

Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des
maisons d'accueil agréées par la COCOF

Rapport Final

Juin 2021

Laetitia Mélon (Citéa SCRL-FS)
Aline Bingen (Centre Metices – ULB)
Douglas Sepulchre (ULB)
Isabelle Carles (Centre Metices – ULB)

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
2. MÉTHODOLOGIE	5
2.1. LE RECOURS A UNE APPROCHE QUALITATIVE APPROFONDIE	5
2.2. UNE EVALUATION STRUCTUREE EN QUATRE PHASES	5
2.3. UNE EVALUATION BASEE SUR LES RECITS DES ACTEURS DE TERRAIN DES 16 MAISONS D'ACCUEIL AGREEES PAR LA COCOF	7
3. RÉSULTATS PAR MISSION	10
3.1 LA MISSION DE BASE DE POST-HÉBERGEMENT	10
3.1.1 Situation avant l'arrêté	10
3.1.2 Les prescrits de l'arrêté	10
3.1.3 Mise en œuvre	11
3.1.4 Apports de la mission	13
3.1.5 Manquements /problèmes	14
3.1.6 Recommandations	17
3.2 LA MISSION SPÉCIFIQUE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ	20
3.2.1 Situation avant l'arrêté	20
3.2.2 Les prescrits de l'arrêté	20
3.2.3 Mise en œuvre	21
3.2.4 Apports	22
3.2.5 Manquements /problèmes	22
3.2.6 Recommandations	23
3.3. LA MISSION SPÉCIFIQUE DE SOUTIEN AUX VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES	24
3.3.1 Situation avant l'arrêté	24
3.3.2 Les prescrits de l'arrêté	24
3.3.3 Mise en œuvre	25
3.3.4 Apports	26
3.3.5 Manquements /problèmes	27
3.3.6 Recommandations	28
3.4. LA MISSION SPÉCIFIQUE DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ	30
3.4.1 Situation avant l'arrêté	30
3.4.2 Les prescrits de l'arrêté	30
3.4.3 Mise en œuvre	31
3.4.4 Apports	31
3.4.5 Manquements/problèmes	32
3.4.6 Recommandations	33
4. CONSTATS TRANSVERSAUX ET RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES	34
4.1. NÉCESSITÉ DE RENFORCER LES MOYENS FINANCIERS DES MAISONS D'ACCUEIL	34
4.2. PÉRENNISATION DES GROUPES DE TRAVAIL RELATIFS AUX MISSIONS SPÉCIFIQUES ORGANISÉS PAR L'AMA	35
4.3. SOUTIEN AUX PROJETS DE FORMATION	35
4.4. NÉCESSITÉ DE PRENDRE EN CHARGE LES PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE ET D'ASSUÉTUDES	36
4.5. AUGMENTER LES POSSIBILITÉS DE SORTIE EN AUGMENTANT L'OFFRE DE LOGEMENT BRUXELLOIS	37
4.6. SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES RELATIVES AU LOGEMENT	38
4.7. FINANCER D'AVANTAGE LES SERVICES PÉRIPHÉRIQUES, DE SANTÉ ET DE GUIDANCE À DOMICILE	38
4.8. PERMETTRE AUX MAISONS D'ACCUEIL DE RENFORCER LEUR DISPOSITIF	39
5. CONCLUSION	40
6. BIBLIOGRAPHIE	42
7. LISTE SYNTHETIQUE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	44

1. Introduction

Dédiées traditionnellement aux missions d'accueil, d'hébergement et d'aide psychosociale adaptées aux bénéficiaires, les seize maisons d'accueil de la Région de Bruxelles-Capitale agréées par la COCOF se sont vues ajoutées récemment une mission de base de suivi post-hébergement des bénéficiaires qui nécessitent un accompagnement après leur séjour dans la maison d'accueil. Cette mission est financée depuis 2016 via l'allocation « initiatives ». Elle a été reconnue de manière formelle par l'arrêté 2017/1824¹. Depuis son entrée en vigueur, toutes les maisons d'accueil disposent d'une personne à mi-temps chargée d'assumer cette mission.

Depuis le 1^e juillet 2018, les seize maisons d'accueil ont eu l'occasion d'élargir leurs missions initiales en demandant d'être agréées pour l'une des trois missions spécifiques suivantes : le soutien à la parentalité, le soutien des victimes de violences conjugales et intrafamiliales et le logement accompagné. Ces missions, lorsqu'elles donnent lieu à un agrément, permettent le financement d'un poste à mi-temps « fonctions socio-éducatives » ou un « psychologue » pour les missions de soutien à la parentalité et aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales². Les maisons d'accueil avaient le choix de ne pas demander d'agrément pour une mission spécifique puisque ces dernières sont facultatives. Dans les faits, toutes les maisons ont opté pour une mission même si certaines ont postposé leur demande pour des raisons opérationnelles. Actuellement, cinq d'entre elles ont opté pour le logement accompagné, cinq autres pour le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales et les six dernières pour le soutien à la parentalité.

L'arrêté 2017/1824 qui régit le post-hébergement et les nouvelles missions spécifiques prévoyait un agrément pour une seule mission spécifique par Maison d'accueil. L'arrêté prévoyait par ailleurs une évaluation externe de ce nouveau dispositif, évaluation à l'issue de laquelle les maisons d'accueil pourraient demander un agrément pour deux, voire trois missions spécifiques³.

Le présent rapport, élaboré par CITEA et le centre Metices de l'Université Libre de Bruxelles, présente les résultats de l'évaluation globale du dispositif des missions spécifiques et du post-hébergement mises en œuvre dans les seize maisons d'accueil agréées par la Commission

¹ Cf. Arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil publié le 24/09/2018 et entré en vigueur le 01/01/2018,

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018071217

² Article 24 de l'Arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil publié le 24/09/2018 et entré en vigueur le 01/01/2018,

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018071217

³ L'article 17 de l'Arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil stipule en effet que « Jusqu'au 30 juin 2021, les maisons d'accueil peuvent être agréées pour maximum une mission spécifique, dans l'attente d'une évaluation globale du dispositif ».

Communautaire Française (COCOF). Cette évaluation est fondée sur une étude qualitative à partir d'une enquête de terrain menée auprès des principaux concernés à savoir les travailleurs, leur direction, certains partenaires des maisons d'accueil et des représentants sectoriels.

Après une brève présentation de la méthodologie (chapitre 2), le rapport entend présenter les résultats de l'évaluation par mission (chapitre 3) en commençant par la mission de base de post-hébergement (3.1) et ensuite, les 3 missions spécifiques à savoir, le logement accompagné (3.2), le soutien des victimes de violences conjugales et intrafamiliales (3.3) et le soutien à la parentalité (3.4). Le rapport s'achève sur plusieurs constats transversaux dressés à la faveur de l'évaluation permettant de déterminer une série de recommandations pour améliorer l'ensemble du dispositif relatif aux missions spécifiques et au post-hébergement (chapitre 4). Pour faciliter la lecture des recommandations principales, une synthèse a été élaborée à la fin du document.

2. Méthodologie

2.1. Le recours à une approche qualitative approfondie

L'enquête de terrain menée dans le cadre de cette évaluation est exclusivement qualitative et repose sur des entretiens individuels et collectifs semi-directifs organisés entre septembre 2020 et mars 2021. Elle est structurée en quatre phases explicitées dans la section suivante. L'objectif est d'évaluer les missions spécifiques et le post-hébergement au sein des maisons d'accueil bruxelloises agréées par la COCOF afin de favoriser la prise de décision politique à partir des constats posés. Cette évaluation vise à faire émerger les éléments facilitant et bloquant l'opérationnalisation des missions spécifiques et du post-hébergement en valorisant l'expertise des acteurs de terrain. Cette évaluation permet, par conséquent, de relever les besoins liés à la mise en œuvre du post-hébergement et des missions spécifiques au sein des maisons d'accueil en les mettant en parallèle avec les ressources et forces actuelles du secteur.

Pour atteindre ces objectifs, la méthode privilégiée est la recherche-action, laquelle poursuit le double objectif de « transformer la réalité et produire des connaissances concernant ces transformations » (Hugon et Seibel, 1988, p.13). Il s'agit d'offrir l'opportunité à l'ensemble des acteurs concernés d'exprimer leurs préoccupations en valorisant leur expertise de terrain afin qu'elle favorise la mise en place de dispositifs d'actions adaptés. Les acteurs de terrain interrogés font ainsi part de leurs pratiques et constats liés à la mise en œuvre des missions spécifiques et du post-hébergement en fonction du public accueilli, de leur contexte organisationnel et proposent des pistes permettant d'améliorer le dispositif actuel.

Au cours de chaque entretien réalisé, l'équipe de recherche a utilisé la technique de l'apprentissage par l'exemple (*learning by example*) permettant de partager les pratiques, situations et analyses d'autres acteurs ou d'autres institutions représentés dans la présente recherche-action. L'usage de cette méthode a été facilité par les techniques d'entretiens adoptées, lesquelles reposaient en bonne partie sur des entretiens collectifs entre d'une part, des travailleurs de différentes maisons d'accueil et d'autre part, des partenaires. Cette technique permet aux acteurs de terrain de confirmer, invalider ou spécifier les constats déjà établis à partir de leur propre réalité, de mettre en évidence les spécificités du public accueilli, mais aussi de se rendre compte des pratiques qui ont cours dans d'autres maisons d'accueil.

2.2. Une évaluation structurée en quatre phases

Afin d'avoir une connaissance fine du fonctionnement des maisons d'accueil, **la phase 1** a été dédiée à une phase exploratoire consistant au relevé de la littérature, à l'analyse de la législation et à des entretiens avec des représentants de l'administration (COCOF) et la fédération AMA.

La phase 2 a été consacrée à une série d'entretiens individuels menés auprès des directions de chaque Maison d'accueil. Ces entretiens avaient pour objectif de mieux cerner le contexte institutionnel afin de mieux comprendre les situations de travail et les aspects organisationnels susceptibles d'impacter la manière de mettre en œuvre les missions spécifiques et le post-hébergement. Ces entretiens avaient également pour vocation de

recueillir l'avis des directions sur la mise en œuvre des missions spécifiques et du post-hébergement afin d'évaluer les opportunités et les difficultés éventuellement rencontrées et les recommandations générales concernant le secteur.

Les entretiens ont été traités thématiquement pour mettre en exergue les convergences et dissemblances dans les discours et ce, en fonction de différentes variables (catégorie de l'institution faisant référence au public-cible, type de mission spécifique, taille de l'institution, etc.).

En raison de la survenance de la pandémie, certaines rencontres avec les directions n'ont pu avoir lieu au sein de l'institution, comme initialement prévu. Huit entretiens ont ainsi eu lieu par visioconférence et deux par téléphone.

La phase 3 a été dédiée à des entretiens menés auprès des travailleurs responsables de la mission spécifique au sein de chaque maison d'accueil, d'une part, et du post-hébergement, d'autre part. En raison à nouveau de la survenance de la pandémie, les focus groups avec les travailleurs des missions spécifiques et du post-hébergement ont dû être réalisés en visioconférence et non en présentiel. Le nombre d'entretiens initialement prévu a, par conséquent, été dédoublé et il a été demandé à chaque institution de se restreindre à un seul représentant pour la mission spécifique, d'une part et le post hébergement, d'autre part. Six focus groups concernant les missions spécifiques (deux pour chaque mission spécifique) et six focus groups « post-hébergement » ont ainsi été organisés.

La phase 4 devait être vouée à des rencontres collectives avec, d'une part, les partenaires des maisons d'accueil et d'autre part, des bénéficiaires. Cette phase a été revue, en accord avec le Comité de pilotage, en raison de la survenance de la pandémie. Il a finalement été décidé de supprimer les entretiens avec les bénéficiaires initialement prévus, étant donné la difficulté d'organiser des entretiens individuels au sein de leur domicile pour les anciens bénéficiaires ou en entretiens collectifs au sein des maisons d'accueil pour les bénéficiaires en cours d'accompagnement.

Des entretiens collectifs auprès de partenaires travaillant sur trois thématiques ont en revanche été maintenus. Le choix des thèmes des focus-groups a été guidé par la récurrence des thématiques relevées au cours des entretiens précédents menés auprès des directions et des travailleurs des maisons d'accueil :

- Logement : trois institutions représentées sur dix invitées. Un représentant du Fonds du logement, deux représentants de SISF.
- Services de guidance à domicile : cinq institutions représentées. Certains services font partie d'un groupement d'associations dont fait partie au moins une maison d'accueil alors que d'autres n'ont pas de liens privilégiés avec certaines maisons d'accueil. Certaines institutions représentées développent d'autres activités sociales que le service de guidance à domicile.
- Santé mentale : six participants représentant cinq institutions. Ces institutions ont des missions de mise en réseau autour de la santé mentale alors que d'autres accompagnent les usagers.

La problématique du logement est un constat général posé par toutes les maisons d'accueil car elle impacte tant les demandes (entrées) en maison d'accueil que les sorties. Le problème

de la santé mentale a été particulièrement relevé dans le cadre des entretiens, problème face auquel les travailleurs des maisons d'accueil se sentent bien souvent démunis et qui est d'autant plus difficile à gérer lorsqu'il s'agit de vie en communauté. Les acteurs de terrain constatent également une augmentation de ce type de problématiques au sein de leur public.

2.3. Une évaluation basée sur les récits des acteurs de terrain des 16 maisons d'accueil agréées par la COCOF

Au total, les personnels (directions et travailleurs) des 16 maisons d'accueil agréées par la Commission Communautaire Française ont été interrogés dans le cadre de l'enquête. Le tableau suivant est à considérer comme une synthèse des caractéristiques principales des institutions concernées.

Nom de l'institution	catégorie(s)/Public pris en charge	Nombre de lits agréés	Mission spécifique choisie
Accueil Montfort	catégorie 1 : femmes seules	33	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Maison Rue Verte	catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s)	30	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Maison de la Mère et de l'Enfant	catégories 1 et 2 : futures mamans, mineures enceintes ou femmes avec enfant(s)	40	Soutien à la parentalité
CPVCF – Le Refuge	catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s) victimes de violences	34	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
CPVCF – La Parenthèse	catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s) victimes de violences	24	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Home Baudouin	catégorie 1 : hommes seuls	69	Logement accompagné
Home Victor du Pré	catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s)	74	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Source	catégories 1, 2 et 3 : hommes seuls, couples ou familles	34	Logement accompagné
Les Trois Pommiers	catégories 1, 2 et 3 : femmes seules, avec enfant(s) ou familles	40	Soutien à la parentalité
Maison d'accueil d'urgence l'Ilot 160	catégories 1, 2 et 3 : femmes seules, avec enfant(s) ou familles	22	Soutien à la parentalité)

L'Ilot 38	catégorie 1 : hommes seuls	22	Soutien à la parentalité
Maison d'accueil des Petits Riens	catégorie 1 : hommes seuls	105	Logement accompagné
Foyer Georges Motte	catégorie 1 : hommes seuls	75	Logement accompagné
@Home 18-24	catégorie 1 : hommes de 18 à 24 ans seuls	15	Logement accompagné
Chèvrefeuille	catégories 1, 2 et 3 : femmes seules, avec enfant(s) ou familles	40	Soutien à la parentalité
Le Chant d'oiseau	catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s)	24	Soutien à la parentalité

Afin de garantir la parole libre durant les entretiens, l'analyse des résultats qui sera présentée dans la suite du rapport est anonymisée. Dans un souci de garantie d'anonymat et pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin tant pour viser des propos tenus par des hommes que par des femmes, ce qui n'a donc aucune intention discriminatoire.

