse**.

## Travail des pères

### Contacts entre la Porte Ouverte et les pères

Lorsqu'une maman arrive à la maison d'accueil, nous essayons de comprendre sa situation dans sa globalité. Ensuite, en équipe et par rapport à la situation 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 prenons le temps de mettre un cadre clair et nous rappelons au papa qu'il est ici en tant que père, rôle qui est différent de l'ex 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. 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. Chaque accompagnement est différent et adapté à la demande des parents. Nous gardons comme objectif supérieur et principal l'intérêt de l'enfant.

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.

Durant cette année 2024, nous avons pu avoir des contacts avec 5 papas par téléphone et/ou en présentiel. Par ailleurs, nous avons parlé de la relation père-enfant avec 21 de nos femmes hébergées.

### **Supervision autour de la relation père-enfant**

Nous avons travaillé 6 situations complexes liées à la parentalité avec notre superviseur Philippe Kinoo, pédopsychiatre.

## Visite royale à la Porte Ouverte

Je suis maman d'une fille de 11 ans et on est toutes les deux résidentes à la maison d'accueil Porte Ouverte. Nous avons eu la chance d'être présentes durant la visite du couple royal le 19 décembre 2024, c'était un jeudi, les enfants ont pu prendre congé de l'école ce jour-là pour être présents. D'autres anciennes femmes et enfants sont venues aussi, ce fut aussi un jour de retrouvailles et de joie d'une part pour la visite royale et d'autre part pour revenir à la maison qui les a accueillies et aidées à se reconstruire et commencer une nouvelle vie.

Avant le jour de la visite, bien sûr, il y avait des préparatifs, des réunions entre l'équipe mais aussi pour les femmes et les enfants pour nous parler de l'organisation de la matinée. On a aussi fabriqué des décorations avec des branches de sapin et des boules de Noël. Le jour arrivé on a fait les dernières préparations, ça m'a rappelé les jours de fêtes chez nous au Maroc, où la maison doit être bien rangée et tout le monde porte ses plus beaux habits, et surtout le sourire sur tous les visages. On a accueilli le couple royal devant la maison, une fois à l'intérieur, avec des chants de Noël de la chorale des choux de Bruxelles. Après ça, le couple s'est entretenu avec l'équipe de la Porte Ouverte, il y'avait aussi des moments d'échanges entre les mamans et le roi et la reine. Vers 12h on a pu tous partager une bonne soupe dans la salle à manger en toute simplicité et dans une ambiance chaleureuse où on a continué d'échanger. Ce fut un moment spécial, un moment de consolation pour nous qui avons vécu des périodes douloureuses.

Zahra

## Visites réunion, supervisions et formation

### Formations du personnel

Résumé	Organisation	Nombre de participants
Formation droit de séjour – module 1	<b>ADDE</b>	2
Formation droit de séjour – module 2	<b>ADDE</b>	1
Journée de rencontre intersectorielle « comprendre et accompagner la victime sous emprise »	stad Bsl, gemeente Elsene, politie BSL - Elsene, OCMW BSL 1	1
Secret professionnel via le comité vigilance – module 1	<b>Comité vigilance en travail social</b>	9
Secret professionnel via le comité vigilance – module 2	<b>Comité vigilance en travail social</b>	8
Secret professionnel via le comité vigilance – module 3	<b>Comité vigilance en travail social</b>	9
Journée d'approfondissement : accompagner les victimes de violence conjugales – module 1	<b>Centre de prévention des violences conjugales via AMA</b>	1
Journée d'approfondissement : accompagner les victimes de violence conjugales – module 2	<b>Centre de prévention des violences conjugales via AMA</b>	1
Module d'approfondissement pour l'accompagnement des enfants victimes de violence (jour 1/2)	<b>Centre de prévention des violences conjugales via AMA</b>	1
Module d'approfondissement pour l'accompagnement des enfants victimes de violence (jour 2/2)	<b>Centre de prévention des violences conjugales via AMA</b>	1
2 journées de formation d'approfondissement : accompagner les auteurs de violence (jour 2/2)	<b>Centre de prévention des violences conjugales via AMA</b>	1
2 journées de formation d'approfondissement : accompagner les auteurs de violence (jour 1/2)	<b>AMA en collaboration avec Praxis</b>	1
1er secours Mensura	<b>Mensura</b>	1
1er secours Mensura	<b>Mensura</b>	1
Outils de gestion de l'absentéisme	<b>Mensura</b>	1

Réduction des risques dans l'usage des drogues (1/2)	<b>Modus Vivendi</b>	8
Réduction des risques dans l'usage des drogues (1/2)	<b>Modus Vivendi</b>	9
Webinair gramen	<b>Centrum Geestelijke Gezondheid Brussel</b>	1
Formation de base Excel	<b>AMA</b>	1
Wegwijs in de Brusselse sector van thuis en dakloosheid	<b>BICO</b>	1
Formation de base Excel	École de sécurité civile Province de Namur	1
L'enfant au coeur des violences intrafamiliales : agir et comprendre	<b>CPAS</b>	1
Les auteurs de violence intrafamiliale : un enjeu pour une approche globale	<b>CPAS</b>	4
Masterplan	<b>Bruss'help</b>	1
Atelier découverte de l'outil « enjeux santé »	<b>Culture Santé</b>	2
Présentation sociale Poursuit	<b>FéBul Bfluh</b>	2
Inleiding: het proces van partnerdominantie deel 1	<b>AMA</b>	1
Inleiding: het proces van partnerdominantie deel 1	<b>AMA</b>	1
In en uit de greep van conflict dag 1	<b>UCLL Hogeschool</b>	1
In en uit de greep van conflict dag 2	<b>UCLL Hogeschool</b>	1
In en uit de greep van conflict dag 3	<b>UCLL Hogeschool</b>	1
In en uit de greep van conflict dag 4	<b>UCLL Hogeschool</b>	1
Lutter contre les discriminations dans le logement	<b>RBDH</b>	1
Logement social : de l'inscription à l'attribution d'un logement	<b>RBDH</b>	1
webinaire : Santé mentale soutien et accompagnement à Bruxelles	<b>Brusano</b>	2
Séminaire sur la fonction de direction ( 5jours)	<b>Centre de formation et de supervision en institution</b>	1
Comment rédiger une procédure d'évacuation	<b>ABBET</b>	1
Comment rédiger un plan global de prévention	<b>ABBET</b>	1
Le carré du devoir (2 jours)	<b>Formeville</b>	1
DPO : RGPD et obligation de désigner un DPO	<b>Bruxeo</b>	1

En complément à ces formations, nous avons eu 11 supervisions accompagnées par le pédopsychiatre Philippe Kinoo.