Comme le montre partiellement le tableau qui précède, ces 16 maisons connaissent des réalités de travail très différentes et ce, à différents niveaux. Tout d'abord, les maisons d'accueil agréées par la COCOF⁴ se différencient par leur ancienneté : la date de leur création varie entre 1886 et 2017. Certaines font partie d'un groupement avec d'autres associations qui ont des activités complémentaires à celles de la maison d'accueil, constituant des relais privilégiés.

Elles se distinguent également par rapport au public accueilli, ce qui détermine la catégorie de leur agrément. Rappelons à ce titre qu'il existe trois catégories d'agrément. La catégorie 1 concerne l'accueil d'adultes isolés, la catégorie 2 celle d'adultes isolés avec enfants tandis que la catégorie 3 concerne l'accueil des familles. Comme relevé dans le tableau qui précède, une même maison d'accueil peut être agréée pour plusieurs catégories. A l'intérieur de ces catégories, les maisons d'accueil effectuent des choix différents quant aux priorités qu'elles souhaitent offrir à certains publics. Certaines maisons se sont spécialisées dans l'accueil d'un public spécifique, par exemple, les femmes victimes de violences conjugales, les jeunes hommes, alors que d'autres proposent un accueil plus généraliste, sur base uniquement de la catégorie de leur agrément. Leur capacité d'accueil est également très variable, certaines institutions accueillant moins de vingt personnes alors que d'autres peuvent en accompagner plus de 70.⁵ Si le taux d'occupation varie d'une maison à l'autre, il est cependant très élevé avec une moyenne dépassant les 90% (Mennig C. et Vanhessen C., 2018, p. 49). Au-delà de

⁴ Afin de s'assurer de la bonne compréhension du lecteur, il est à noter que lorsqu'il est fait référence aux maisons ou maisons d'accueil dans les propos suivants, nous visons bien les maisons d'accueil agréées par la COCOF.

⁵ Pour plus détails, nous renvoyons le lecteur vers Mennig C. et Vanhessen C., Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris, « Les maisons d'accueil agréées par la Commission communautaire française, Rapport sectoriel 2018, p. 25.

l'impact du taux d'occupation sur le subventionnement⁶, toutes les maisons d'accueil déplorent un écart entre le nombre de demandes, qui est systématiquement plus élevé, et leur offre. La Fédération AMA fait d'ailleurs le constat d'une faible augmentation de la capacité des maisons d'accueil ces dernières années alors que l'on constate une augmentation conséquente du nombre de personnes sans-abris ou mal logées durant la même période (Mennig C. et Vanhessen C., 2018, p. 44). La gestion des demandes n'est pas uniforme, certaines maisons ayant institué des listes d'attente, d'autres demandant aux candidats de les rappeler à échéance régulière, etc. Les procédures d'accueil divergent également selon les maisons, certaines pratiquant une sélection des personnes fondée sur une série d'entretiens alors que d'autres optent pour une procédure plus allégée.

Les conditions d'accueil des hébergés sont par ailleurs très différentes, ces derniers pouvant séjourner dans des dortoirs communs, des chambres individuelles ou encore des logements individuels au sein de la maison d'accueil, voire des logements en semi-autonomie en dehors de la maison d'accueil. La vie communautaire est alors plus ou moins prégnante et peut être, à certains moments et selon la situation de chacun, une ressource ou une contrainte. Des règles de vie, plus ou moins strictes, sont édictées par les maisons d'accueil au nom, généralement, du bon fonctionnement de la communauté de vie et font apparaître des philosophies différentes. Ces règles peuvent, par exemple, concerner le respect d'un horaire pour les repas ou pour le retour en soirée, la gestion budgétaire, ou encore la consommation d'alcool et/ou de drogues, etc. Dans certaines maisons, il est demandé aux bénéficiaires de participer aux tâches quotidiennes, comme, par exemple, la préparation des repas, ce qui n'est pas toujours le cas car ce service peut être inclus dans la prestation de la maison d'accueil ou cette gestion doit être assumée individuellement par chaque hébergé (ou sa famille). Le non-respect des règles par les hébergés peut conduire à des sanctions allant jusqu'à leur exclusion. Toutefois, l'existence d'un cadre de vie réglementé peut conduire à des frustrations chez les hébergés, même si ces règles sont expliquées avant l'entrée. Il peut exister une forme d'ambiguïté entre d'une part, la contribution financière des hébergés assimilée, par certains, à un loyer, synonyme d'une gestion autonome et d'autre part, les règles imposées dans le cadre de la vie en communauté. Enfin, les maisons d'accueil ne pratiquent pas une politique commune en matière de durée de séjour, certaines définissent une limite dans le temps, de l'ordre, par exemple, de 9, 18 ou 24 mois, contre certaines qui acceptent un séjour illimité qui peut conduire des hébergés à y rester plusieurs années.

C'est à l'aune de ces réalités contrastées que sont présentés les résultats par mission de l'enquête menée.

⁶ En effet, selon l'arrêté 2007/755 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément, le taux d'occupation peut impacter le subventionnement et ce, à deux titres : d'une part, le subventionnement du cadre agréé (article 46 §2) et d'autre part, les frais de fonctionnement (article 49 §2). Actuellement, aucune des maisons d'accueil n'a un taux d'occupation inférieur à 80%.

3. Résultats par mission

Au vu de la proximité des constats posés par les acteurs de terrain concernant le post-hébergement, d'une part et le logement accompagné, d'autre part, les résultats sont présentés dans les deux premières sections (3.1 et 3.2). Ensuite, l'évaluation des deux autres missions spécifiques relatives au soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales et au soutien à la parentalité est proposée dans les sections 3.3 et 3.4. La structure est semblable aux quatre sections à savoir la situation avant l'arrêté, les prescrits de l'arrêté, la mise en œuvre, les apports, les manquements et enfin, les recommandations.

3.1 La mission de base de post-hébergement

Comme il s'agit d'une mission de base, toutes les maisons d'accueil sont concernées par le post-hébergement, contrairement aux missions spécifiques.

3.1.1 Situation avant l'arrêté

Le post-hébergement était une mission déjà assumée par les maisons d'accueil avant la création formelle du dispositif. Pour la plupart d'entre elles, l'intégration du post-hébergement parmi leurs missions de base constitue une reconnaissance du travail déjà effectué. Jusqu'alors invisibilisé, ce travail de post-hébergement est vu par les maisons d'accueil comme une mission essentielle, permettant un suivi fondé sur une relation de confiance avec les bénéficiaires créée en amont afin de sécuriser leur sortie. Une représentante d'un service de guidance à domicile soulignait l'historique du post-hébergement au sein des maisons d'accueil ayant conduit à la création des services de guidance à domicile d'abord, sous la forme d'un projet pilote avant leur reconnaissance juridique en 2002.

« Je reste interpellée vers ce retour du post-hébergement comme si c'était neuf alors que cela existait depuis longtemps. Les services de guidance à domicile ont même été créés à partir de ce post-hébergement qui était développé au sein des maisons d'accueil » (Représentante d'un service de guidance à domicile)

3.1.2 Les prescrits de l'arrêté

L'article 5 de l'arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française du 12 juillet 2018 définit le post-hébergement et ses modalités de mise en œuvre. Il s'agit de proposer à la personne qui termine son séjour dans la maison d'accueil un accompagnement à court terme ayant pour objectif l'intégration dans son nouveau lieu de vie. La philosophie générale du post-hébergement repose sur une logique de passage de relais entre la maison d'accueil et le réseau d'aide adapté aux besoins des personnes.

Le post-hébergement doit constituer un accompagnement généraliste de transition entre la fin du séjour en maison d'accueil et l'installation dans le nouveau lieu de vie, qui permet la continuité du travail psychosocial réalisé lors du séjour en maison d'accueil.

L'accompagnement post-hébergement s'appuie sur l'activation et la mobilisation des ressources de la personne.

L'accompagnement post-hébergement, effectué sur base volontaire de l'ex-hébergé, est limité dans le temps puisqu'il doit avoir une durée de trois mois, renouvelable deux fois, soit un total possible d'un suivi de neuf mois après la sortie de la maison d'accueil.

Le post-hébergement s'accompagne par ailleurs d'un certain nombre de démarches administratives qui doivent être accomplies par la maison d'accueil. Il doit s'inscrire dans le cadre formel de la signature d'une convention avec l'ex-hébergé dans laquelle il est précisé les modalités et la durée de l'accompagnement. Chaque post-hébergement doit être accompagné par ailleurs de l'ouverture d'un dossier qui comprend la convention signée, les fiches de suivi et un document d'évaluation que la maison d'accueil doit compléter au moment de la clôture du dossier.

L'information sur cette mission se veut transparente. C'est pourquoi il est demandé aux maisons d'accueil de recueillir des données relatives aux suivis post-hébergement. Les personnes faisant l'objet d'un suivi post-hébergement doivent par ailleurs pouvoir contacter la maison d'accueil facilement. C'est pourquoi il est demandé aux maisons d'accueil de prévoir une ligne téléphonique spécifique à cette fin. Enfin, la mission d'hébergement doit apparaître dans le rapport d'activités annuel sous forme de chapitre spécifique.

3.1.3 Mise en œuvre

Le post-hébergement peut revêtir différents aspects et n'est pas défini de manière complètement uniforme. Quoi qu'il en soit, les actions posées dans le cadre du post-hébergement sont définies en fonction des besoins de l'hébergé et sont, par conséquent, évolutives. Les activités sont prévues en grande majorité de manière individuelle mais quelques maisons d'accueil développent des initiatives collectives notamment des ateliers et des groupes de paroles favorisant les échanges entre (ex)-hébergés.

Pour toutes les maisons d'accueil, le post-hébergement consiste à accompagner la personne qui quitte la maison d'accueil à s'approprier son nouveau logement, et à la rassurer puisqu'il s'agit d'une période psychologiquement déstabilisante où il y a lieu de trouver de nouveaux repères. Il s'agit aussi d'une aide à l'installation dans un nouveau quartier. Les acteurs mettent souvent en avant l'importance d'accompagner la personne à se stabiliser dans son quartier en l'aidant, par exemple, à trouver des écoles pour les enfants, repérer l'école des devoirs et la maison médicale. Il s'agit de permettre à l'ancien hébergé de trouver un nouveau point d'ancrage. Le travailleur de la maison d'accueil procède alors en compagnie de l'ex-hébergé à un repérage des institutions-relais du quartier (CPAS, mutuelle, etc.). Un travailleur indique qu'il présente l'ancien bénéficiaire à l'assistant social du CPAS de son nouveau quartier afin que ce dernier devienne son nouvel interlocuteur privilégié :

« On essaie vraiment de passer le relais et c'est rassurant pour elles de voir qu'on fait le tour du quartier avec elles pour voir où aller. (...) La mise en autonomie est importante et le but n'est pas qu'elles restent fixées à la maison

d'accueil (...) mais c'est rassurant pour elles de savoir qu'on est toujours là et on prend des nouvelles de temps en temps » (Travailleur).

Les représentants des services de guidance à domicile rencontrés s'accordent d'ailleurs sur ce point en considérant « *le post-hébergement comme un maillon de la chaîne* ». Les échanges au sein de ce groupe ont permis de mettre en exergue l'importance pour les maisons d'accueil d'assurer le suivi en post-hébergement étant donné la confiance, généralement, créée avec leur public. Leur rôle est alors de passer le relais vers d'autres structures qui pourront suivre l'ancien hébergé à plus long terme.

Cet accompagnement consiste également à soutenir l'ancien hébergé dans les démarches administratives et logistiques nécessaires comme, par exemple, l'ouverture des compteurs de gaz, d'électricité, la prise d'une assurance, le montage de meubles, etc. Les missions des travailleurs en charge du post-hébergement peuvent également consister à organiser le déménagement voire le préparer, par exemple, en recherchant du mobilier. Dans certaines maisons, la recherche du logement est assurée par la personne en charge du post-hébergement qui est considéré comme un référent logement. Il est à noter que bien que la définition du post-hébergement varie, toutes les actions sont réalisées au sein des maisons d'accueil. Il s'agit uniquement d'une répartition du travail différente selon leur propre organisation du travail. En résumé, ce travail d'accompagnement en post-hébergement doit être considéré comme un prolongement du travail initié en maison d'accueil qui héberge la personne pendant quelque temps avant son passage à un logement autonome.

L'organisation du travail de chaque maison d'accueil conduit celles-ci à répartir le temps de travail lié à cette mission de base, pour rappel, un mi-temps, de manière différente. Le post-hébergement est assumé selon les cas par une ou plusieurs personnes. Certaines maisons d'accueil ont confié cette mission aux mêmes personnes référentes qui assurent l'accompagnement au sein de la maison d'accueil. Il peut s'agir d'un trio (assistante sociale, psychologue, éducatrice) ou chaque travailleur assume un volet du post-hébergement en relation avec son domaine de compétence. Dans d'autres institutions, le post-hébergement est assumé par plusieurs personnes, chacun accompagnant en totalité les hébergés qui lui sont attribués. Il peut également s'agir d'une seule personne qui est identifiée comme la personne référente tant par les membres de l'équipe que par les hébergés. Cependant, même dans ce cas de figure, il arrive que l'hébergé continue à se tourner vers son référent au sein de la maison d'accueil, étant donné les habitudes et le lien de confiance créé.

Même si la réglementation prévoit un suivi maximum de 9 mois (3 mois renouvelable 2 fois), la durée du suivi est très fluctuante. Certains anciens hébergés ont besoin d'un soutien conséquent pendant quelques mois après leur départ puis ne font plus appel à la maison d'accueil. D'autres continuent à maintenir le lien durant des années, de manière invisibilisée, revenant avec des demandes ponctuelles, comme la nécessité de remplir leur déclaration d'impôt ou lorsqu'ils doivent faire face à des nouvelles problématiques. Ces retours au sein de la maison d'accueil longtemps après y avoir été hébergé montrent l'importance accordée par les bénéficiaires à ce passage et la solidité des liens de confiance qui ont pu être développés en cette occasion. Certaines personnes ont véritablement trouvé un ancrage au sein de la maison d'accueil dont il peut être difficile de se détacher, le personnel de la maison d'accueil étant considéré comme une référence. Les maisons d'accueil ont une politique

différente entre celles qui assurent la réponse en interne et d'autres qui mettent en exergue l'importance de créer du lien avec un autre réseau et accompagnent l'ancien hébergé vers d'autres services.

3.1.4 Apports de la mission

La création de la mission est jugée globalement positive. Grâce au renfort en personnel, elle a permis de soutenir un travail qualitatif de suivi complémentaire qui était déjà réalisé mais dans une moindre mesure, en raison de la charge de travail trop importante. Dans les maisons où un référent spécifique a été nommé, la mission a en effet permis aux autres membres du personnel qui assumaient cette mission en plus de leurs tâches habituelles de se consacrer à leurs missions premières.

La mission de post-hébergement est saluée comme le maillon indispensable du passage d'une structure communautaire à une vie en autonomie. Cela permet à l'ex-hébergé de maintenir un lien avec la maison d'accueil qu'il considère bien souvent comme son point d'attache central au cœur d'un nouveau réseau qui se met peu à peu en place. Plusieurs travailleurs en charge du post-hébergement conçoivent essentiellement leur mission comme celle d'une personne-relais qui va aider l'ancien bénéficiaire à trouver ses repères et ses nouveaux points d'ancrage.

La mission a favorisé par ailleurs un suivi plus efficace, la personne en charge connaissant parfaitement les démarches à effectuer pour soutenir l'ex-hébergé dans son autonomie, grâce notamment au développement de partenariats et de réseaux. Les travailleurs s'appuient sur les structures-relais pour faciliter certaines tâches, comme la recherche de meubles de seconde main pour les ex-hébergés, comme les CPAS, les AMO, les maisons médicales, les services de santé mentale, les PMS, etc. Ces partenariats favorisent également la reprise en main de l'accompagnement de l'ex-hébergé par une autre structure, ce qui constitue le but principal du post-hébergement afin de poursuivre un parcours en logement en toute autonomie.

L'un des aspects très positifs du post-hébergement est d'avoir permis le développement des réseaux des maisons d'accueil qui ont eu des impacts sur la réussite de la mise en logement mais également sur le renforcement des sorties positives. Certains réseaux, développés à un niveau local, permettent de trouver des logements dans un périmètre proche de la maison d'accueil et ont même, dans certains cas, abouti à la signature de conventions avec des structures en charge de logements sociaux et/ou avec des agences immobilières sociales (AIS). Cela a, en retour, un effet sur la disponibilité des places au sein des maisons d'accueil. Néanmoins, une personne responsable d'une maison d'accueil s'inquiète d'une décision politique récente qui viendrait plafonner le nombre de nouveaux logements gérés par les AIS dans les années à venir alors que ce nombre a cru rapidement ces dernières années (moins de 500 logements en 1998 contre 6.000 en 2020⁷) et ce, dans un contexte où il reste très difficile de trouver un logement pour les anciens hébergés.

⁷ Chiffres issus de la Fédération des AIS, FEDAIS asbl, « Las AIS ont 20 ans ! », <https://www.fedais.be/les-ais-ont-20-ans>

La majorité des interviewés indiquent que la mission de post-hébergement a aidé à formaliser le soutien à apporter aux ex-hébergés en clarifiant les objectifs poursuivis dans le cadre de l'accompagnement et les axes d'intervention (éducation, soutien social ou administratif, etc.) pour y parvenir. La signature de la convention symbolise à ce titre la poursuite de l'accompagnement fourni lors de l'hébergement afin de rassurer le bénéficiaire au moment de son départ de la maison, ce dernier ayant souvent un réseau (familial, amical, etc.) très restreint, voire inexistant, sur lequel s'appuyer. Cette possibilité de maintien d'un lien est jugée très positivement. D'autres soulignent cependant que la signature d'une convention n'est pas toujours favorablement accueillie par certaines personnes accompagnées car elles y voient un engagement auquel il faut se tenir et donc une contrainte trop forte.

3.1.5 Manquements /problèmes

Le mi-temps octroyé à cette mission de base paraît insuffisant pour l'accomplir correctement pour un certain nombre de raisons. Parmi ces dernières, on note le nombre de démarches hors des murs de l'institution à accomplir avec les ex-hébergés qui monopolisent un temps de travail important et provoquent souvent des difficultés organisationnelles. Par exemple, plusieurs directions et travailleurs illustraient leur propos en pointant le temps pris pour l'accompagnement au tribunal. Certains bénéficiaires ont des litiges juridiques en cours durant leur séjour au sein de la maison d'accueil qui sont des situations sources de stress pour eux, par exemple des femmes victimes de violences conjugales concernant la garde des enfants. Un travailleur social accompagne la personne demandeuse, voire deux travailleurs, lorsque la sécurité de la personne hébergée n'est pas assurée. Toutefois, le temps de trajet et le temps d'attente au tribunal représentent une demi-journée en dehors des murs de l'institution alors que la durée de passage devant le juge n'est que de trente minutes dans certains cas. De plus, le nombre de démarches administratives à accomplir avec et/ou pour les ex-hébergés est conséquent. De nombreuses démarches s'effectuent en ligne, ce qui s'est accru avec la pandémie. Les hébergés ou ex-hébergés subissent la fracture numérique. Ceux-ci sont confrontés à des difficultés d'utilisation des outils informatiques et font également face à un manque d'outils à leur disposition. Certains en effet ne possèdent que des smartphones avec lesquels il est très difficile d'utiliser certaines applications comme, par exemple, IRISbox. De plus, on constate un manque d'uniformisation des démarches à accomplir, la multiplication des procédures, des délais et des documents à compléter, autant de tâches que les (ex)-hébergés doivent accomplir, souvent avec le soutien de leur (ancienne) maison d'accueil. Enfin, une partie du travail effectué en post-hébergement est invisibilisé car il est effectué de manière informelle. Les travailleurs ont en effet l'habitude de répondre aux demandes formulées par les bénéficiaires au fur et à mesure de leur apparition et n'ont pas toujours intégré le réflexe d'établir une convention de post-hébergement. De la même manière, certains soutiens apportés à des demandes ponctuelles qui ne s'inscrivent pas dans le cadre d'un suivi prolongé sont également invisibilisés. C'est le cas notamment quand les bénéficiaires refusent l'aide au post-hébergement au moment du départ ou lorsque des personnes partent précipitamment mais reviennent ou contactent à nouveau la maison après leur départ parce qu'elles ont besoin d'un soutien ponctuel. Il arrive, en effet, que des personnes ayant quitté la maison d'accueil reviennent la solliciter ponctuellement cinq, dix, vingt, voire trente ans après leur passage dans l'institution.

La charge de travail est conséquente et permet, selon certains interviewés, d'expliquer le nombre très faible de suivis en post-hébergement déclarés et qui peuvent paraître très peu élevés par rapport au mi-temps octroyé. Il faut aussi souligner que le personnel est soumis à des fluctuations de travail très importantes. Il en résulte une charge de travail elle-même très fluctuante. Il peut y avoir, par exemple, cinq départs le même mois, avec un travail conséquent à effectuer puis quelques mois sans départ. Ces fluctuations entraînent des difficultés d'organisation du travail pour les directions et supposent, de la part des travailleurs, une grande adaptabilité à des périodes de surcharge de travail intense. Pendant les périodes creuses, le personnel s'adonne à d'autres tâches au sein de la maison d'accueil, cette dernière entraînant toujours une charge de travail conséquente quotidienne.

Bien que respectueux du lien fort qui peut être créé et perduré entre l'hébergé et son référent au sein de la maison d'accueil, les services de guidance à domicile rencontrés soulignent l'importance de ne pas tomber dans une forme de dépendance empêchant le passage de relais vers d'autres structures. Un des représentants de ce focus group indiquait d'ailleurs des mesures prises avec les maisons d'accueil avec lesquelles ils collaborent sur ce point en limitant la transition dans le temps (6 mois).

« Si on part du besoin de la personne, elle va vers ce qu'elle connaît déjà et c'est bien normal mais j'ai tendance à croire que le lien avec la maison d'accueil est une régression dans le processus dans lequel on se trouve et donc la rupture doit être quelque part forcée comme un cordon ombilical pour que la personne puisse progresser et c'est notre point de vue. Et ça a été discuté avec les maisons d'accueil et cela s'est fait sans heurts je vais dire. On s'est très bien compris. Je pense que chaque partenaire souhaitait être reconnu dans sa spécificité et dans ce qu'il pouvait apporter comme plus-value dans le parcours de la personne ».
(Représentant d'un service de guidance à domicile).

Ce constat est également partagé par des interviewés provenant des maisons d'accueil. Ces derniers estiment que le travail d'accompagnement des anciens hébergés ne doit pas aller au-delà des neuf mois prescrits, délai qu'ils jugent suffisant pour assurer le suivi de la personne et l'aider à s'installer. Le soutien doit être assumé par la suite par les organisations dédiées comme S.Ac.A.Do., Fami-home, etc. C'est ce qu'exprimait le responsable d'une maison d'accueil qui était favorable à la mission de post-hébergement mais soulignait la nécessité d'en déterminer plus clairement les contours. Ainsi, il proposait que le post-hébergement soit conçu pour une durée limitée au-delà de laquelle l'accompagnement au logement devrait être assumé par une structure spécialisée. Le post-hébergement est alors strictement pensé comme la construction d'un relais vers une structure spécialisée mieux armée pour assurer un suivi à long terme en raison de son expertise en la matière. La mission du post-hébergement doit, selon lui, se limiter à un accompagnement de la personne dans un processus d'élargissement de ses réseaux. De leur côté, les services de guidance à domicile rencontrés pointent l'importance de bien distinguer leur mission avec celle du post-hébergement. Le passage de relais est important mais les services de guidance non liés à une maison d'accueil constatent que peu de maisons d'accueil se tournent vers les services de guidance à domicile qui pourtant, auraient leur rôle à jouer. Ces derniers soulignent également l'importance de bien connaître les différents services de guidance car ils ont également développé leur domaine de spécialisation. Certains services de guidance à domicile sont plus appropriés pour certaines situations que pour d'autres. Les maisons d'accueil non

liées avec un service de guidance à domicile ont également déclaré peu renvoyer vers ce type de structures. Celles ayant eu des contacts avec des services de guidance à domicile déplorent une saturation de ces services engendrant un délai de prise en charge trop long. Le cas échéant, le degré de collaboration entre les services de guidance à domicile et les maisons d'accueil est également variable. En effet, certains suivis s'assurent en binôme, le temps d'un passage de relais vers le service de guidance à domicile alors que pour d'autres services, le suivi n'a jamais été exécuté de manière commune, la maison d'accueil ayant assuré le suivi jusqu'au moment où le service de guidance à domicile était en capacité d'assurer l'accompagnement. Quant aux maisons d'accueil et services de guidance à domicile liés, ils ont réalisé un travail de répartition des tâches afin de ne pas susciter des frustrations. Certains travailleurs occupent même un mi-temps dans chacune des structures, ce qui facilite le suivi et les transitions d'un service à l'autre mais peut parfois aboutir à une certaine confusion pour la personne accompagnée même si les services sont vigilants à cet aspect.

Un autre frein à la mise en œuvre du post-hébergement concerne l'absence d'un local spécifique dédié à l'accomplissement de cette mission. La personne venant de l'extérieur souhaitant renouer un contact avec la maison d'accueil a souvent besoin de se sentir en sécurité pour pouvoir s'exprimer librement. Ce besoin s'est particulièrement fait ressentir en 2020. En effet, en raison de la pandémie, le personnel de la maison d'accueil en charge de l'accompagnement au logement n'a pu se déplacer au domicile de l'ex-hébergé, comme il était d'usage avant la survenance de la crise sanitaire liée au COVID-19 ou ne pouvait pas admettre dans ses locaux des externes.

Enfin, les maisons d'accueil font face à un manque important de logements disponibles qui impacte bien entendu la mission du post-hébergement. En effet, les acteurs de terrain sont confrontés à la difficulté de trouver un logement correct pour leurs bénéficiaires à l'issue de leur séjour. Il s'agit d'un problème global et non spécifique aux maisons d'accueil. Même si des attributions dérogatoires ont permis d'accroître les possibilités de sorties pour le public des maisons d'accueil et plus particulièrement pour les victimes de violences conjugales et intrafamiliales⁸, les besoins sont toujours bien supérieurs aux possibilités de sorties via les logements sociaux ou les AIS. Si cette disposition est vue comme largement positive, elle crée cependant une inégalité de traitement entre les femmes et les hommes, d'une part et d'autre part, avec les autres bénéficiaires qui sont sur les listes d'attente depuis très longtemps. Quelques responsables d'institutions ont également témoigné du développement de certaines pratiques de tricheries intolérables. Les institutions accompagnant des hommes, d'autant plus s'ils vivent seuls, constatent que le logement social est rarement une solution pour leur public. En outre, le manque de logements est mis en évidence alors que de nombreux bâtiments bruxellois sont inoccupés.

A cela s'ajoute la difficulté de parvenir à trouver des logements dans le parc locatif privé qui, en raison des loyers pratiqués restent souvent inaccessibles aux anciens hébergés. La

⁸ Arrêté du 17 septembre 2015 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du 26 septembre 1996 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public dont l'article 36, §1^{er} prévoit que : « La société conclut une ou plusieurs conventions d'attributions prioritaire de logements, portant sur 3 % minimum du total des attributions de l'année précédente, avec des maisons d'accueil agréées hébergeant des personnes du chef de faits de violence entre partenaires ou de violence intrafamiliale ».

demande croissante de studios par une population fortunée venant travailler à Bruxelles ponctuellement a fait exploser le prix des locations de studios, privant d'autant les ex-hébergés de la possibilité d'en bénéficier. Les logements proposés sont par ailleurs souvent insalubres ou inadéquats pour des prix indécents, la moindre surface étant mise en location par des bailleurs opportunistes. En outre, les représentations négatives des bailleurs et agences immobilières envers le public des maisons d'accueil conduisent à renforcer encore davantage leurs difficultés au niveau de l'accès au logement.

3.1.6 Recommandations

Le temps de travail accordé pour effectuer cette mission de base a été unanimement jugé insuffisant car il ne permet pas une disponibilité continue du ou des travailleur(s) en charge de cette mission qui se caractérise par une charge de travail fluctuante et la réalisation d'activités en dehors des murs de l'institution. Il y a donc lieu de prendre en compte les temps de déplacements nécessaires à la réalisation de cette mission. De plus, la constitution d'un réseau partenarial nécessite également du temps pour réaliser des rencontres sans oublier que le travail de post-hébergement ne doit pas être déconnecté du travail au sein de la maison d'accueil et nécessite que les personnes en charge du post-hébergement participent aux réunions d'équipe. Toutefois, durant ces temps d'échanges nécessaires, les travailleurs ne peuvent pas assurer l'accompagnement des ex-hébergés. Quelques acteurs de terrain reconnaissent avoir des difficultés à quantifier la charge de travail surtout lorsque celle-ci est répartie sur plusieurs membres de l'équipe. Il apparaît que le mi-temps octroyé n'est peut-être pas en totalité dédié au post-hébergement, ou du moins en tout temps, mais il permet de renforcer l'accompagnement du public au sein de la maison d'accueil et favorise une sortie de meilleure qualité, ce qui est considéré comme l'objectif à atteindre.

Une partie du travail lié au post-hébergement est invisibilisé, par exemple, le nombre d'appels téléphoniques à gérer est important et énergivore mais n'est bien souvent pas valorisé. Il est nécessaire de **prendre en compte financièrement le travail administratif** pour satisfaire aux exigences administratives liées à l'agrément de cette mission (ouverture d'un dossier spécifique, signature d'une convention, données relatives aux suivis post-hébergement, etc.). Il y aurait également lieu de faciliter et harmoniser les procédures et démarches à effectuer pour l'obtention d'un logement (social ou via AIS) voire développer une plateforme ou un organisme centralisant l'ensemble des inscriptions pour l'obtention d'un logement, ce qui réduirait considérablement le nombre de démarches à effectuer. **Le travail effectué par le personnel ouvrier** ou d'autres travailleurs sociaux de la maison d'accueil au profit de l'ex-hébergé, lors du déménagement, par exemple, est également invisibilisé mais pourtant nécessaire.

Il y aurait lieu de **valoriser dans le temps de travail de post-hébergement les demandes ponctuelles de certains bénéficiaires** qui ne s'inscrivent pas dans le cadre d'un suivi prolongé formalisé par la signature d'une convention. Il est recommandé que le dispositif évolue vers une flexibilité accrue privilégiant une définition des objectifs et des actions à établir avec le bénéficiaire et le travailleur.