## Présentations des visites internes et externes de Porte Ouverte

Résumé des visites internes	Nombre de visiteurs
Visites d'étudiants	10
Visiteurs dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	12
<b>Centre Ariane</b>	1
<b>Brustars</b>	3

Résumé des visites externes	Nombre de visites
Visites externes	18
Visites dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	39

Parmi les visites externes, nous avons eu l'opportunité de découvrir : le centre **Wiegwijs**, le **centre Belgo-Roumain** et **l'Espace Social Téléservice**. Nous avons également assisté à la présentation de Habitoools, proposée par **l'Association Infirmiers de Rue**, ainsi qu'à celle du nouveau projet Olista par **Safe Brussels**. De plus, nous avons suivi la présentation du TFE d'une étudiante en assistance sociale et visité la **Maison Lazare**. Enfin, un rendez-vous a été organisé chez **Planning Rosa** pour la mise en place des différentes animations prévues pour l'année.

## Réunions et Supervisions

En 2024, 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-médicosociales et ce, en mettant l'intérêt du bénéficiaire au centre des interactions.

Nous avons également participé à une réunion du 'Regio-overleg thuislozenzorg Brussel'. C'est un lieu où des organisations Néerlandophones à Bruxelles peuvent échanger sur leurs pratiques et partager des nouvelles du secteur sans-abri.

Quelques collègues ont participé à un échange de pratiques autour du travail enfants dans le secteur du sans-abrisme et une intervision autour du travail enfants en collaboration avec **l'ONE** et **Opgroeien**. L'échange de pratiques et l'intervision étaient organisés par la Fédération **BICO**.

Une concertation avec tous les travailleurs enfants des maisons d'accueil a eu lieu et a été organisée par la **BICO**. Cette année nous avons eu des rencontres avec **l'ONE** et **Kind&Gezin** et nous avons été reçus par la cellule **EVA** de la police zone ouest.

De plus, deux membres du personnel ont participé en tant que jurés, à la soutenance de travaux de fin d'études d'étudiants en assistance sociale à l'IESSID, l'une en juin et l'autre en août.

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

Au niveau de la **Fédération BICO** il y a eu d'autres réunions : des groupes de travail en lien avec différentes thématiques : Décomptes des enveloppes et politique de qualité en collaboration avec le CPAS, changement SISP/AIS adresse de référence, « possibilité de mutualisation entre les différents membres des fonctions support DPO conseiller en prévention, achats groupés, support tech et logistique », question patronales (télétravail et iriscare), échanges sur les pratiques de direction, rencontre avec Le Foyer Anderlechtois pour une meilleure collaboration art.36.

## Membres de l'équipe

Iram Chaudhary	Assistante sociale, coordinatrice à partir du 01/09/2012, en fonction depuis le 01/12/1999
Ann Vanden Branden	Sociologue, responsable de l'administration, en fonction depuis le 15/03/1995
Fabienne Verduyn	Assistante sociale, accompagnement des enfants, en fonction depuis le 01/01/1993
Khadija Maida	Éducatrice spécialisée, accompagnement des enfants, en fonction depuis le 01/01/2017
Éléonore Moureau	Assistante sociale, Master en sociologie, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 15/04/2015, travail des pères.
Monica Saey	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 25/12/2017, post-hébergement
Géraldine Musyck	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, du 05/10/2018 au 14/07/2024
Pauline Titeux	Psychologue, accompagnement psychosocial des résidentes, du 15/02/2023 au 30/06/2024
Céline Van Mulders	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes du 01/09/2019 au 26/05/2024, post-hébergement
Bruno Milone	Éducateur du 05/10/2009 au 30/04/2024.
Ornela Omy	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 7/03/2022
Sangeeth De Ridder	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 1/12/2022
Yasemin Sever	Travailleuse sociale du 16/10/2023 au 31/03/2024.
Sarah Bonnot Zuber	Travailleuse sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, 01/05/2023 au 31/10/2024, post-hébergement
Diallo Assiatou	Travailleuse sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 01/05/2024
Mathilde Louis	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 15/07/2024
Chloé Lebeslourd	Éducatrice spécialisée, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 01/09/2024
Ainour Boumraya	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 01/05/2024
Iman El Hajoui Zayouhi	Étudiante assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes et gestion de la vie communautaire Stagiaire et job d'étudiante

Alice Camerlinckx	Assistante administrative, du 22/01/2024 au 30/04/2024
Sanae Benhaddou	Assistante administrative, en fonction depuis le 01/10/2024.
Nadia Mharzi	Permanente de nuit depuis le 15/04/2020
Emmanuel Lorrain	Permanent de nuit depuis le 01/07/2020
Arzu Saglam	Permanente de nuit depuis le 19/04/2022
Klara De Man	Permanente de nuit, du 01/01/2024 jusqu'au 31/03/2024.
Zeynebe Bakkali Tahiri	Permanente de nuit, du 01/06/2024 jusqu'au 31/12/2024.
Hassna Salhi	Travail d'entretien depuis le 02/03/2023.
Abdelkader Abbassi	Ouvrier (ACS), en fonction depuis le 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 et l'assemblée générale**

Ria Willem

Présidente

Jean-Elie Lanotte

Trésorier

Martine Peeters

Secrétaire

Gert Van Ransbeeck

Membre

Chris Deslagmulder

Membre

Greet Meyhi

Membre

Stefan Van Moll

Membre

Karen Swyngedauw

Membre

Peggy Piret

Membre

## Finances et subsides

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

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

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

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

<b>-Abbet asbl</b>	L'ABBET a pour mission d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les associations dans la mise en œuvre du bien-être au travail.
<b>-Action Sport</b>	Association proposant de nombreux services liés à l'animation et à l'enfance dans des centres répartis sur Bruxelles et le Brabant Wallon et Flamand.
<b>-ADDE</b>	Association pour le droit des étrangers est un centre de recherche qui défend les droits des migrants.
<b>-AIS</b>	Agence immobilière sociale
<b>-Albatros</b>	Maison d'accueil pour personnes sans-abri de CAW Brussel
<b>-AMA</b>	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
<b>-AMO Itinéraire</b>	Itinéraires AMO est un service d'aide en milieu ouvert qui accueille et accompagne des jeunes en difficultés. Il fait partie du secteur de l'Aide à la Jeunesse et nous adressons aux jeunes de 0 à 18 ans et à leur famille. Son travail s'inscrit dans le cadre de l'aide préventive destinée aux jeunes et leur famille dans leur milieu de vie et dans leurs rapports à leur environnement.
<b>-Aprèstoe</b>	Service ambulatoire qui offre un accompagnement psychosocial aux personnes qui ont résidé à la Porte Ouverte ou à Talita, et qui ont besoin encore d'un soutien.
<b>-Apré Service</b>	Entreprise de travail adapté pour personnes avec un handicap.
<b>- Beschut vzw</b>	asbl qui gère le patrimoine des anciens asbl De Schutting et Albatros (avant de faire part de CAW Brussel)
<b>-(Fédération) BICO</b>	Représente les institutions bicommunautaires du secteur sans-abri à Bruxelles, toutes subsidiées par la Commission Communautaire Commune
<b>-Bitume</b>	Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus
<b>-Brusano</b>	Service pluraliste et bicommunautaire de coordination et d'appui aux professionnels de santé de la première ligne à Bruxelles
<b>-Bruss'help</b>	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 Cocom, 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.
<b>-Brus-Stars</b>	Réseau bruxellois en santé mentale pour enfants et adolescents.
<b>-Bruxeo</b>	Bruxeo est la confédération représentative des entreprises à profit social bruxelloises.
<b>-Casa Legal</b>	asbl qui réunit dans un même lieu des avocates, assistantes sociales, juristes, psychologues et médiatrices pour une prise en charge globale des justiciables
<b>-CAW Brussel,Tervuren</b>	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Brussel, Halle, Vilvoorde,...En Flandre et Bruxelles il y a 11 'Centrum voor Algemeen Welzijn-werk'. Ces centres offrent plusieurs services d'aide sociale, à partir d'une gestion commune.
<b>-Centre belgo-Romain</b>	Organisation d'éducation permanente qui s'occupe de l'intégration des personnes venues de l'Europe de l'Est et accorde une grande

- attention à l'aspect socioculturel de celle-ci avec entre autres un service d'interprétariat et de traduction, un service de médiation interculturelle, un service d'accueil primo-arrivants et consultations juridiques collectives ponctuelles, cours de langues et d'alphabétisation en français...
- CFSI Centre de Formation et de la supervision en institution du Centre Chapel aux Champs
  - Cellule Eva La cellule Emergency Victim Assistance (EVA) a été créée en mars 2021 par la Zone MIDI de la Police afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales et sexuelles.
  - CEMôme asbl Organise pour la commune de Saint-Gilles l'accueil extrascolaire des enfants dès l'âge de 2,5 ans jusqu'à la fin de l'enseignement fondamental.
  - Centre 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 Prévention des Violences Conjugales et Familiales Propose un accompagnement spécialisé à toute personne concernée par les violences conjugales et/ou intrafamiliales : espace de parole, écoute, aide sociale, hébergement pour femmes avec ou sans enfants. Le Centre s'adresse aussi à d'autres institutions concernées par la problématique des violences conjugales et intrafamiliales, comme expert en cette matière.
  - Centre Monfort Maison d'accueil 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.
  - Cover Cover est un dispositif d'aide socio-sanitaire financé par la Cocom pour les personnes en hébergement d'urgence, en squat ou en rue.
  - CLB Centrum voor Leerlingenbegeleiding. Comme les centres PMS, mais pour élèves néerlandophones.
  - COCOM La Commission communautaire commune (COCOM) règle et gère les matières communautaires dans la Région bruxelloise, communes aux deux Communautés.
  - Comité vigilance en travail social Mouvement de réflexion, d'action et de soutien aux travailleurs sociaux concernant le secret professionnel, la déontologie et le travail social en général: permanence téléphonique ,réunions et groupe de travail, formations continuées.
  - 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)

- (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.
- (L')Eglantier**  
Maison d'accueil pour femmes en difficulté, seules ou accompagnées de leurs enfants, à Braine-l'Alleud.
- Enaden**  
L'asbl Centre Médical Enaden propose une prise en charge médicale, psychiatrique, psychologique, psychothérapeutique et sociale aux personnes avec un problème d'addiction et à leurs proches. Ils ont un centre de jour, un centre d'hébergement, une unité de consultations....
- Entre Autres**  
Initiative d'habitation protégée qui accueille et héberge des personnes en souffrances psychiques.
- Espace Social Téléservice asbl**  
Offre différents services comme un service sociale globale, un service juridique, un service de médiation de dettes, un service pour jeunes, un magasin de vêtements seconde main, un service petit boulots, la Consigne Article 23 (lieu et accompagnement des personnes sans-abri).
- FARES**  
Fonds des Affections Respiratoires asbl est une association sans but lucratif qui se consacre à la lutte contre la tuberculose, à la prévention et à la gestion du tabagisme, et à l'information sur d'autres affections respiratoires chroniques.
- Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel**  
Fonds de la Fondation du Roi Baudouin. Soutien structurel et financier à des organisations qui œuvrent à l'amélioration des conditions de logement et de vie des personnes précarisées en Belgique.
- (Le) Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capital**  
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et dans le cadre de la politique que celle-ci mène pour faciliter l'accès au droit au logement, le Fonds poursuit des missions d'utilité publique et offre ainsi aux ménages à revenus moyens ou modestes des crédits hypothécaires, des opérations de construction/rénovation-vente, une aide locative, ou encore des prêts à tempérament régionaux pour constitution d'une garantie locative.
- (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.
- Formeville**  
Association qui participe au développement des compétences professionnelles des acteurs urbains. Organisation de formations et de formations continuées.
- 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.
- (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.