Accorder un temps plein serait donc davantage en relation avec la réalité du travail effectué dont une bonne partie est invisibilisée. Cela permettrait par ailleurs aux personnes en charge

de cette mission d'améliorer le service offert aux ex-hébergés en leur permettant de suivre davantage de formations et de renforcer leurs réseaux. Au vu du nombre de tâches relatives à l'exécution de cette mission, ce temps plein devrait être accordé à l'ensemble des institutions peu importe leur capacité d'accueil. C'est au-delà du temps plein qu'il est jugé utile de prendre en compte la capacité d'accueil de la maison. En effet, plus la maison accueille de personnes, plus elle a de chance d'avoir un nombre important de personnes à accompagner en post-hébergement. Néanmoins, ce constat ne va pas de soi sur le terrain car il faut également être attentif à la politique de sortie pratiquée par chaque maison d'accueil, laquelle dépend grandement du profil des personnes hébergées. Les institutions dans lesquelles la durée de séjour est limitée et mettant en œuvre un projet d'autonomie du public sur le court terme ont, a priori, un turnover plus important, c'est-à-dire des sorties plus régulières que les institutions dans lesquelles les séjours sont plus longs, en raison du profil de leur public.

Les acteurs de terrain attendent **l'octroi de moyens logistiques permettant d'assurer correctement et sans perte de temps inutile**, la mission de post-hébergement. En effet, le manque de moyens logistiques ne facilite pas l'accompagnement dans le nouveau logement (ex : camionnette pour les déménagements ou téléphone portable professionnel pour être joignable à l'extérieur, une tablette ou un PC portable avec connexion Internet mobile pour exécuter certaines démarches administratives en dehors des murs de l'institution). Les institutions ne faisant pas partie d'un groupe d'associations sont d'autant plus fragilisées sur ce point. Les autres institutions peuvent parfois compter sur d'autres services ou des ressources mises en commun. Le manque de local séparé est également pointé par les institutions surtout celles qui exercent leurs activités dans de vieux bâtiments. L'évolution des accompagnements et des missions ont une incidence logistique qui est minimisée selon les acteurs de terrain. Ces derniers font remarquer que lorsque les moyens sont insuffisants, cela aboutit à un manque d'efficacité voire à une difficulté du travail à exécuter. Il importe que les mesures soient toujours accompagnées des moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

Un **renforcement et une diversification des services de soutien technique**, comme les compagnons dépanneurs, a également du sens. Les services proposés sont jugés intéressants mais les délais trop longs surtout que le déménagement peut être précipité après la décision d'octroi d'un logement. Développer un service de lift accessible financièrement aux personnes précarisées serait le bienvenu surtout que certaines structures interdisent le déménagement via la cage d'escalier.

Pour améliorer la prise en charge du public sur le long terme, les partenaires des services de guidance à domicile conseillent de **(re)créer un réseau entre leurs services et les maisons d'accueil** surtout pour celles qui ne sont pas liées à un des services de guidance à domicile. Ce partenariat doit aboutir à un recentrage de la mission de post-hébergement, qui est considérée comme nécessaire et légitime par tous, autour du passage de relais. Le post-hébergement doit permettre de rassurer la personne au cours d'une période déstabilisante et de créer un réseau autour d'elle. Le fonctionnement de ce type de partenariat est conditionné à la disponibilité des services de guidance à domicile, qui pourtant sont également surchargés.

Il est souhaité que **des formations spécifiques sur le post-hébergement** soient dispensées au personnel des maisons d'accueil en charge du post-hébergement afin qu'il soit mieux armé

pour comprendre le marché locatif notamment. Même si des initiatives existent, il s'agirait de mieux former le personnel à la recherche de biens locatifs, aux relations à développer avec les bailleurs, des bases en électricité ou en plomberie, paraissent des exemples pertinents de formations à dispenser, au vu des propos recueillis auprès des personnels. Ainsi, une personne occupant le poste dédié au post-hébergement depuis quelques années indique avoir été démunie face à l'ensemble des démarches à effectuer et du soutien à apporter aux personnes en voie d'acquisition d'un logement. Elle a alors pris l'initiative de contacter une personne spécialisée dans le secteur de l'immobilier. Cette dernière lui a prodigué des conseils qui lui ont été très utiles pour la suite de ses accompagnements. Il importe donc de faire appel à des intervenants, experts dans les domaines souhaités et financer ces formations.

L'organisation de réunions plus fréquentes et d'une plus longue durée organisée par l'AMA sur cette dimension du travail des maisons d'accueil est également recommandée afin de favoriser l'échange de bonnes pratiques dans le suivi dans la mesure où le travail en post-hébergement est différent de celui effectué dans la maison. Le suivi en post-hébergement se développe dans l'intimité du logement de l'ex-hébergé, travail pour lequel il convient d'être formé spécifiquement. On peut ainsi envisager des activités autour d'échanges de « trucs et astuces » à partager. Les entretiens collectifs ont en effet montré que les maisons d'accueil partagent par exemple le même problème avec une AIS qui publie des annonces de logements libres alors que les demandes d'octroi de logement envoyées par les maisons sont restées sans réponse. On peut également citer le cas d'un délai très long d'attribution du logement avec cette même AIS. Parmi les astuces à partager, l'exemple d'une « to-do list » constituée pour préparer la sortie et contenant une répartition des tâches à effectuer entre l'accompagnant et l'accompagné a émergé lors d'un entretien collectif.

Pour pallier le problème récurrent de la difficulté à trouver un logement pour les ex-hébergés, il est proposé des solutions globales par rapport au secteur du logement. Avant tout, les acteurs de terrain proposent de **mettre en place des mesures favorisant le nombre de logements disponibles à Bruxelles et ses environs**. Les acteurs de terrain plaident pour la réhabilitation de locaux et logements inoccupés. Ils proposent également de faciliter l'accès à des logements par des voies collectives ou alternatives. Les travailleurs de terrain sont confrontés à une vision restrictive de nombreux CPAS concernant la colocation qui conduit automatiquement les personnes à être reconnues comme cohabitants, ce qui réduit le revenu d'intégration sociale et empêche les personnes hébergées de concrétiser ce type de logement. Selon les représentants des maisons d'accueil, il pourrait aussi être utile de plafonner les loyers des biens privés en fonction de critères objectifs (ex : nombre de m²) ou encore de promouvoir l'accès au logement auprès des bailleurs privés notamment par le biais d'un avantage fiscal et en réalisant une sensibilisation permettant de lutter contre les représentations négatives sur le public fragilisé. Spécifiquement pour le public des maisons d'accueil, des points de priorité complémentaires pourraient être octroyés aux personnes qui ont été prises en charge en maison d'accueil pour obtenir un logement social, peu importe leurs spécificités. Toutefois, cette solution n'est envisagée que dans un contexte de rareté des logements disponibles mais pose des questions éthiques à certains intervenants et aux partenaires « logement » des maisons d'accueil puisque cette pratique conduit à mettre de côté un public non prioritaire qui est également en situation précaire.

Enfin, plusieurs personnes interrogées ont souligné l'intérêt de **développer des logements semi-autonomes** accompagnés d'un encadrement régulier mais sans présence constante de travailleurs sociaux. Afin de favoriser une transition entre la maison d'accueil et le logement autonome, il serait souhaitable de développer ce type de logement, lequel peut constituer une solution appropriée pour une partie non négligeable du public.

3.2 La mission spécifique du logement accompagné

Le logement accompagné en tant que mission spécifique a été choisi par cinq des maisons d'accueil. Les propos analysés ci-après sont donc essentiellement le fruit de nos entretiens avec les représentants de ces 5 maisons.

Comme cela a déjà été souligné, dans le cadre du post-hébergement, la distinction entre ce dispositif et celui lié au post-hébergement est peu claire, tant pour les bénéficiaires que pour les personnels des maisons d'accueil, certains interlocuteurs peinant même à définir clairement les différences entre les deux dispositifs. Les partenaires des maisons d'accueil, tant dans le cadre du groupe « logement » que des services de guidance à domicile, ont exclusivement abordé le post-hébergement sans pouvoir distinguer celui-ci du logement accompagné. Cette frontière floue entre les deux dispositifs explique que tant les apports que les problèmes relevés dans le cadre des deux missions sont très similaires. C'est pourquoi les constats posés pour le post-hébergement doivent être pris en compte pour le logement accompagné. Dans ce point 3.2, ne seront abordés que les éléments spécifiques au logement accompagné.

3.2.1 Situation avant l'arrêté

Parmi les responsables de maisons d'accueil interrogés, certains ont souligné que la création de la mission spécifique relative au logement accompagné ne relève pas d'une demande du secteur mais est le fruit d'une volonté politique.

3.2.2 Les prescrits de l'arrêté

L'article 5 de l'arrêté 2017/1824 du 12 juillet 2018 précise les contours du logement accompagné, lequel constitue l'une des trois nouvelles missions spécifiques introduites par l'arrêté. Il s'agit de proposer une guidance à domicile intensive à moyen ou long terme, visant le maintien au logement et l'acquisition de l'autonomie, aux personnes en situation de précarité ayant séjourné en maison d'accueil et vivant en logement autonome ne relevant pas d'une institution sociale ou de soins.

L'offre de services peut consister en un accompagnement psychosocial, un accompagnement budgétaire afin d'aider les ex-hébergés à gérer leur budget, un accompagnement administratif visant, notamment, à recouvrer les droits sociaux ou à garder son logement ou à en trouver un autre. Il est précisé que cette guidance doit être assurée en partenariat avec le réseau d'aide adapté aux besoins des personnes. Une liste des partenariats éventuels avec des

gestionnaires de logements (propriétaires privés ou publics, sociétés de logements sociaux, Agences immobilières sociales) doit à ce titre être fournie.

L'arrêté précise les modalités quantitatives de mise en œuvre de la mission : la maison d'accueil qui sollicite cette mission spécifique s'engage en effet à assurer la guidance d'en moyenne au moins huit personnes ou familles et assurer dans ce cadre minimum deux visites à domicile par mois.

Comme pour le post-hébergement, le logement accompagné induit un certain nombre de démarches administratives à accomplir, comme l'établissement d'une convention avec le bénéficiaire précisant les modalités et la durée de la guidance, cette dernière ne pouvant excéder une période maximale d'un an, renouvelable annuellement. Les démarches à effectuer comprennent également l'ouverture d'un dossier spécifique contenant la convention signée entre la maison d'accueil et la personne, les fiches de suivi ainsi que le document d'évaluation lors de la fin de chaque période de guidance et lors de la clôture du dossier. La maison d'accueil doit également s'engager à assurer une permanence téléphonique spécifique pour les personnes faisant l'objet d'une guidance et ajouter un chapitre spécifique relatif à l'accomplissement de cette mission dans le rapport annuel d'activités.

3.2.3 Mise en œuvre

Pour un nombre important d'acteurs qui ont choisi cette mission spécifique, le logement accompagné s'est inscrit dans la continuité de missions de post-hébergement qu'ils assumaient déjà. Cela a facilité leur mise en œuvre mais les personnes interrogées ont également souligné qu'il était difficile pour les équipes de faire une différence nette entre le post-hébergement, le logement accompagné et la guidance à domicile. Une des maisons d'accueil a souligné que le choix du logement accompagné n'est pas celui de l'équipe de terrain mais d'un gestionnaire de l'institution. Cette institution envisage de modifier son agrément en ce qui concerne la mission spécifique afin d'augmenter l'expertise de l'équipe par rapport aux problématiques du public.

Plusieurs d'entre eux ont indiqué qu'ils s'adaptaient aux besoins des bénéficiaires, passant bien souvent d'un post-hébergement à un logement accompagné, ou inversement, en fonction des besoins des personnes et notamment en fonction de l'intensité du suivi à assurer. C'est le cas lorsqu'à l'issue d'un accompagnement post-hébergement de neuf mois, il s'avère que la personne a toujours besoin d'un soutien. On peut alors définir le logement accompagné comme un accompagnement intensif répondant aux besoins d'une partie du public plus fragilisé.

A nouveau, les réalités sont diverses. L'attribution du logement accompagné varie d'une maison à l'autre. Cette mission est parfois portée par un seul travailleur voire deux alors que dans d'autres maisons, cette mission spécifique est répartie collectivement. Certaines maisons d'accueil ont fait le choix de fusionner la mission de post-hébergement et celle de logement accompagné pouvant conduire à la création d'un poste de « référent logement », cette personne est alors considérée comme la référence tant par l'équipe que par les bénéficiaires.

3.2.4 Apports

L'attribution de la mission spécifique a permis à certaines maisons une amélioration de la qualité de l'accompagnement individuel et intensif qui est d'autant plus adéquat pour les personnes davantage fragilisées. Elle a donc du sens pour une partie du public. Comme pour le post-hébergement, le développement du logement accompagné a permis d'outiller davantage les travailleurs sociaux dans leur suivi et d'accroître le réseau.

3.2.5 Manquements /problèmes

Plusieurs personnes interrogées, tant parmi les responsables que les travailleurs, ont indiqué qu'elles avaient des difficultés à séparer les concepts de post-hébergement et de logement accompagné. Un responsable d'une maison d'accueil estime même que si la mission de base de post-hébergement confiée aux maisons d'accueil doit être conservée, elle ne doit pas aller plus loin. Il souhaiterait que les moyens des services d'habitat accompagnés déjà dédiés au logement accompagné soient renforcés plutôt que confier cette mission aux maisons d'accueil dont le rôle devrait s'arrêter au post-hébergement. L'accompagnement au logement devrait être détaché des maisons d'accueil et bénéficier d'un agrément spécifique en dehors de ces dernières :

« Le développement de l'accompagnement au logement pour moi doit être scindé du post-hébergement. On doit plus renforcer cet accompagnement au logement. On peut l'appeler post-hébergement. Parce que l'accompagnement au logement est spécifique à des associations qui suivent de façon très généraliste et je pense que dans un processus ça peut être beaucoup plus intéressant d'avoir un accompagnement au logement qui soit distinct de la maison d'accueil. Dans un processus qui puisse élargir leurs réseaux. »
(Direction)

Les interviewés souhaiteraient également pouvoir bénéficier d'une convention plus flexible. Il s'avère en effet que les critères imposés par la réglementation ne correspondent pas aux besoins. En particulier, les deux visites par mois imposées par la réglementation sont inadaptées à la réalité de terrain en ce que les besoins des ex-hébergés sont en général concentrés sur les deux premiers mois suivant le départ de la maison d'accueil, ce qui correspond à la période du déménagement et des nombreuses démarches à accomplir lors de l'installation dans un nouveau logement. Les répondants analysent cette période comme anxiogène pour les ex-hébergés qui ont alors besoin d'un soutien soutenu. Cependant, les besoins sont moins fréquents par la suite et l'obligation de visite deux fois par mois devient alors souvent inadaptée. Les objectifs de résultats imposés (guidance d'environ huit personnes ou familles) sont souvent critiqués et de manière différente selon les capacités d'accueil des maisons. Pour les petites institutions, le nombre minimal de huit suivis par an paraît difficile à atteindre et elles craignent de ne pas y parvenir. De leur côté, les institutions de grande taille estiment que pour effectuer correctement cette mission elles auraient besoin d'un personnel complémentaire. Ces différents critères quantitatifs sont considérés comme une norme de contrôle ne valorisant pas la qualité du travail effectué. Au sein de certaines institutions, une définition interne des critères s'est développée pour se rapprocher de la réalité de terrain, par exemple, les deux visites par mois sont entendues comme deux contacts.

Les objectifs de résultats fixés et les moyens attribués pour les développer n'étant pas proportionnés à la taille de la maison d'accueil, ils ne font qu'accroître une pression déjà existante sur les travailleurs. Selon certaines personnes interrogées, les objectifs quantitatifs imposés sont à ce titre disproportionnés par rapport aux réseaux à disposition et aux moyens alloués qui restent insuffisants :

« Le revers de la médaille, c'est qu'on a un objectif des résultats et qui ne sera jamais atteint parce qu'on n'a pas cette capacité de mettre 7, 8 ou 9 personnes par année dans des logements, qui est disproportionné par rapport à notre capacité, nos réseaux et nos moyens. » (Direction)

Selon les interviewés, les maisons d'accueil ne devraient pas, par principe, être soumises à des obligations de résultats mais de moyens. Le nombre imposé de suivis à accomplir est vécu par certaines maisons comme une contrainte alors que ce nombre peut aussi dépendre de facteurs indépendants de la volonté des acteurs, comme le refus de certains bénéficiaires d'être suivis.

Les autres problèmes identifiés dans le cadre de cette mission sont pratiquement identiques à ceux relevés dans le cadre de la mission de post-hébergement. En effet, le temps de travail alloué à la mission spécifique est considéré comme largement insuffisant compte-tenu des déplacements fréquents hors des murs de l'institution occasionnés par sa mise en œuvre. De plus, une partie importante du travail effectué est invisibilisée car effectuée par du personnel administratif ou ouvrier et, par conséquent, non-reconnue et non-subsidiée. Enfin, les subsides octroyés ne sont pas proportionnés au nombre de personnes présentes dans les maisons d'accueil. Il en résulte que dans bon nombre de maisons d'accueil, le mi-temps est considéré comme insuffisant pour effectuer des accompagnements cohérents et effectifs.

Nombre de répondants ont par ailleurs pointé le manque de formations dispensées sur des thématiques liées au logement (marché immobilier, plomberie, etc.) et souhaiteraient pouvoir en bénéficier régulièrement.

Plusieurs d'entre eux souhaiteraient également pouvoir jouir d'une supervision et d'un temps d'échange avec d'autres maisons d'accueil afin de mieux connaître leurs pratiques. À ce titre, les réunions organisées par l'AMA, bien qu'appréciées, sont jugées à ce titre trop peu nombreuses et trop courtes. Le manque de logement et le manque de qualité de certains logements disponibles ont également été pointés par les travailleurs assurant le logement accompagné comme étant un frein à l'exécution de leurs missions.

3.2.6 Recommandations

De manière générale, il serait souhaitable de **rendre plus claire la mission spécifique en la définissant plus précisément et en réfléchissant à sa mise en pratique concrète** tout en la renforçant de manière à correspondre à la réalité de terrain, en tenant compte de la diversité et de l'évolution des publics. Cela faciliterait aussi la différenciation entre le post-hébergement et le logement accompagné.

Au-delà d'une définition plus claire, il convient de **renforcer les moyens mis à la disposition des maisons d'accueil** pour assumer cette mission en lui allouant un équivalent temps plein.

Il pourrait être envisagé à ce titre de mettre en adéquation le temps de travail alloué à la mission avec la capacité d'accueil de la maison et le nombre de dossiers traités, en augmentant si nécessaire le temps de travail au-delà du temps plein.

Il convient également de **valoriser la charge de travail additionnelle qu'elle engendre dans les institutions en finançant les activités actuellement invisibilisées** générées par la mission spécifique, comme, par exemple, le surcroît de travail administratif, les frais de déplacements du personnel inhérents à l'accompagnement du bénéficiaire dans ces démarches administratives et le travail effectué par les ouvriers.

Pour respecter le principe de la confidentialité, il est recommandé par ailleurs **d'octroyer des financements afin de créer un local dédié à la mission spécifique** afin que les hébergés puissent être reçus et écoutés dans de bonnes conditions. Il est également nécessaire de prévoir le financement des moyens nécessaires à la réalisation de la mission (abonnement MOBIB, téléphone portable, etc.)

Enfin, il y aurait lieu à davantage privilégier une **évaluation qualitative du logement accompagné** à partir des remontées de terrain élaborées par les équipes plutôt que de fournir des indicateurs quantitatifs, qui, par ailleurs, sont souvent inatteignables en raison d'un manque de moyens et de réseaux. Il a par exemple été proposé de revoir le texte réglementaire en modifiant le terme « visites » par « contacts » et de ne pas imposer 2 visites par mois sur toute la durée de l'accompagnement mais de privilégier un suivi par le biais d'un projet individualisé.

3.3. La mission spécifique de soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales

Cinq maisons d'accueil ont choisi le soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales comme mission spécifique. L'analyse de cette section est donc basée sur le contenu des échanges avec les représentants de ces cinq maisons d'accueil.

3.3.1. Situation avant l'arrêté

Les maisons d'accueil qui ont opté pour cette mission spécifique recevaient déjà des victimes de violences conjugales et familiales dans leurs locaux et ont donc acquis une expertise dans l'accompagnement de ce public-cible. Certaines institutions s'étaient déjà spécialisées dans l'accompagnement de ce public.

3.3.2. Les prescrits de l'arrêté

Selon l'article 5 de l'arrêté 2017/1824, le soutien des victimes de violences conjugales ou familiales consiste à accueillir prioritairement des personnes victimes de violences conjugales ou familiales accompagnées ou non d'enfants, et permettre leur mise à l'abri ainsi que leur sécurisation.

Les activités liées à cette mission peuvent consister à offrir un accompagnement spécifique psychosocial, juridique ou administratif, individuel ou collectif, aux victimes de violences conjugales ou familiales et à leurs enfants. Cette mission doit s'accomplir en collaboration avec les autres acteurs en matière de violences conjugales ou familiales.

Comme pour les autres missions spécifiques contenues dans l'arrêté, le soutien aux victimes de violences conjugales ou familiales s'accompagne de démarches administratives telles que la récolte de données détaillées sur les différentes formes de violences conjugales ou familiales concernant les victimes hébergées, l'ouverture d'un dossier individuel pour chaque personne hébergée contenant les actions de soutien individuel effectuées à son profit, les actions collectives effectuées devant être consignées dans un dossier distinct.

Il s'agit enfin de donner une certaine visibilité à la mission spécifique de soutien des victimes de violences conjugales ou familiales en l'explicitant dans le projet collectif et en établissant un chapitre distinct sur cette mission dans le rapport d'activités.

3.3.3. Mise en œuvre

Pour bon nombre de maisons d'accueil, la prise en charge de femmes victimes de violences conjugales est ancienne et c'est cette expérience qui a justifié le choix de cette mission spécifique, même si le travail sur les violences conjugales n'est pas toujours mis en avant dans certaines maisons d'accueil qui préfèrent conserver l'image d'une maison généraliste pour éviter toute catégorisation.

La répartition du travail lié à la mise en œuvre de cette mission varie d'une maison à l'autre. Dans les maisons qui, avant l'octroi de la mission, étaient spécialisées dans les questions de ce type de violences, l'ensemble des travailleurs se consacre à la mission et le mi-temps a été réparti sur toute l'équipe. Dans les maisons qui étaient moins spécialisées, une personne référente a été nommée, le plus souvent un psychologue. La venue d'un psychologue dans la maison a été très favorablement accueillie. Il est considéré que sa présence enrichit l'institution car il apporte un regard spécifique, ce qui permet de diversifier les points de vue et enrichit la manière d'accompagner les bénéficiaires.

Les interventions liées à cette mission sont variées. Elles peuvent consister en un accompagnement spécifique et individuel de nature sociale et administrative qui requiert des démarches à l'extérieur de la maison d'accueil (aide au dépôt de plainte contre l'auteur des violences, accompagnement au tribunal, etc.). Le soutien individuel peut également consister en un soutien psychologique principalement centré sur la reconstruction de l'estime de soi. Cet accompagnement individuel peut être complété par un accompagnement collectif (animations théoriques, échanges, activités culturelles, campagne de sensibilisation). Les activités collectives permettent des moments de partage entre bénéficiaires et favorisent le renforcement des capacités des femmes :

« Ce qui est encore plus révélateur c'est quand on passe de l'espace individuel aux collectifs, comment les femmes se réapproprient ce qu'elles ont pu expérimenter dans des espaces individuels et comment elles peuvent aussi s'inscrire dans des dynamiques d'empowerment aussi vis-à-vis des autres femmes. » (Travailleur).

Les animations collectives constituent aussi autant de moments de détente partagés entre hébergées grâce à des activités de relaxation, de méditation pour alimenter les échanges et renforcer les liens entre les bénéficiaires.

3.3.4. Apports

De manière générale, l'introduction de la mission spécifique n'a changé ni la nature du travail qui était effectué auparavant ni le temps qui y était déjà consacré. Elle a cependant permis d'introduire un renfort en terme de personnel et marque une reconnaissance du travail et de l'expérience acquise dans le domaine des violences conjugales. Pour les institutions non spécialisées dans ce domaine, l'octroi de cette mission spécifique a permis d'accroître leur expertise dans le domaine notamment par le biais de formations spécifiques.

Selon un travailleur, l'attribution de la mission constitue aussi « une carte de visite » auprès d'un certain nombre d'interlocuteurs, dont les sociétés de logements, surtout depuis l'adoption de la nouvelle loi imposant aux sociétés de logements sociaux d'attribuer prioritairement un pourcentage spécifique du parc locatif disponible aux victimes de violences conjugales⁹. Selon un travailleur, cette disposition a considérablement raccourci les délais d'obtention d'un logement. Les victimes de violences conjugales peuvent ainsi avoir accès à un logement au bout de trois ou quatre mois d'attente alors que le délai est en moyenne de huit, dix, voire quinze ans d'attente. Cette possibilité d'obtenir un logement rapidement a également une répercussion sur les capacités d'accueil renouvelées des maisons puisque les hébergées restent en moyenne moins longtemps et laissent ainsi leur place à de nouvelles venues en quête de sécurité. Cependant, ce gain de temps potentiel est souvent limité car les durées de séjour des victimes de violences sont souvent prolongées en raison des délais de prise de la décision judiciaire. La condition d'un départ réussi de la maison d'accueil est en effet liée à la sécurisation juridique de la situation de l'hébergée, question souvent en lien avec la problématique de la garde des enfants. Les femmes restent donc en maison d'accueil tant que le tribunal de la famille ne s'est pas prononcé sur la question de la garde des enfants.

L'octroi de la mission a aussi favorisé le développement d'une meilleure expertise sur la question des violences conjugales par différents biais. Les travailleurs ont pu avoir accès à des formations spécifiques (théorie de la domination, emprise, cycles des violences, etc.) et faire le relais à l'intérieur de l'institution sur ces dernières, ce qui a enrichi d'autant la compréhension collective du phénomène des violences conjugales d'un point de vue théorique. L'attribution de la mission spécifique a également permis à la personne référente d'une maison d'accueil de suivre une formation sur l'accompagnement des auteurs d'actes de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Elle souhaiterait à ce titre pouvoir effectuer un travail avec les auteurs en même temps qu'assurer l'hébergement des victimes. Un travailleur indique que l'attribution de la mission lui a permis de dégager suffisamment de temps pour former les membres de son équipe afin que ces derniers puissent eux-mêmes dispenser des

⁹ La réglementation prévoit en effet qu'un quota annuel de 3 % des nouvelles attributions de logements sociaux, calculé sur le nombre total des attributions de l'année précédente, soit réservé prioritairement aux victimes de violences conjugales ou intrafamiliales (cf. Arrêté du 17 septembre 2015 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du 26 septembre 1996 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public).

formations sur les violences conjugales et intrafamiliales aux travailleurs sociaux. Enfin, la reconnaissance de la mission a permis à une institution de coordonner différents groupes de travail interdisciplinaires au sein de la maison d'accueil avec à sa tête la personne référente désignée agissant en tant que coordinatrice de des activités.

Pour certaines maisons, le temps supplémentaire octroyé a favorisé le développement d'activités de sensibilisation et de prévention basés sur des outils plus ludiques et une offre de sorties culturelles. Pour une autre, l'accent a été mis sur la sensibilisation des enfants accueillis aux questions de genre, de violences de genre, du couple et du conflit.

L'engagement de certaines maisons d'accueil au sein de réseaux existants et le développement de nouveaux partenariats avec des institutions telles que SOS Inceste, Garance, CPVCF, Born in Brussels ont été souvent renforcés à la faveur de l'octroi de la mission spécifique.

Enfin, les maisons accueillent très favorablement les réunions sur la mission spécifique organisées par l'AMA, lesquelles sont vues comme favorisant l'échange de bonnes pratiques et une compréhension partagée de ce type d'accompagnement.

3.3.5. Manquements /problèmes

Comme dans le cadre des autres missions, le mi-temps accordé est considéré comme largement insuffisant compte tenu de l'ensemble des tâches à accomplir, comme se former correctement, assurer les missions de suivi individuel et d'animations collectives.

Il est souvent nécessaire de compléter le suivi psychologique par un suivi social qui prend beaucoup de temps, qu'il s'agisse par exemple du suivi avec les administrations, la mutuelle, etc. Parmi ces tâches administratives, la maison d'accueil soutient souvent le dépôt de plainte formé par l'hébergée victime de violences conjugales contre l'auteur des violences. Cela engendre une mobilisation importante en faveur de la victime :

« Il y a un travail important quand on travaille avec des victimes de violences conjugales c'est le moment où elles vont porter plainte contre le mari. C'est pas du tout un travail porté par la psy, peut-être construit avec la psy, mais après concrètement il y a un énorme travail qui repose sur les assistantes sociales, tout cet aspect juridique... Des femmes qui partent de chez elles avec même pas leur carte d'identité en poche. La plupart s'enfuient à un moment où monsieur est parti faire une course, elles s'enfuient avec leurs enfants. Du coup, il y a un énorme travail quand elles arrivent de tout reconstruire. Refaire que la mutuelle soit au nom de madame, les allocations de madame n'arrivent plus sur le compte de monsieur mais madame, changer l'adresse de référence, reprendre un CPAS... » (Direction).

De plus, l'accompagnement de l'hébergée au tribunal lorsque cela s'avère nécessaire nécessite dans les situations risquées la présence de deux travailleurs – un travailleur qui accompagne la personne au tribunal et un second qui se charge d'être présent avec un véhicule au plus près de la sortie du bâtiment pour éviter tout contact avec l'ancien conjoint violent.

La mission a engendré par ailleurs un surcroît de travail administratif (rapport, bilan, statistiques à établir, etc.) dont le coût n'est pas compris dans le mi-temps accordé. Ce travail administratif conséquent ne peut en général pas être assumé par la personne qui prend en charge l'hébergé. Il repose alors sur le reste de l'équipe.

D'un point de vue logistique, il n'existe pas dans les maisons d'accueil d'espaces adaptés spécifiquement dédiés à la réception des victimes de violences conjugales. Souvent, les espaces sont polyvalents, ce qui rend difficile de respecter le principe de confidentialité quand une victime de violence est reçue en entretien.

Enfin, se pose la question de l'hébergement des personnes en situation irrégulière de séjour victimes de violences conjugales. Elles ne peuvent être accueillies en maison d'accueil alors qu'elles constituent un public particulièrement fragilisé car très isolé, en raison notamment de l'absence de réseau de soutien et de problèmes d'accès à l'information concernant l'aide aux victimes de violences.