<b>-Hobo asbl</b>	Centre de Jour pour personne sans-abri. Offre des activités, accompagnement du trajet et orientation.
<b>-Home Du Pré asbl</b>	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants dans le quartier des Marolles à Bruxelles
<b>-IBO Buiteling, Nekkersdal</b>	Accueil extrascolaire d'enfants de l'enseignement maternel et primaire néerlandophone qui vont à l'école dans le pentagone bruxellois.
<b>-Infirmiers de rue asbl</b>	Organisation qui travail à la réinsertion, par l'hygiène, des personnes sans-abri.
<b>-(L)'Ilot (le 160)</b>	Accueil et/ou hébergement d'urgence 24/24 pour femmes, couples avec ou sans enfants
<b>-IRIS asbl</b>	Agence Immobilière Sociale
<b>-JAC</b>	Service des CAW, spécifiquement pour aider les jeunes.
<b>-Kap Cemo</b>	Le dispositif KAP (Kot Autonome Provisoire) a été créé et est développé par le CEMO AMO. Il met en œuvre un accompagnement intensif et global à l'autonomie pour des jeunes de 16 à 25 ans via l'outil logement.
<b>-Kid activity</b>	Ecole de Football en salle et stages divers pour enfants à Koekelberg
<b>-Kids and Family</b>	Service reconnue par l'ONE qui propose 3 activités ; plaines de vacances. Multiactivités pour enfants et jeunes de 2 à 15 ans et soutien scolaire/école des devoirs à Ganshoren.
<b>-Kind en Gezin</b>	Kind en Gezin participe activement au domaine politique 'Bien-être, Santé et Famille'. En tant qu'agence flamande, Kind en Gezin met l'action sur la prise en charge préventive et l'accompagnement axé sur l'avenir des jeunes enfants.
<b>-Latitude Jeunes</b>	Organisation de Jeunesse partenaire de Solidaris. Elle propose des activités et services à destination des enfants et des jeunes de 3 à 25 ans et aux professionnels de la jeunesse.
<b>- Lazare</b>	Organisation (active en France depuis 2011) qui développe des appartements partagés entre des personnes qui étaient SDF avant d'y entrer et des volontaires.
<b>-LOGO Brussel</b>	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)
<b>-(La) Maison de Léa</b>	Organisation à Molenbeek-St-Jean qui propose des activités toute la semaine, y compris des stages pendant les vacances scolaires, une école des devoirs, des cours de sports, des excursions et des ateliers de langues et de coaching.
<b>-Maison des enfants Française Dolto</b>	Organise des activités éducatives et de détente durant toute l'année pour des enfants entre 6 et 12 ans.
<b>-Maison des Jeunes l'Avenir</b>	Asbl à Molenbeek-St-Jean qui a pour vocation sociale d'accompagner les jeunes âgés entre 12 et 26 ans afin de les aider à devenir des citoyens responsables, actifs, critiques, et solidaires. Ils propose des activités socioculturelles et socio-sportives .
<b>-(la) Maison Social d'Evere</b>	Initiative du CPAS d'Evere, la maison social offre entre autres une permanence sociale et un service juridique.

<b>-Modus Vivendi</b>	Modus Vivendi met en œuvre, au bénéfice des usagers de drogues et avec leur participation, toute action et toute réflexion qui visent la réduction des risques liés à l'usage de drogues.
<b>-(Le) New Samusocial</b>	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 veillent en soirée et la nuit.
<b>-Notre Abri</b>	Notre Abri accueille et héberge des bébés et de très jeunes enfants issus de familles en difficulté.
<b>-ONE</b>	Office de la Naissance et de l'enfance
<b>-Opgroeien</b>	In april 2019 vond een juridische fusie plaats van het toenmalige Agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin en een deel van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap tot het agentschap Opgroeien.
<b>-Pag-Asa</b>	Un centre spécialisé dans l'accueil et l'accompagnement des victimes de la traite des êtres humains.
<b>-(le) Patio</b>	Le patio est un service Espace-Rencontre, service qui accompagne l'exercice du droit aux relations personnelles lorsque celui-ci est interrompu, difficile ou conflictuel. Il s'adresse aux familles en situation de rupture, de divorce ou de séparation.
<b>-Planning Rosa</b>	Planning Familial bicommunautaire de Soralia (mouvement féministe de Solidararis, la mutuelle).
<b>-Pleegzorg Vlaanderen</b>	Organisation avec 5 services provinciaux en Flandre, pour soutenir enfants placés, familles d'accueils, et parents.
<b>-PMS</b>	Centre Psycho-médico-social. Un lieu d'accueil, d'écoute et de dialogue où le jeune et/ou sa famille peut 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.
<b>-PsyBru</b>	Site internet qui répertorie l'ensemble des psychologues de 1 <sup>ère</sup> ligne. L'offre couvre les soins psychologiques pour les enfants, les adolescents et les adultes. Il peut s'agir de soins de 1 <sup>ère</sup> ligne visant un bien-être psychique satisfaisant, ou de soins plus spécialisés pour une problématique plus importante.
<b>-Praxis</b>	Asbl qui aide les auteur(e)s de violences conjugales et intrafamiliales et réalise un travail de responsabilisation en groupe. Ils organisent aussi des formations à l'égard des professionnels.
<b>-Projet Lama</b>	Centre de rééducation fonctionnelle pour toxicomanes avec formule ambulatoire, offrant essentiellement accompagnement individuel en centre de session : consultations sociales, médicales et psychologiques.
<b>-PUL</b>	Plan Urgence Logement
<b>-RBDH asbl</b>	L'asbl Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat est un regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur leurs terrains, défendent le droit à l'habitat et œuvrent pour un accès à un logement de qualité à prix abordable.
<b>-(La) Régie Foncière de Bruxelles</b>	La Régie foncière de la Ville de Bruxelles a été créée le 1er janvier 2003 et gère et développe le patrimoine privé de la Ville de Bruxelles. En tant que principal opérateur immobilier de la Ville, la Régie entend agir sur le marché immobilier avec un rôle spécifique, distinct des

	opérateurs de logements sociaux. Son action est principalement axée sur le logement moyen tout en ayant une approche de régulateur par rapport au marché privé.
<b>-SAJ</b>	Service de l'aide à la Jeunesse : Service public qui apporte une aide aux enfants et aux jeunes en difficulté ou en danger.
<b>-Sans-souci</b>	La Clinique Sans Souci, hôpital psychiatrique ouvert, peut accueillir 145 personnes adultes dans six unités de soins, dispersées dans un parc arboré et calme situé à Jette.
<b>-(De) Schutting</b>	Service de CAW Brussel, accompagnement individuel au logement pour personnes sans-abri.
<b>-Safe Brussels</b>	Aux côtés de ses partenaires, safe.brussels poursuit un double objectif : Coordonner la prévention et la sécurité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et assister tous les acteurs concernés pour garantir au mieux la sécurité des Bruxellois et de toutes celles et ceux qui visitent la Région.
<b>-SISP</b>	Société immobilière de service public
<b>-SOS Enfants</b>	A pour missions, d'assurer la prévention individuelle des situations de maltraitance d'enfants ; d'établir un bilan pluridisciplinaire de la situation de l'enfant et de son milieu de vie et d'apporter une aide appropriée aux enfants et à leur famille.
<b>-Soyez Stage</b>	-Organise des stages sportifs, artistiques et culturels pour jeunes et adolescents à Jette.
<b>-SPJ</b>	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.
<b>-Stadskriebels</b>	Fête du sport sur et autour du canal à Bruxelles. Initiative de n-Brussel, Vlaamse Gemeenschapscommissie
<b>-Talita asbl</b>	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants.
<b>-Thuislozenzorg Vlaanderen</b>	Organisation en Flandre qui représentait les maisons d'accueil entre 1990 et 1995.
<b>-Transit asbl</b>	Centre d'accueil et hébergement pour usagers de drogues
<b>-Vertrouwensartsencentrum</b>	Service qui offre conseil, soutien et aide dans le cas de (suspçon de) maltraitance d'enfant.
<b>-VGC</b>	Vlaamse Gemeenschapscommissie.
<b>-(Le) Vif</b>	Un service du CPAS de Mons qui prend en charge les victimes de violences conjugales. Des logements sécurisés sont mis à la disposition des victimes et ce, 24h/24h, pour une durée minimale de 15 jours. Durant cette période, une solution d'hébergement à plus long terme est recherchée et le service entame toutes les démarches nécessaires à la régularisation de la situation sociale et administrative de l'hébergée.
<b>-(La) Voix des femmes</b>	Asbl bruxelloise qui accompagne des femmes migrantes. C'est un lieu de rencontre et d'échanges. Elles organisent des cours de français et il y a un service juridique.
<b>-Vrienden van het Huizeke</b>	Dienst in de Marollen met verschillende werkingen : buurthuis, Vereniging waar armen het woord nemen, schoolpoortwerking en ambulante woonbegeleiding van thuislozen
<b>-Wiegwijs</b>	Organisation qui est responsable pour 209 bureaux de consultations pour enfants en bas âges à Bruxelles et en Flandre, reconnu par Kind en Gezin.

# Politique de qualité

# Table des matières

Chapitre 1 : Préambule .....	71
Références légales.....	71
Identification du service.....	71
Missions .....	71
Finalité de la politique de qualité.....	72
Chapitre 2 : Engagement .....	72
Chapitre 3 : Programme quinquennal de qualité .....	73
Thématiques et Objectifs.....	73
Programme quinquennal .....	75
Évaluation de la politique de qualité .....	81
Réunions d'équipe autour de la politique de qualité : .....	81
Évaluation annuelle de la politique de qualité .....	81
Chapitre 4 : Politique de formation .....	82

# Chapitre 1 : Préambule

## Références légales

La politique de qualité de la Porte Ouverte s’inscrit dans le cadre des normes de qualité des services, définies aux articles 27 et 28 de l’arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l’agrément et au mode de subventionnement des centres d’aide d’urgence et d’insertion et, en particulier, la “Section 7. — Normes générales de sécurité et architecturales et normes générales de qualité de services” (ci-après « l’arrêté »).

## Identification du service

L’asbl Porte Ouverte/Open-deur vzw est agréée en tant que maison d'accueil bicommunautaire par le collège réuni de la Commission Communautaire Commune (ci-après, “le Service”).

Période d’agrément : du 01/07/2024 au 30/06/2029

Adresse : rue du Boulet 30 – 1000 Bruxelles

La personne de contact concernant la politique de qualité est : Chaudhary Iram

## Missions

Les missions du Service sont précisées dans l’ordonnance du 14 juin 2018 relative à l’aide d’urgence et à l’insertion des personnes sans abri, ainsi que dans l’arrêté :

- Offrir aux adultes accompagnées ou non d’enfants, qui le demandent et qui sont dans l’incapacité temporaire de vivre de façon autonome, un accueil, un hébergement et un accompagnement psycho-social afin de les aider à retrouver leur autonomie et à traverser les épreuves difficiles ;
- Offrir aux usagers un accompagnement administratif leur permettant, notamment, de recouvrer leurs droits sociaux ;
- Favoriser la réinsertion sociale des usagers, en les aidant dans la recherche d’un logement ou toute autre solution adaptées à leurs besoins ;
- Offrir, par son système de garde, un point de contact aux usagers ;
- Offrir aux usagers, la possibilité de cuisiner ou de bénéficier d’un repas par jour ;
- Offrir aux usagers qui quittent la maison d’accueil un accompagnement post-hébergement, dont la durée est limitée à trois mois, renouvelable une fois pour une durée de trois mois

Pour plus de précisions sur notre travail et cadre, nous vous renvoyons vers notre rapport d’activité annuel.