3.3.6. Recommandations

Les répondants ont souligné majoritairement la **nécessité de renforcer le dispositif en augmentant le temps de travail alloué à la mission**. Idéalement, une maison d'accueil indiquait qu'elle souhaiterait bénéficier d'un temps plein pour un psychologue et un temps plein pour un assistant social. De manière générale, un temps plein est demandé. Un **soutien administratif** est également jugé opportun. Le personnel en charge de cette mission spécifique constate également un manque de **locaux appropriés** permettant la réalisation d'entretiens individuels dans un endroit en retrait, où la confidentialité peut être respectée (sans interruption, sans passage constant). Un local permettant la tenue d'ateliers collectifs entre femmes victimes de violences ou entre enfants ou réunissant les mères et leur(s) enfant(s) est également souhaitable. **La possibilité d'acheter du matériel complémentaire**, parfois ludique, ou de donner la possibilité d'aménager les lieux d'entretien de manière plus confortable permettrait de faciliter le travail de terrain en créant un cadre rassurant, adapté, facilitant la mise en confiance.

Même si la **formation a pu globalement être renforcée** grâce à l'attribution de la mission, le temps qui lui est consacré reste insuffisant. La problématique est complexe et nécessite que l'ensemble du personnel puisse être correctement outillé d'un point de vue théorique de manière à appréhender le phénomène dans sa globalité. De plus, une demande concerne spécifiquement **les violences familiales qui sont actuellement considérées comme éclipsées par les violences conjugales**. Les personnes interrogées s'accordent en effet à dire que si la base théorique (principalement le principe de la domination conjugale) est bien connue dans les maisons accueillant des victimes de violences conjugales, la base théorique concernant les violences familiales fait en général défaut. Il serait nécessaire par conséquent d'offrir des formations consacrées aux violences familiales et à leurs mécanismes spécifiques de manière à mieux outiller les travailleurs sur ces questions. Le développement d'outils permettant d'analyser comment l'enfant ou l'adolescent a vécu les violences serait nécessaire. De la même manière, il serait nécessaire de renforcer les partenariats dans ce domaine afin de pouvoir réorienter adéquatement les publics concernés.

Unanimement salué, le **temps de supervision et d'échanges (inter)sectoriels** organisé par l'AMA est toutefois considéré comme insuffisant. Il est souhaitable de l'augmenter pour pouvoir effectivement être dans des logiques de concertations intersectorielles.

Il est aussi demandé que **les objectifs et les moyens nécessaires pour les réaliser soient fondés non seulement sur les capacités d'accueil de la maison mais aussi sur le nombre de suivis effectifs, la durée de l'hébergement et le profil du public hébergé**. Par exemple, la prise en charge d'une famille est différente selon qu'elle est constituée d'enfants en bas âge ou d'adolescents, lesquels demandent généralement un suivi beaucoup plus soutenu :

« On travaille différemment si on sait que la personne peut rester... [par rapport] aux institutions qui limitent leur temps d'hébergement et qui font que le temps de l'institution ne correspond pas toujours au temps du judiciaire, au temps d'autres instances. » (Travailleur)

Certaines maisons qui accueillent des familles souhaiteraient pouvoir **coupler la mission spécifique dédiée aux violences conjugales à celle concernant le soutien à la parentalité** car les deux aspects sont souvent intrinsèquement liés dans la mesure où la mission parentale est fragilisée en cas de violences conjugales. L'intérêt d'une prise en charge couplée est de permettre à la fois le soutien psychologique de la victime de violences conjugales, y compris dans ses missions de parentalité et l'aide matériel dans l'accomplissement de cette dernière :

« Ça demande aussi une souplesse dans l'encadrement. C'est pas que des pysys qu'il faut mais aussi toute une équipe qui peut agir dans le quotidien de ces familles pour que ces femmes puissent vraiment se prendre en charge et que ces enfants puissent aussi, de leur côté, être pris en charge. » (Travailleur)

Afin de protéger au mieux les victimes et leurs enfants, il s'agirait également de pouvoir inclure dans les missions un travail **d'accompagnement des parents** afin de sécuriser davantage le lieu d'échange de garde des enfants. La maison d'accueil pourrait ainsi assumer un rôle de sas tant que le jugement sur la garde des enfants n'est pas rendu et même au-delà.

La possibilité de développer des partenariats permettant la mise en œuvre concomitante d'un travail avec les **auteurs de violences** est souhaité. Ce travail qui serait assumé par un autre organisme débiterait en même temps que le suivi en hébergement de la victime.

Les **femmes en situation irrégulière** de séjour sont particulièrement vulnérables dans la mesure où les maisons d'accueil accueillant les victimes de violences conjugales ne peuvent accepter de les recevoir car elles sont en général sans moyen de subsistance. L'accueil de ces femmes en situation irrégulière serait également problématique car la philosophie des maisons d'accueil est d'offrir un hébergement temporaire afin d'aider ces femmes à se réinsérer socialement le plus rapidement possible. Or les victimes étrangères de violences conjugales séjournent dans les maisons en moyenne plus longtemps que les autres femmes, du fait même de la précarité de leur situation. Il conviendrait en conséquence de permettre à ce groupe de femmes particulièrement vulnérables d'être prises en charge dans les maisons d'accueil.

3.4. La mission spécifique de soutien à la parentalité

Il était prévu que cette mission soit réservée aux maisons d'accueil agréées par la COCOF de catégories 2 ou 3, à savoir les maisons accueillant des adultes isolés avec enfants ou des familles. Toutefois, une institution de catégorie 1 accompagnant des hommes seuls a choisi le soutien à la parentalité et l'a obtenu. Six maisons d'accueil ont opté pour le soutien à la parentalité.

3.4.1. Situation avant l'arrêté

Avant l'octroi des missions spécifiques, seule une maison d'accueil avait déjà un dispositif précis et spécifique avant l'introduction de la mission, même si certaines maisons d'accueil qui hébergent des familles pratiquaient déjà une aide à la parentalité de manière informelle. Plusieurs personnes interrogées ont indiqué que l'hébergement de femmes victimes de violences conjugales s'accompagne fréquemment de l'aide à la parentalité au point que les deux missions peuvent paraître indissociables.

3.4.2. Les prescrits de l'arrêté

L'article 5 de l'arrêté 2017/1824 précise que seules les maisons de catégorie 2 ou 3 peuvent être agréées pour la mission spécifique de soutien à la parentalité. A Bruxelles, dix maisons sur seize appartiennent à l'une ou l'autre des catégories, voire les deux (quatre maisons sont dans ce cas). Le cadre agréé de chaque maison dépend du nombre de lits agréés de la catégorie majoritaire.

Le soutien à la parentalité est défini comme l'offre d'un soutien et d'un accompagnement renforcés, individuels et collectifs, aux parents qui rencontrent des difficultés dans l'exercice de leur fonction parentale, permettant un renforcement du lien parent-enfant. L'aide consiste à soutenir la relation entre le parent et l'enfant d'une part et les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif d'autre part, de valoriser les rôles et les compétences des parents (responsabilité et autorité, confiance en soi, protection et développement de l'enfant, ...).

Une mission de prévention des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leur responsabilité parentale échoit également à la maison d'accueil. Cette mission peut être exercée par la mise en place de séances informatives ou d'ateliers éducatifs.

A nouveau, un certain nombre de démarches administratives incombent aux maisons d'accueil, comme la consigne des actions de soutien individuel dans le dossier individuel du bénéficiaire et celle des activités de soutien collectives dans un dossier distinct.

Comme pour les autres missions spécifiques, la visibilité du soutien à la parentalité se concrétise par sa mention dans le projet collectif de la maison d'accueil et l'établissement d'un chapitre distinct sur cette dernière dans le rapport d'activités.

3.4.3. Mise en œuvre

L'agrément pour cette mission spécifique permet le financement d'un poste à mi-temps « fonctions socio-éducatives » ou de psychologue. Actuellement, six maisons sont agréées dans le cadre de cette mission.

La charge de travail occasionnée par l'adoption de cette mission spécifique est répartie différemment selon les maisons. Dans la seule maison d'accueil dans laquelle un travail de soutien à la parentalité était effectué avant l'adoption de l'arrêté, l'éducatrice en charge a été maintenue dans ses fonctions. Les maisons d'accueil qui n'offraient pas d'aide à la parentalité avant l'octroi de l'agrément ont toutes engagé un psychologue pour assumer cette nouvelle mission.

Les interventions effectuées dans le cadre de l'aide à la parentalité sont variées. Il peut s'agir d'entretiens individuels avec les parents et/ou les enfants dans le cadre d'une thérapie, d'un soutien psychologique classique. Des activités collectives avec les parents sont aussi organisées par certaines maisons. Des sorties, des jeux, des regroupements familiaux, des groupes de parole sont ainsi proposés aux hébergés. Enfin, la personne en charge de l'aide à la parentalité peut apporter un soutien ponctuel, à la demande des parents. Il peut s'agir par exemple d'accompagner les parents à une réunion scolaire, d'apporter une aide au bain des enfants, etc. Le soutien apporté peut aussi consister en des discussions informelles sur la parentalité avec les parents, au cours d'un repas, par exemple.

La parentalité est travaillée principalement dans les relations entre la mère et l'enfant. Certaines institutions souhaiteraient développer des relations avec le père, lorsque cela est possible, c'est-à-dire la plupart du temps en dehors des cas de violences conjugales et intrafamiliales. Ces situations excluent en effet très souvent la possibilité de contacts afin d'éviter de mettre en danger les enfants et les exposer à nouveau à la violence.

3.4.4. Apports

L'introduction de la mission spécifique a permis en premier lieu un renfort humain au sein de la maison d'accueil. Elle a également permis de mobiliser et de mettre en mouvement les équipes autour de la question de la parentalité, en valorisant la place de l'enfant au sein de l'institution.

Pour l'équipe, l'arrivée d'un psychologue est jugée positive dans la mesure où elle permet l'introduction d'un nouveau regard sur les problématiques vécues par les bénéficiaires dans leur globalité, au-delà de la question spécifique de la parentalité. Le/la psychologue devient la personne de référence vers laquelle on se tourne et que l'on interroge lorsqu'une question liée à la parentalité se pose. Sa présence est jugée particulièrement enrichissante lorsque des binômes ou des trinômes réunissant un assistant social, un éducateur et un psychologue sont formés. Le croisement des trois regards permet des échanges fructueux.

3.4.5. Manquements/problèmes

De nombreuses maisons soulignent que l'absence d'un espace spécifique dédié à l'aide à la parentalité est problématique. Pour le soutien à titre individuel des familles, les entretiens devraient se dérouler dans un lieu intime afin de pouvoir respecter le principe de la confidentialité. Pour les activités collectives, il serait aussi nécessaire d'avoir des lieux de vie conviviaux dans lesquels organiser des activités collectives.

Les personnes en charge du soutien à la parentalité précisent par ailleurs qu'elles ont besoin de davantage de formations et d'échanges. Or le budget dont elles bénéficient actuellement pour les formations leur semble largement insuffisant au regard du coût des formations dispensées dans ce domaine. Certaines psychologues qui souhaitent bénéficier de formations spécifiques sur la parentalité pour exercer au mieux leur mission sont alors contraintes de financer elles-mêmes des formations complémentaires, lesquelles peuvent s'élever à plusieurs milliers d'euros par an.¹⁰

Alors que dans la grande majorité des maisons d'accueil, le soutien à la parentalité est exercé pour la première fois, au moins de manière formelle, il existe peu de concertation intersectorielle. Les travailleurs sont de ce fait demandeurs d'échanges entre maisons d'accueil afin de repérer les bonnes pratiques éventuellement développées par les partenaires, à l'exemple des responsables de deux maisons d'accueil qui se réunissent une fois par mois pour partager leur expérience et leurs réflexions sur l'organisation d'activités conjointes.

Certains psychologues relatent leur difficulté à trouver leur place au sein d'une équipe déjà surchargée de travail et qui n'a pas forcément l'occasion de consacrer du temps à l'échange théorique sur les questions de la parentalité. D'autres font état de leur difficulté à instaurer un bon rapport avec les bénéficiaires. Certains d'entre eux ont en effet une représentation négative de la fonction du psychologue en raison d'expériences antérieures où ils ont eu le sentiment d'être jugés par un psychiatre ou un psychologue. A l'inverse, d'autres bénéficiaires ont des attentes très fortes à l'égard du travail du psychologue qu'ils envisagent comme la personne qui peut répondre à toutes leurs interrogations et résoudre tous leurs problèmes.

Un autre problème a été soulevé lors des interviews concernant le subventionnement d'un poste de psychologue. Les travailleurs occupant un poste de niveau Master, comme c'est le cas des psychologues, peuvent prétendre à l'échelle barémique 1, tout comme les directeurs et coordinateurs disposant d'un titre universitaire. Les directions ayant un diplôme de l'enseignement supérieur de type court (Bachelier) ont quant à eux droit à un barème inférieur (échelle 2).¹¹ Cet état de choses permet de souligner le manque d'attractivité des postes à

¹⁰ On doit souligner que, selon les termes de l'Arrêté 2000/279 du Collège de la Commission communautaire française, la subvention annuelle pour les frais de formation continuée de l'équipe s'élève à 1% de la masse salariale (article 48). Il est à noter que les justificatifs annuels pour les frais de formation produits par les maisons chaque année montrent que la subvention est systématiquement sous-utilisée par les maisons d'accueil (Mennig C. et Vanhessen C, 2018, p. 97), montrant la nécessité de les informer à nouveau sur les montants exacts pouvant être attribués annuellement à la formation.

¹¹ Cf. ANNEXE II NM : Tableau des échelles barémiques de référence pour les fonctions subventionnées de l'arrêté non-marchand 2001/549 du 18 octobre 2001 de la Commission communautaire française relatif à l'application du décret de la Commission communautaire française du 12 juillet 2001 modifiant diverses législations relatives

responsabilités dans le secteur. En effet, les responsabilités assumées ne sont pas valorisées au niveau rémunérateur, ce qui participe à un manque de reconnaissance. De plus, la distinction barémique entre les directions sur base du niveau de diplôme peut être vécue comme une injustice puisque les directions accomplissent des tâches similaires et assument les mêmes responsabilités, ce qui justifie qu'elles soient rémunérées selon la même échelle barémique, titulaires ou non d'un diplôme universitaire.

3.4.6. Recommandations

Il est majoritairement demandé **d'augmenter le temps de travail alloué**. L'augmentation du temps de travail permettrait au travailleur d'effectuer des activités collectives avec les hébergés, ce qui est en général peu développé actuellement, le mi-temps permettant de se consacrer surtout à un accompagnement individuel. L'augmentation du temps de travail permettrait par ailleurs de développer des partenariats, renforcer les réseaux existants et en développer de nouveaux. Il est jugé intéressant **d'ouvrir l'angle d'approche** en incluant, quand cela est possible (absence de violences), le père voire le réseau familial proche qui peut en plus, constituer un réseau de soutien à plus long terme auprès de la personne.

Au niveau des ressources humaines, l'engagement de psychologues n'a pas été de pair avec la création d'une **échelle barémique spécifique**, ce qui devrait être corrigé et ce, même si actuellement, cet état de choses ne semble pas avoir entraîné de conflits en interne.

Des **réunions fréquentes** - environ tous les deux mois - entre les personnes en charge de cette mission spécifique sont aussi suggérées. Elles favoriseraient l'échange sur les cas cliniques rencontrés et permettraient d'élargir les pistes de travail.

Il serait aussi nécessaire de **financer davantage la formation** relative à ce domaine, laquelle est souvent coûteuse au vu de ses liens évidents avec la psychologie.