## Finalité de la politique de qualité

Afin d'assurer au mieux nos missions, et conformément à l'article 27, §1<sup>er</sup> de l'arrêté, la Porte Ouverte développe une politique de qualité, qui vise à déterminer, organiser, évaluer et améliorer, de manière systématique, la qualité des aides et des services ainsi que son fonctionnement.

Dans ce cadre, la politique de qualité décrite dans ce document a pour objectif d'être un outil de construction et d'auto-évaluation, ainsi qu'un outil de dialogue tant avec le personnel, les partenaires, l'administration et avec les hébergées.

Cette politique définit les engagements généraux de notre service en matière de qualité, un plan de qualité sur 5 ans et des rapports d'évaluations annuels en interne et quinquennal par le pouvoir subsidiant.

## Chapitre 2 : Engagement

La Porte Ouverte s'engage, aussi bien envers les femmes hébergées que les enfants les accompagnants, :

- à leur procurer le meilleur accompagnement possible dans **le respect de la dignité humaine de la personne et de sa vie privée**, sans distinction de considérations politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle ;
- à leur garantir un accompagnement respectueux de la **déontologie** du travail social et du **secret professionnel** ;
- à leur garantir un accompagnement **centré sur leurs besoins**;
- à les **informer** sur le fonctionnement de l'institution, sur le travail fourni, sur leurs droits et obligations, ....
- à leur garantir leur droit en matière de **dépôt de plainte**, grâce à une procédure définie au sein de l'institution ;
- à **promouvoir et faciliter leur participation** dans toutes les décisions et les actions qui les concernent et en lien avec leurs besoins ;
- à leur **garantir une continuité du service** que nous prenons en charge et/ou que nous réorientons vers nos partenaires ;
- à pratiquer une **gestion rigoureuse et transparente**, de sorte que les moyens financiers qui nous sont attribués soient utilisés judicieusement et de manière optimale dans le cadre de nos missions ;

- à entretenir et développer **une relation de partenariat avec les autorités subsidiaires**, et les informer de manière exacte et transparente de nos activités selon les modalités prévues par la loi ;
- à favoriser la **formation** continue du personnel en rapport avec les fonctions exercées et les objectifs de qualité fixés suite à nos engagements – *voir plus loin le chapitre « Politique de formation »*.

## Chapitre 3 : Programme quinquennal de qualité

Afin de répondre à ces engagements, et conformément à l'article 27, §2 de l'arrêté, une démarche d'évaluation qualitative est mise en place grâce à un programme quinquennal, lequel sera réévalué chaque année.

Les travailleurs et travailleuses, ainsi que les personnes auxquelles nous offrons nos services, contribuent de façon déterminante à la mise en œuvre de cette politique en matière de qualité ainsi qu'à son évaluation annuelle.

Le plan quinquennal de l'institution définit plusieurs thèmes prioritaires, avec des objectifs opérationnels précis, des actions planifiées, des résultats attendus, et des indicateurs de suivi.

### Thématiques et Objectifs

#### **Thème 1** : Satisfaction et participation des usagers

L'un des objectifs de ce premier thème est de promouvoir la satisfaction et la participation des usagers. À cette fin, un processus de suivi des feed-backs recueillis lors des évaluations de séjour sera mis en place. Durant tout le processus, l'équipe évaluera l'outil de feed-back existant et envisagera de l'adapter ou d'en adopter un nouveau. Un système d'encodage sera mis en place pour permettre l'analyse de ces derniers lors des réunions d'équipe, avec une prise en compte progressive des retours dans les pratiques institutionnelles. L'objectif final serait de tirer un enseignement de ces retours pour les intégrer ou renforcer nos pratiques, avec un suivi annuel pour évaluer l'impact, au vu de la satisfaction de nos personnes hébergées. Les indicateurs suivront notamment la création de l'outil, le pourcentage de femmes ayant participé aux évaluations, la mise en place de l'outil d'encodage, et l'organisation de moments dédiés à l'analyse et à la réflexion.

Toujours dans ce thème, avec le même objectif de promouvoir la participation des usagers, nous voudrions remettre en place des groupes de parole. Suite à différents changements au sein de l'équipe, plus aucun collègue ne dispose des compétences pour les animer. L'équipe a connu beaucoup de changements ces derniers mois, les nouveaux travailleurs ont comme priorité de se familiariser avec les pratiques et le cadre de l'institution avant de se former aux groupes de parole, via des visites, échanges dans le secteur et des lectures. Le résultat attendu

serait l'organisation de quatre groupes de parole par an, avec un suivi des retours des participantes. Une réflexion en équipe permettra d'ajuster les thématiques abordées en fonction des besoins exprimés et le modèle des groupes de parole sera réévalué. Les indicateurs incluront le nombre de travailleurs formés, le nombre de groupes organisés et le nombre de réunions consacrées à la révision des pratiques.

Un autre objectif vise à améliorer la compréhension des règles et documents institutionnels par les hébergées. Le règlement d'ordre intérieur (ROI) est actuellement disponible en français et en néerlandais. Il sera traduit en plusieurs langues, et des pictogrammes explicatifs seront installés dans les espaces communs. Nous allons évaluer la compréhension de ces pictogrammes et adaptés si besoin, et d'autres supports pédagogiques pourront être introduits en fonction des besoins. Une analyse de leur pertinence sera évaluée. Les indicateurs comprendront le nombre de traductions du ROI, ainsi que des retours recueillis auprès des hébergées sur la clarté des pictogrammes.

## **Thème 2 : Infrastructure**

Le deuxième thème porte sur l'infrastructure, avec un accent particulier sur le développement durable. Nous sommes déjà depuis un certain temps dans la réflexion et aussi des échanges concrets pour l'installation de panneaux solaires. Nous devons clarifier et établir les engagements avec les partenaires pour l'installation de panneaux solaires, et assurer le suivi de leur mise en œuvre. Les résultats en termes de production d'électricité seront analysés et d'éventuelles nouvelles initiatives de gestion énergétique seront introduites. Les indicateurs incluront l'existence d'un planning pour l'installation des panneaux et le pourcentage d'électricité auto-produite.

Par ailleurs, des efforts seront menés pour améliorer le tri sélectif grâce à des animations de sensibilisation qui seront organisées régulièrement. L'institution prévoit également d'introduire des produits d'hygiène et de nettoyage respectueux de l'environnement.

## **Thème 3 : Personnel**

Enfin, le troisième thème concerne le personnel, avec pour objectif de favoriser l'intégration des nouveaux travailleurs. Une première journée de mise au vert a permis à l'équipe de réfléchir au cadre institutionnel et définir ses pratiques. Ce travail doit poursuivre son cours et encore être finalisé. Un des résultats souhaité serait d'identifier des éléments à inclure dans un guide d'accueil. Ce guide sera rédigé puis évalué par les nouveaux collaborateurs. Suite à la pratique de terrains, les retours seront pris en compte pour adapter le guide et intégrer les nouvelles pratiques. Les indicateurs suivront notamment la synthèse des réflexions issues de

la journée de mise au vert, l'existence du guide, et le pourcentage de nouveaux travailleurs ayant donné leur feedback.

Ce plan, structuré autour de ces thèmes et objectifs, s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue et de prise en compte des besoins des usagers, du personnel et des enjeux environnementaux.

### Programme quinquennal

Le programme quinquennal est évalué chaque année par le Service, et tous les cinq ans par l'Administration. Il contient des thèmes/objectifs, la motivation du choix de ces thèmes et le plan de mise en œuvre.

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
Satisfaction et participation des usagers	Promouvoir la participation des usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un processus de suivi des feed-backs lors des évaluations de séjour est mis en place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2025</b> : évaluation en équipe de l'outil actuellement utilisé et/ou sur la mise en place d'un nouvel outil de feed-backs</li> <li><b>2026</b> : mise en place du nouvel outil de feed-back</li> <li><b>2027</b> : Mise en place d'un système d'encodage des feed-backs relevés lors des entretiens d'évaluation de séjour</li> <li><b>2028</b> : Analyse des feedbacks en réunion d'équipe et prise en compte progressive en fonction des réalités de l'institution.</li> <li><b>2029</b> : Intégration et/ou renforcement des points relevés lors des feedbacks dans les pratiques institutionnelles avec un suivi annuel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un outil de feed-back</li> <li>Pourcentage des femmes hébergées pour une durée supérieure ou égale à deux mois ayant fait l'évaluation avec leur référent</li> <li>Création de l'outil d'encodage</li> <li>Planification de 2 moments en équipe pour l'analyse et la réflexion</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Trois travailleurs ont acquis les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2025</b> : Les nouveaux travailleurs prennent connaissance du</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de travailleurs ayant acquis les</li> </ul>

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
		compétences nécessaires à l'animation des groupes de parole	fonctionnement de l'institution et des groupes de parole via visites d'autres institutions et lectures	compétences pour l'animation de groupes de paroles
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quatre groupes de paroles par an sont organisés.</li> <li>• Les femmes disposent d'un canal d'information ainsi que d'un canal de communication pour s'exprimer quant à leur séjour.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2025</b> : Travail de réflexion en équipe et en sous-groupe autour des groupes de travail + Définition des thématiques traitées par chaque groupe de parole</li> <li>• <b>Apd 2026</b> : mise en place des groupes de paroles</li> <li>• <b>2027</b> : Organisation régulière des groupes de parole avec suivi des retours des participantes.</li> <li>• <b>2028</b> : réflexion en équipe sur le retour fait par les participantes pour adapter les thèmes, voir les propositions éventuels, etc...</li> <li>• <b>2029</b> : l'équipe réévalue le modèle des groupes de parole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'échange en équipe pour travailler sur la mise en place des groupes de parole</li> <li>• Nombre de groupes de paroles tenus</li> <li>• Nombre de réunion d'équipe pour réfléchir autour de la réorganisation des groupes de parole</li> </ul>

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
	Améliorer la communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le ROI est mieux compris par les hébergées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2025</b> : Traduire le ROI en plusieurs langues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de traductions du ROI</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les règles de vie communes (horaires, tâches) sont mieux communiquées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2025</b> : créer un système de pictogrammes dans les espaces communs</li> <li><b>2026</b> : évaluation du système de pictogrammes et adaptations</li> <li><b>2027</b> : Introduction d'autres supports selon les besoins des personnes hébergées</li> <li><b>2028-2029</b> : analyse de la pertinence de ces nouveaux supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateur à déterminer</li> <li>Réunion avec les femmes hébergées pour évaluer la clarté et l'aspect « pédagogique » des pictogrammes</li> </ul>
<b>Infrastructure</b>	Développement durable	Des panneaux solaires sont installés	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2025</b> : établir les engagements de chaque partie (propriétaire, Porte Ouverte ASBL et BruPower)</li> <li>Apd <b>2026</b> : exécution du planning établi</li> <li><b>2027</b> : Analyse des résultats des panneaux solaires (part d'électricité auto-produite).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existence d'un planning pour l'installation des panneaux solaires</li> <li>Part d'électricité auto-produite dans la consommation globale</li> </ul>

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2028-2029</b> : Introduction d'initiatives complémentaires en gestion de l'énergie</li> </ul>	
		Le tri-sélectif est amélioré	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2025</b> : chercher un service externe pour venir sensibiliser au tri-sélectif</li> <li>• <b>Apd 2025</b> : organisation d'animations régulières sur le tri-sélectif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'animations par an</li> </ul>
		Utilisation de produits sains et écologiques pour l'hygiène personnelle  Utilisation de produits de nettoyage écologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2026</b> : listing des produits d'hygiène de base que nous fournissons et voir les offres sur le marché</li> <li>• <b>2027</b> : choix de produits d'hygiène sains et écologiques sur le marché</li> <li>• <b>2028</b> : listing des produits de nettoyage que nous fournissons et voir les offres sur le marché</li> <li>• <b>2029</b> : Choix de produits de nettoyage écologiques sur le marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre de 3 ou 4 produits d'hygiène de base sains et écologiques</li> <li>• Offre de 3 ou 4 produits de nettoyage écologiques</li> </ul>