Enfin, il est recommandé de **rapprocher les missions de soutien à la parentalité et de soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales** étant donné les liens forts entre ces deux thématiques.

aux subventions accordées dans le secteur de la politique de la santé et de l'aide aux personnes et relatif à la modification de divers arrêtés d'application concernant les secteurs de l'aide aux personnes, de la santé, des personnes handicapées et de l'insertion socioprofessionnelle

4. Constats transversaux et recommandations générales

4.1. Nécessité de renforcer les moyens financiers des maisons d'accueil

La dénonciation d'un manque récurrent de moyens pour effectuer les tâches nécessaires au bon fonctionnement d'une maison d'accueil est unanime. Toutes les personnes interrogées rattachées à des tâches managériales indiquent qu'elles doivent systématiquement jongler entre les différents subsides reçus pour maintenir à l'emploi leur personnel et permettre le bon fonctionnement de la maison. En ce qui concerne plus particulièrement les missions spécifiques et le post-hébergement, le mi-temps octroyé pour accomplir ces dernières est considéré comme une opportunité mais qui s'avère insuffisante. Avec le développement de ces dispositifs complémentaires, une demande croissante de soutien s'est en effet créée à laquelle il est très difficile de répondre adéquatement. De plus, en termes d'organisation du travail, l'octroi d'un mi-temps ne permet pas à la personne de libérer suffisamment d'heures de travail pour réaliser ses tâches auprès des bénéficiaires, prendre part aux réunions d'équipe, suivre des formations et participer à des moments d'échanges de pratiques, éléments pourtant indispensables au renforcement de son expertise. La charge administrative était déjà jugée importante avant l'octroi des missions spécifiques, elle a continué à s'intensifier ces dernières années notamment en raison des nombreuses démarches à effectuer pour les hébergés, de l'élaboration des dossiers individuels, de la rédaction des rapports d'activités, etc. Sur ce dernier point, formaliser l'activité permet à la fois aux équipes de prendre du recul sur la pratique et de valoriser les activités mises en œuvre. Néanmoins, l'exercice de formalisation du travail social n'est pas toujours évident tant il est variable, évolutif et prend sens au regard du parcours du bénéficiaire. C'est pourquoi certains indicateurs repris dans AMA'stat sont jugés difficiles à utiliser et peu représentatif du travail effectué. Par exemple, une personne interviewée faisait remarquer sa difficulté à se positionner sur la fréquence des entrevues car elle est variable d'un hébergé à l'autre, varie dans le temps pour ce même hébergé et aucune moyenne n'existe. Il serait certainement utile de réaliser une évaluation/réflexion sur les indicateurs utilisés et de les faire évoluer, le cas échéant.

Les mesures prioritaires suivantes doivent être adoptées dans ce domaine :

- Il est indispensable de renforcer le dispositif existant lié aux missions spécifiques en augmentant le temps de travail tant pour chaque mission spécifique que pour le post-hébergement.
- Il faut également octroyer aux maisons des moyens logistiques supplémentaires pour améliorer l'accomplissement des tâches quotidiennes, comme des GSM, des tablettes ou ordinateurs portables connectés (ex : clé 4G), une camionnette, etc.
- Il est nécessaire d'allouer des frais de fonctionnement à chaque mission spécifique, comme cela a été conçu pour le post-hébergement pour couvrir par exemple, les frais de déplacement à l'extérieur de l'institution.
- Le financement d'un poste administratif au sein de chaque institution est une réelle nécessité.
- L'environnement des maisons d'accueil étant très variable mais nécessitant un travail constant d'entretien, il est recommandé de subventionner des postes logistiques, en priorité pour l'entretien des locaux et la rénovation des bâtiments les plus vétustes. Ce personnel logistique aurait des tâches à accomplir à l'extérieur de la maison, lors des déménagements des ex-hébergés, par exemple.

4.2. Pérennisation des groupes de travail relatifs aux missions spécifiques organisés par l'AMA

Pour l'ensemble des missions spécifiques et du post-hébergement, l'initiative de l'AMA consistant à réunir des membres du personnel des maisons d'accueil autour d'un thème spécifique est accueillie de manière positive. Cette initiative est jugée comme une ressource intéressante pour accroître l'expertise des travailleurs. Cependant, les réunions sont jugées insuffisantes, tant en ce qui concerne leur fréquence que leur durée. Un groupe de travail spécifique logement accompagné/post-hébergement devrait aussi être créé.

- Il est recommandé que l'AMA soutienne encore davantage les échanges de bonnes pratiques (inter)sectoriels entre les maisons d'accueil et les interventions en augmentant le nombre de réunions annuelles et en les organisant de manière à laisser un temps plus important aux échanges. Pour que cette participation soit porteuse et systématique, il est nécessaire qu'au préalable, il existe un renfort en personnel (cf. 4.1).

4.3. Soutien aux projets de formation

Face au déploiement de nouvelles missions, les travailleurs constatent qu'ils sont parfois démunis et souhaitent renforcer leurs compétences par le biais de formations spécifiques liées à la mission concernée. Ce besoin est d'autant plus grand dans les institutions ayant initié de nouvelles pratiques avec la mise en œuvre de la mission spécifique et du post-hébergement.

- Il est primordial de soutenir financièrement l'accès aux formations dont certaines peuvent être relativement coûteuses, par exemple sur le soutien à la parentalité (cf. 3.4.5.).
- Il convient par ailleurs de donner accès à des formations spécifiques en lien avec les problématiques de terrain rencontrées, comme les astuces à connaître dans le monde de l'immobilier pour parvenir à trouver un logement, ou acquérir des notions de base en électricité ou en plomberie pour aider efficacement l'ex-hébergé à emménager.
- Rendre plus lisible les possibilités de formations spécifiques qui sont souvent « noyées » dans le flux d'informations (ex : catalogue Formapef non présenté et/ou laissé à la libre consultation de chaque travailleur et/ou sans réflexion en équipe).
- Rappeler les règles relatives au financement des formations tant aux directions qu'aux équipes (sous-utilisation du budget disponible, cf. 3.4.5).

4.4. Nécessité de prendre en charge les problématiques de santé mentale et d'assuétudes

De nombreuses personnes interrogées ont également souligné le décalage existant entre les profils actuels des bénéficiaires et les problématiques nouvelles auxquelles sont confrontées les maisons d'accueil et les moyens alloués pour y faire face. On constate ainsi un manque criant de moyens alloués à la prise en charge d'hébergés affectés par des problèmes de santé mentale et d'addictions, deux problématiques très présentes dans les maisons d'accueil. Or, la prise en charge de ce type de public nécessite des infrastructures spécifiques dans la mesure où la vie communautaire est peu compatible avec certains troubles. Faute de moyens suffisants, les maisons d'accueil n'étant pas en mesure de recevoir adéquatement ce type de public, sont contraintes à durcir leurs critères d'accueil, ce qui conduit à l'écartement d'une partie du public. Les structures spécialisées en santé mentale sont elles-mêmes surchargées et sont dès lors contraintes « de prioriser les prises en charge en faveur des situations les plus lourdes », ce qui conduit à nouveau à écarter une partie du public. Tout comme pour les victimes de violences conjugales, la prise en charge du public sans papier, présentant ou non d'ailleurs, des problèmes de santé mentale et d'addictions, au sein des maisons d'accueil est aussi relevée comme une impasse tant par les travailleurs des maisons d'accueil que par les acteurs de la santé mentale interviewés.

Les experts en santé mentale relèvent plusieurs freins à l'accompagnement de ce public au sein des maisons d'accueil. Premièrement, la définition des troubles de santé mentale est peu univoque et conduit de nombreux travailleurs sociaux et des citoyens à utiliser de manière abusive le répertoire lexical de ce domaine.

*« Il y a des mots qui entrent dans le vocabulaire qui sont faciles d'accès mais si on creuse un peu... Je vais parler d'un exemple très concret car je centralise les demandes un peu pour mon équipe et je vais avoir des appels de centres d'accueil et on va me dire « Madame délire, elle a un discours déstructuré... Ce sont vraiment des mots très utilisés... Elle a eu un discours décousu, ça aussi je l'entends souvent. Et quand j'essaie de savoir ce qu'ils veulent dire par ces mots, souvent oui, ok c'est peut-être exagéré la personne comment elle s'exprime mais ce sont des personnes qui sont un peu passées entre les mailles du filet ou elles se sentent persécutées par le CPAS parce qu'elles ne sont plus inscrites, elles ont été radiées, ... Quand on gratte un peu, ce n'est pas une personne qui délire, c'est une personne qui est dans une situation où ça s'est déficilé. »
(Partenaire santé mentale)*

Deuxièmement, il importe de travailler sur cette fausse croyance conduisant des équipes socio-éducatives à croire qu'il faut être psychologues ou psychiatres pour aborder les questions de santé mentale. D'ailleurs, de nombreuses personnes souffrant de troubles de santé mentale refusent l'aide proposée, surtout lorsqu'il s'agit d'une orientation vers le milieu médical ou thérapeutique. Ce n'est pas un diagnostic qui est attendu des équipes de première ligne mais de pouvoir, malgré la pathologie, initier une relation, instaurer de la confiance. Cela passe essentiellement, pour les experts en santé mentale rencontrés, par des outils, une posture, une manière de se positionner face à la personne en difficulté. Cette posture est également liée au cadre institutionnel qui peut s'avérer trop contraignant comme c'est le cas dans certaines maisons d'accueil dont les règles de vie sont strictes. Ces experts invitent les

travailleurs des maisons d'accueil à travailler conjointement pour repenser le cadre de travail pour permettre une intégration adaptée et évolutive qui soit sécurisante pour tout le monde (personne ayant des troubles de santé mentale, les autres hébergés et le personnel). Un travail de collaboration pourrait permettre de faire appel à une équipe de santé mentale connaissant bien le fonctionnement des maisons d'accueil.

Troisièmement, les personnes ayant des troubles de santé mentale ont également d'autres problématiques associées, ce qui nécessite une approche intersectorielle comme celle initiée par *Bru4Home*. Des projets existent auxquels peuvent prendre part les maisons d'accueil agréées par la COCOF.

- Accroître le réseau avec les institutions de santé mentale afin de mieux connaître les réalités de chacun et les initiatives existantes et réaliser des supervisions permettant de donner des outils aux travailleurs des maisons d'accueil et de (re)penser aux modalités d'accueil favorables à l'accompagnement d'une personne ayant des troubles de santé mentale en son sein et ce, sans mettre en péril la vie communautaire ni la sécurité du personnel.
- Création d'une équipe pluridisciplinaire mobile en santé mentale dédiée uniquement au travail en maison d'accueil permettant d'assurer un suivi *intra et extra muros* pour répondre aux besoins actuels et récurrents des maisons d'accueil. Ce suivi serait également à proposer aux personnes ayant quitté la maison d'accueil dans le cadre du post-hébergement.
- Les travailleurs doivent bénéficier d'une formation adéquate, de moyens et d'outils adéquats pour gérer ce type de problématiques.

4.5. Augmenter les possibilités de sortie en augmentant l'offre de logement bruxellois

Le manque de logements à proposer à l'issue d'un passage dans une maison d'accueil est criant, surtout pour les familles nombreuses. Les hébergés sont alors contraints de séjourner plus longtemps dans les maisons dans l'attente d'un logement. Cela a un effet contreproductif à l'égard du suivi de l'hébergé car un séjour trop long peut engendrer des tensions au sein de la communauté et une régression de certains bénéficiaires alors qu'ils étaient prêts à assumer leur autonomie. De plus, le fait de séjourner plus longtemps empêche d'autres personnes d'entrer dans la maison d'accueil.

Il faudrait augmenter les capacités d'accès aux logements bruxellois à tous niveaux (logements sociaux, logements gérés par les Agences Immobilières Sociales (AIS) et parc locatif privé) par le biais de plusieurs mesures :

- Fixer un plafond pour les loyers.
- Réhabiliter les logements insalubres et transformer les bureaux inoccupés.
- Octroyer un avantage fiscal aux bailleurs qui louent au public provenant des maisons d'accueil.
- Travailler sur les représentations vis-à-vis du public des maisons d'accueil auprès des propriétaires mais aussi des agents de l'administration comme ceux des CPAS et des communes.

- Ne pas pénaliser les personnes décidant de modes de logements alternatifs ou collectifs (ex : la colocation ne doit pas être forcément associée à un statut de cohabitant, ce qui réduit les montants des allocations ou du RIS¹²).
- Augmenter le nombre de conventions avec les SISF et AIS et favoriser davantage les publics issus des maisons d'accueil, indépendamment de leur profil (cf. 3.1.5.). Cette piste questionne plusieurs interviewés car d'une part, la solution est profitable à un public fragilisé dans le besoin (celui des maisons d'accueil) mais d'autre part, exclut d'autres personnes fragilisées (qui ne sont pas dans les critères).

4.6. Simplifier les démarches administratives relatives au logement

Lors du départ de la maison d'accueil, les ex-hébergés sont confrontés à un ensemble de démarches administratives à effectuer. Même s'ils bénéficient du soutien de la maison d'accueil dans un premier temps, ces démarches sont très lourdes pour une population fragilisée et sont énergivores pour le personnel des maisons d'accueil.

Afin de fluidifier et simplifier la période post-hébergement, il est souhaitable de :

- Identifier une personne de référence au sein de chaque CPAS et de chaque commune connaissant le fonctionnement des maisons d'accueil et les besoins de leur public.
- Uniformiser les procédures, documents et délais.
- Faciliter l'accès aux services administratifs à des personnes en fracture numérique.

4.7. Financer davantage les services périphériques, de santé et de guidance à domicile

Les services de soutien post-hébergement tels que les services de guidance à domicile ou les compagnons dépanneurs sont des services intéressants mais les personnels des maisons d'accueil constatent que ces services sont souvent débordés. Ils peinent en conséquence à répondre aux besoins immédiats des ex-hébergés lors de leur sortie.

Afin de favoriser un soutien effectif aux ex-hébergés lors de leur sortie de la maison d'accueil, il est recommandé de :

- Financer davantage les services d'aide logistique, de santé, y compris mentale ou de guidance à domicile afin de mieux répondre aux besoins des ex-hébergés et permettre de mettre un terme réel au suivi post-hébergement en s'assurant que la personne est effectivement prise en charge.
- Favoriser la mise en réseau entre les maisons d'accueil et les services d'aide existants (ex : santé mentale, services de guidance à domicile).
- Réaliser une base de données partagée (sorte de répertoire) entre les maisons d'accueil avec les coordonnées de personnes-ressources. Le développement constant de ce type de répertoire est nécessaire afin de ne pas submerger toujours les mêmes prestataires.

¹² Revenu d'Intégration Sociale

4.8. Permettre aux maisons d'accueil de renforcer leur dispositif

Certaines missions sont particulièrement en lien, comme le soutien à la parentalité et l'aide aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales d'une part et le post-hébergement et le logement accompagné, d'autre part. Il est donc souhaitable de permettre aux maisons d'accueil qui le souhaitent de rapprocher ces deux missions lorsque cela s'avère nécessaire pour les hébergés, ce qui n'est pas toujours le cas. Malgré la proximité des thématiques, il ne faut pas négliger le fait que les victimes de violences conjugales et intrafamiliales ont besoin d'un soutien spécifique, notamment dans leur rapport au corps qui ne concerne pas la relation avec l'enfant.