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
<b>Personnel</b>	Favoriser l'intégration des nouveaux travailleurs	Les nouveaux travailleurs ont à leur disposition des informations claires et précises sur le fonctionnement de l'institution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2025</b> : Mise au vert de l'équipe autour de notre pratique de travail et cadre institutionnel</li> <li>• Prise en compte de points mis en avant lors de la journée mise au vert pour le guide des nouveaux travailleurs</li> <li>• <b>2026</b> : rédaction d'un guide d'accueil des nouveaux travailleurs</li> <li>• Évaluation du guide par les nouveaux travailleurs</li> <li>• <b>2027</b> : adaptation du guide selon le feed-back des travailleurs et des nouvelles pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse de la journée mise au vert de l'équipe</li> <li>• Existence d'un guide pour les nouveaux travailleurs</li> <li>• % des nouveaux collaborateurs ayant donné leur feedback sur le guide</li> </ul>

## Évaluation de la politique de qualité

Le programme quinquennal fait l'objet d'une évaluation annuelle par notre institution et d'une révision globale tous les cinq ans par l'administration de la COCOM. Il regroupe les thèmes/objectifs, les raisons qui motivent ces choix, ainsi que le plan de mise en œuvre associé.

Réunions d'équipe autour de la politique de qualité :

Différents moments seront planifiés durant l'année lors des réunions d'équipe ainsi que la mise en place de groupe de travail autour de certains thèmes abordés dans notre politique de qualité. Le tout sera supervisé par la direction. Nous pourrons faire appel à des experts extérieurs pour nous soutenir dans la réalisation des actions pour avoir les résultats attendus. Ces réunions poursuivent deux objectifs principaux :

1. Avancer sur des points spécifiques : Par exemple, inventorier les outils existants ou préparer un sujet précis à discuter en réunion d'équipe.
2. Garantir une vision d'ensemble du programme de qualité : Suivre l'évolution des tâches, évaluer les progrès réalisés, et ajuster les objectifs et indicateurs si nécessaire.

Les décisions nécessitant des choix stratégiques seront débattues collectivement en réunion d'équipe et seront présentées à l'organe d'administration si cela implique des changements/engagements majeurs de l'asbl.

Évaluation annuelle de la politique de qualité

Chaque année, l'évaluation de la politique de qualité suivra les étapes suivantes :

- Analyse des actions et des indicateurs : Lors d'une réunion du groupe de travail, un bilan des actions réalisées au cours de l'année écoulée sera dressé, ainsi qu'une évaluation des indicateurs atteints.
- Partage des résultats : Ces résultats seront présentés en réunion d'équipe, où ils feront l'objet de discussions et de propositions d'amélioration.
- Révision des objectifs et indicateurs : En s'appuyant sur ces résultats, la direction ajustera les objectifs et indicateurs pour les années suivantes, dans les limites de la période quinquennale.
- Documentation : Ce processus sera consigné et détaillé dans le rapport d'activités annuel.

## Chapitre 4 : Politique de formation

L'employeur s'engage à respecter les réglementations en vigueur en matière de formation continue des travailleur·ses en rapport avec le programme quinquennal de qualité développé dans ce document.

La charte de notre politique de formation s'inscrit dans le cadre d'une réflexion globale et concertée sur notre politique interne de formation et de développement des compétences. Elle a pour but d'objectiver, de rassembler et de fixer certains grands principes et règles pour l'organisation des formations du personnel, en vue d'assurer des services de qualité au bénéfice de notre public.

Notre politique de formation, pensée collectivement, nous permet d'avoir une vision commune de la direction que prend l'organisation en matière de développement des compétences et de formation.

Les objectifs de la politique de formation :

- Actualiser et adapter nos pratiques professionnelles, en tenant compte des différentes fonctions présentes au sein de l'association
- Améliorer la qualité de nos services et de notre accompagnement, en référence à notre projet institutionnel
- Contribuer au bien-être et au confort de chacun.e au travail
- Stimuler la collaboration et partager des savoirs entre collègues

L'objectif du plan de formation est de faire en sorte que chacun.e ait la possibilité de suivre un ou plusieurs parcours d'apprentissage, en tenant compte à la fois des besoins et priorités de l'équipe et de l'ASBL, grâce à des moments d'échanges ou à des entretiens individuels.

L'organisation soutient des méthodes formelles et informelles de formation très diverses. Par « activité formelle », nous entendons celles organisées par un organisme de formation et se déroulant dans un lieu distinct du lieu de travail ou par la présence d'un expert de cet organisme de formation au sein de notre institution. Tandis que « activité informelle » regroupe tous les autres moments d'apprentissage possibles, comme les supervisions, colloques, interventions entre collègues, auto-formation. Cette liste est purement exemplaire et non exhaustive.

Pour les besoins collectifs, nous travaillons à l'acquisition et à l'affinement des compétences collectives pour assurer une cohérence de pratique au sein de l'équipe psychosociale, notamment via nos supervisions mensuelles d'équipe encadrées par un superviseur extérieur

tout au long de l'année. De plus, nous tentons de rencontrer d'autres équipes d'autres structures afin de comparer nos pratiques, collaborer pour les compléter, et réfléchir, de manière croisée, à leur évolution. Chaque personne est également encouragée à lire et à visionner des contenus traitant de thématiques pouvant nourrir leur réflexion professionnelle.

La procédure d'évaluation des formations comprend plusieurs étapes :

- Fixer des objectifs individuels de formation (avant l'activité d'apprentissage, idéalement avec la direction)
- Évaluer la formation « à chaud », de manière informelle, au lendemain de celle-ci, avec les collègues présents sur le lieu de travail et/ou la direction en échangeant sur les impressions et appréciations de la formation
- Évaluer la formation « à froid » lors d'entretiens individuels avec la direction, en ciblant le transfert et l'impact de la formation dans la pratique professionnelle.

Afin de garantir un transfert des acquis dans la pratique, chaque collègue est invité à partager ses apprentissages, dans la mesure de ses capacités et avec les moyens disponibles, avec ses collègues directs.

En respectant le calendrier scolaire, le plan de formation est évalué en juin de chaque année et notre rapport d'activités reprend la liste des formations suivies par les travailleur.ses.