- Il est recommandé de favoriser le renforcement des dispositifs existants en allouant du temps de travail complémentaire pour lequel la maison d'accueil définirait en amont les fonctions prises en charge (ex : post-hébergement ou mission spécifique choisie actuellement ou pour développer la complémentarité entre deux missions spécifiques). Octroyer un cadre complémentaire par le biais d'une seconde mission spécifique pour toutes les maisons d'accueil ne semble pas opportun car la demande d'une mission spécifique supplémentaire peut être uniquement envisagée pour obtenir un renfort en personnel. Il paraît donc plus intéressant de financer du personnel complémentaire en laissant l'opportunité aux représentants de l'institution de choisir son affectation en fonction des caractéristiques de la structure et des besoins au niveau de l'accompagnement du public.

5. Conclusion

L'introduction du post-hébergement dans les missions de base ainsi que les missions spécifiques prévues par l'Arrêté 2017/1824 ont toutes été accueillies très favorablement par les maisons d'accueil. Ces dernières y voient une reconnaissance du travail, déjà accompli de manière informelle pour bon nombre d'entre elles. L'adoption des missions spécifiques par les maisons d'accueil n'a pas mené à une spécialisation dans le domaine choisi dans la mesure où ces dernières ont été précisément choisies en fonction du projet de l'institution et du public spécifique accueilli. Les activités développées au sein des maisons d'accueil ces dernières années sont donc venues soutenir des pratiques déjà existantes, sous forme d'un renfort de l'équipe permettant, à son tour, de professionnaliser davantage l'accompagnement. Elle a également favorisé la mobilisation et la mise en mouvement des équipes autour de questions déjà identifiées, comme par exemple, celle du soutien à la parentalité, en valorisant la place de l'enfant au sein de l'institution. Le travail d'accompagnement mis en place dans le cadre des missions spécifiques pourrait donc se poursuivre sans l'attribution à une mission en particulier mais être considéré comme faisant partie intégrante du travail socio-éducatif de la maison d'accueil.

Malgré ces moyens humains complémentaires, la charge de travail est toujours considérée comme très élevée par le personnel des maisons d'accueil. Il y a lieu de privilégier un renforcement des dispositifs existants plutôt que de développer de nouvelles initiatives. Il est donc recommandé d'investir dans ce qui a déjà été initié en augmentant le temps de travail. Ce temps de travail complémentaire ne devrait pas forcément être dédié au post-hébergement ou à la mission spécifique choisie actuellement mais devrait idéalement être attribuée en fonction du choix de l'institution. Pour l'octroi du subventionnement, il y a lieu de prendre en compte la capacité d'accueil ainsi que la fréquence de sortie des hébergés qui dépend fortement de la politique interne en ce qui concerne la durée de séjour et du profil des bénéficiaires. Il importe également d'octroyer un temps de travail suffisant permettant au travailleur responsable d'une mission de l'exécuter correctement en tenant compte des activités annexes à l'accompagnement, activités qui sont d'ailleurs tout aussi nécessaires (formations, réunions d'équipe, travail partenarial, supervisions, interventions, etc.). Dans cette optique, renforcer les ressources humaines permettra également de développer les réseaux externes aux maisons d'accueil mais également d'intensifier la pratique de supervisions ou interventions initiées par la Fédération AMA, considérée comme une initiative utile mais à développer. Les projets menés et l'expertise des maisons d'accueil mériteraient d'être davantage connus par les externes et inversement. En effet, par le biais des interviews avec plusieurs partenaires, nous avons pu relever d'une part, le profond respect du travail mené par les maisons d'accueil par les externes et d'autre part, une connaissance partielle du travail effectué au sein des institutions. Ces liens sont d'autant plus importants à créer avec le secteur de la santé mentale, étant donné les difficultés auxquelles sont confrontées les maisons d'accueil dans la prise en charge de ce public, souvent refoulé pour inadaptation aux règles de vie communautaire. En outre, il est à craindre une cristallisation des troubles de santé mentale avec la crise sanitaire et ses conséquences. Il est également à souligner que les derniers dispositifs ont concerné le travail socio-éducatif alors que des fonctions de support sont également nécessaires et ne sont actuellement pas subventionnées. Il s'agit notamment des postes administratifs et de maintenance/support logistique. Néanmoins, la charge de travail existe bel et bien et est supportée soit par les directions et/ou travailleurs « de terrain »

assurant le suivi des hébergés. Certaines institutions ont trouvé d'autres sources de financement, pas toujours stables, qui pourraient être utiles pour couvrir d'autres frais.

Outre les moyens humains, il importe que les mesures prochaines tiennent également compte des moyens logistiques et organisationnels que nécessitent la mise en place d'initiatives. Les interviewés contestaient parfois l'inadaptation à la réalité de terrain de la réglementation actuelle. Il est donc recommandé de réaffirmer la nécessité pour les maisons d'effectuer un travail d'accompagnement adapté aux spécificités et aux besoins de leur public, tout en leur octroyant une plus grande liberté dans sa mise en œuvre. A ce titre, il serait nécessaire de faire disparaître les indicateurs quantitatifs qui avaient été introduits dans la nouvelle réglementation, surtout ceux relatifs au logement accompagné, et qui sont unanimement jugés inadaptés aux réalités de terrain. Il s'agit aussi de permettre la valorisation dans le temps de travail de post-hébergement des demandes ponctuelles effectuées au profit d'ex-hébergés au-delà du temps légalement prescrit de neuf mois. En ce qui concerne les moyens, il s'agit par exemple de financer des équipements technologiques portables pour les travailleurs concernés afin de faciliter un suivi hors des murs de la maison d'accueil. En ce qui concerne le post-hébergement et le logement accompagné, il y a lieu de bien en définir les contours notamment pour les distinguer des services de guidance à domicile avec qui les liens pourraient être (re)noués pour favoriser les passages de relais. Chose importante dans le cadre de la mise en place des partenariats (ex : santé mentale, guidance à domicile), il est nécessaire que ces services ne soient pas eux-mêmes engorgés, ce qui semble pourtant être le cas actuellement. Un renforcement des moyens alloués aux partenaires des maisons d'accueil est tout aussi nécessaire pour assurer un accompagnement de qualité sur le long terme. Il s'agit d'une évidence lorsqu'on parle du logement et doit être assurément une priorité politique sur le territoire bruxellois. En effet, le manque de possibilités de sorties des maisons d'accueil pénalise ces structures à double titre. Les délais de séjour sont allongés et conduisent à un turnover moins important, conduisant à saturer les services. Même si les attributions dérogatoires ont permis d'augmenter les possibilités de sorties, cette mesure est saluée mais s'avère insuffisante et conduit à écarter d'autres publics non prioritaires, venant ou non des maisons d'accueil.

En conclusion, le travail au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF est de qualité mais souffre d'un manque de moyens. La priorisation des missions mériterait d'être poursuivie en se focalisant sur le point de vue des bénéficiaires afin de la définir en fonction de leurs besoins. Malheureusement, cet aspect de l'enquête, prévu initialement, n'a pu être abordé en raison de la survenance de la pandémie. Il serait pertinent de mener une étude à part entière à partir du point de vue de ses usagers afin de compléter utilement le travail d'identification des besoins du secteur.

6. Bibliographie

Arrêté 2000/279 du 20 juillet 2000 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

Arrêté non-marchand 2001/549 du 18 octobre 2001 de la Commission communautaire française relatif à l'application du décret de la Commission communautaire française du 12 juillet 2001 modifiant diverses législations relatives aux subventions accordées dans le secteur de la politique de la santé et de l'aide aux personnes et relatif à la modification de divers arrêtés d'application concernant les secteurs de l'aide aux personnes, de la santé, des personnes handicapées et de l'insertion socioprofessionnelle.

Arrêté 2007/755 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément.

Arrêté 2017/ 1824 du 12 juillet 2018 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

FEDAIS asbl, « Las AIS ont 20 ans ! », <https://www.fedais.be/les-ais-ont-20-ans>

Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris (AMA), « Le post-hébergement - Un accompagnement pour favoriser la transition vers un nouveau milieu de vie », AMA'Focus, mai 2016, disponible sur

<http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

Hugon M.-A., Seibel C., Recherches impliquées, recherches-action : le cas de l'éducation, Bruxelles, De Boeck, 1988.

La Strada, Femmes en rue, dans les services d'hébergement d'urgence, et les maisons d'accueil bruxelloises, Etat des lieux, automne 2014, [https://lastrada.brussels/portail/images/Strada rapport femme 2016 FR VF.pdf](https://lastrada.brussels/portail/images/Strada_rapport_femme_2016_FR_VF.pdf)

« Le logement à Bruxelles : Quel accès pour les sans-abris ? », Actes du Colloque du 4 mai 2015, disponible sur <https://www.ama.be/documentations/nos-publications/lespublications-de-lama/>

Mennig C. et Vanhessen C., « Les maisons d'accueil agréées par la Commission Communautaire Française. Rapport sectoriel 2018 », Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris, 13 avril 2018, Dernière mise à jour 18 avril 2018, <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

Street C. et Oddie D., « Des familles sans chez soi : Quel accompagnement des enfants et des parents en maisons d'accueil ? Etat des lieux - Regards croisés - Analyse », Recherche-Action réalisée par l'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris, Mai 2012, disponible sur <http://www.ama.be/documentations/nos-publications/les-publications-de-lama/>

7. Liste synthétique des principales recommandations

Recommandations spécifiques aux maisons d'accueil

- *Financement du personnel :*
 - Renforcer l'équipe socio-éducative au sein de toutes les maisons d'accueil en laissant le choix à la maison d'accueil de l'attribution du poste (subventionnement pas lié à une mission spécifique par exemple, pour laisser la possibilité à la direction de consacrer le personnel supplémentaire aux besoins prioritaires du service). En effet, le mi-temps octroyé était une initiative pertinente mais le temps partiel, surtout lorsqu'il est assuré par une personne pour une fonction déterminée, limite la disponibilité du travailleur et rend difficile la réalisation de toutes les activités liées à la mission (accompagnement des bénéficiaires, réunions d'équipe, formations, interventions, réseautage, etc.). Tout d'abord, il y a lieu de prévoir un subventionnement permettant de renforcer les initiatives actuelles. Ensuite, il y a lieu de tenir compte de la taille de l'institution pour octroyer le subventionnement complémentaire.
 - Subventionner dans chaque institution une fonction administrative et un poste logistique/maintenance. Le poste ouvrier doit permettre de réaliser l'entretien de la maison et faciliter le déménagement (travail intra et extra muros). Minimum un mi-temps avec subventionnement progressif en fonction de la taille de l'institution.
 - Laisser la possibilité aux institutions qui le souhaitent d'engager un psychologue (Master) tout en clarifiant la situation barémique.
 - Supprimer la distinction barémique entre les directions sur base du niveau d'études. Valoriser davantage les postes de direction en prévoyant une échelle barémique spécifique plus avantageuse.
- *Développement des connaissances et compétences :*
 - Informer davantage le personnel des maisons d'accueil sur les financements à disposition concernant les formations continuées (1% de la masse salariale).
 - Rendre plus lisible les possibilités de formation qui sont souvent « noyées » dans le flux d'informations.
 - Prévoir de nouvelles formations sur des thèmes spécifiques relatives à la mise en logement (marché immobilier, bases en électricité et plomberie, etc.).
 - Réaliser une base de données commune aux maisons d'accueil pour échanger des informations utiles (répertoire, document-type, fiche pédagogique, etc.).
 - Développer les interventions et groupes de travail organisés par l'AMA.

- *Moyens logistiques complémentaires*
 - Faciliter le travail à l'extérieur des murs de l'institution avec des GSM, des tablettes ou ordinateur portables, etc.
 - Faciliter les déménagements et emménagements (camionnette, lift, zone de stockage des meubles avant déménagement, etc.).
 - Allouer des frais de fonctionnement à chaque mission spécifique, comme cela a été conçu pour le post-hébergement pour couvrir par exemple les frais de déplacement à l'extérieur de l'institution.
 - Augmenter le nombre de logements semi-autonomes.

- *Modifications administratives et réglementaires*
 - Abandonner les indicateurs quantitatifs actuellement demandés dans le cadre du logement accompagné et favoriser les plans individualisés pour fixer les échéances, la fréquence, etc.
 - Valoriser dans le temps de travail de post-hébergement les démarches envers les partenaires, les appels téléphoniques avec les bénéficiaires ou passés pour eux ainsi que les demandes ponctuelles d'ex-hébergés au-delà des neuf mois prescrits dans le cadre du post-hébergement.
 - Réviser certains indicateurs dans les rapports (AMAtat).
 - Autoriser la prise en charge des personnes en situation irrégulière de séjour dans les maisons d'accueil.
 - Insister sur un des objectifs du post-hébergement relatif à la constitution d'un nouveau réseau en donnant du temps et des moyens humains nécessaires (durée de 9 mois jugée adaptée mais devrait être renouvelable pour des situations spécifiques. Si tel est le cas, le logement accompagné perdrait de son utilité).

- *Valorisation du secteur (communication)*
 - Organiser une campagne de sensibilisation auprès des propriétaires mais aussi des agents de l'administration comme ceux des CPAS et des communes afin de modifier les représentations négatives vis-à-vis du public des maisons d'accueil.
 - Favoriser la représentation des maisons d'accueil au sein d'organes intersectoriels et communiquer sur le travail effectué auprès du grand public et de partenaires (logement, santé mentale, etc.).
 - Construire davantage de liens avec les services de guidance à domicile (surtout pour les institutions non liées à un tel service) voire de mettre en place un travail en binôme pour permettre le passage de relais et la constitution d'un nouveau réseau pour l'ex-hébergé.

Recommandations relatives à d'autres secteurs ou structures mais qui ont pour but de faciliter le travail d'accompagnement des maisons d'accueil :

- *Logement*
 - Garantir la salubrité des logements à Bruxelles (inspection).
 - Fixer un loyer maximum en fonction de la superficie.
 - Augmenter le nombre de logements sociaux en réhabilitant les logements insalubres et en transformant les bureaux inoccupés.
 - Favoriser les personnes issues des maisons d'accueil au sein des logements privés en octroyant un avantage fiscal aux bailleurs qui louent au public provenant des maisons d'accueil.
 - Augmenter le nombre de conventions entre les maisons d'accueil d'une part, les SISP et d'autre part, les AIS et ce, indépendamment du profil de l'hébergé.
- *Administrations publiques (CPAS, communes)*
 - Avoir au moins un référent par administration qui servirait de personne de contact privilégiée aux maisons d'accueil et qui connaîtrait leur réalité.
 - Uniformiser les démarches, procédures et documents entre les administrations et potentiellement créer une plateforme unique destinée à la recherche d'un logement (afin d'éviter de démultiplier les démarches auprès de SISP, AIS, etc.).
 - Faciliter la constitution des garanties locatives et ce, dans des délais raisonnables.
 - Conserver, de manière généralisée, le statut d'isolé lorsque la personne opte pour une colocation (sous certaines conditions pour éviter les abus).
- *Santé mentale*
 - Financer une équipe mobile dédiée aux maisons d'accueil qui travaillerait en intra et extra muros (y compris en post-hébergement).
 - Déconstruire les représentations sur les personnes atteintes de troubles de santé mentale et outiller les travailleurs des maisons d'accueil (posture et travail du cadre institutionnel).
- *Services de guidance à domicile*
 - Construire des partenariats privilégiés avec les maisons d'accueil (co-construire un mode de fonctionnement pour faciliter le passage de relais à la fin du post-hébergement).
 - Refinancer les services de guidance à domicile afin qu'ils ne soient pas saturés.