

LE POST-HÉBERGEMENT

UN ACCOMPAGNEMENT POUR
FAVORISER LA TRANSITION
VERS UN NOUVEAU MILIEU DE VIE

PUBLICATION RÉALISÉE PAR L'AMA EN 2016



LE POST-HÉBERGEMENT

UN ACCOMPAGNEMENT POUR
FAVORISER LA TRANSITION
VERS UN NOUVEAU MILIEU DE VIE

PUBLICATION RÉALISÉE PAR L'AMA EN 2016

TABLE

DES

MATIÈRES

4	<u>INTRODUCTION</u>
5	ÉDITO
6	PRÉAMBULE
6	DES CONSTATS ISSUS D'UNE ENQUÊTE
6	Élaboration du questionnaire
6	Limites de l'exercice
7	Taux de participation
8	QU'EST-CE QUE LE POST-HÉBERGEMENT ?
8	Une définition de référence
8	Le post-hébergement d'un point de vue réglementaire
9	L'accompagnement post-hébergement, une pratique nouvelle ?
10	<u>LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</u>
11	QUELS SERVICES RÉALISENT
	UN ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT
11	En Région wallonne
11	À Bruxelles
12	Commun aux deux régions

12	LES SUBVENTIONS PUBLIQUES
	POUR L'ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT
12	En Région wallonne
14	À Bruxelles
14	LE COÛT DU POST-HÉBERGEMENT
15	LES ÉLÉMENTS CLÉS DU POST-HÉBERGEMENT
15	La continuité de l'aide
15	Le public cible
20	Informations sur les logements
22	Une intervention généraliste
26	Durée de l'accompagnement
27	Formalisation de l'accompagnement
28	Un travail en partenariat
30	LA PLUS-VALUE DU POST-HÉBERGEMENT
32	<u>ANALYSE</u>
33	LES PRINCIPAUX CONSTATS ISSUS DE L'ENQUÊTE
33	Constats communs aux deux régions
33	Spécificités régionales pour la Région wallonne
33	Spécificités régionales pour Bruxelles
33	UNE NOUVELLE DÉFINITION PARTAGÉE
34	PERSPECTIVES
34	Récolter des données
34	Agir sur les pratiques
34	Recommandations auprès des pouvoirs de tutelle
35	CONCLUSION
36	<u>ANNEXES</u>
37	ANNEXE 1
	Liste des institutions sollicitées pour l'enquête post-hébergement
38	ANNEXE 2
	La fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri

INTRODUCTION

ÉDITO

La Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) rassemble près de 80 services en Wallonie et à Bruxelles. Parmi ces services, citons les maisons d'accueil, les maisons de vie communautaire, les abris et asiles de nuit, les travailleurs de rue, les services d'accueil de jour et les services de guidance à domicile.

En complément de ces services, différentes initiatives ont vu le jour depuis plusieurs années : les projets d'habitats solidaires, d'habitats permanents ou plus récemment les projets de Housing First. Ces initiatives viennent, ainsi, compléter l'offre d'hébergement ou de logement accompagné et permettent, soit dans une continuité de l'aide, soit dans une approche différenciée de l'habitat, de toucher le plus grand nombre d'hommes, de femmes et d'enfants en grande précarité. Elles apportent des réponses variées à un public dont les problématiques, les difficultés et les demandes sont multiples et complexes.

L'ensemble de ces services et initiatives fait preuve d'un grand professionnalisme malgré des moyens financiers insuffisants. Les travailleurs du secteur se forment avec beaucoup de rigueur et de dynamisme pour offrir un accompagnement de qualité sur des thèmes aussi variés que la parentalité, la santé mentale, les violences conjugales et intrafamiliales et, bien entendu, l'accès au logement.

Ce logement, porte d'entrée et de sortie de notre secteur, est un élément clé de la réinsertion qui peut prendre des formes multiples. Notre secteur n'a eu de cesse de trouver des solutions de relogement en créant des partenariats avec le secteur du logement, mais aussi en développant un accompagnement « post-hébergement » indispensable, pour certaines familles, au passage de relais après plusieurs semaines ou plusieurs mois d'hébergement. Cet accompagnement, vécu comme une période de transition ou comme un soutien de plus

long terme, permet à de nombreuses personnes de s'installer durablement dans leur logement.

Depuis de nombreuses années, l'AMA revendique la reconnaissance et le financement de cette pratique professionnelle tout en interrogeant ses membres de manière régulière sur le travail accompli, les difficultés rencontrées, les atouts pour le public accompagné. Mais aussi en délimitant les contours, en définissant le cadre, en l'inscrivant dans un travail de partenariat avec d'autres services.

Le rapport qui suit, est le fruit d'une dernière enquête réalisée fin 2015/début 2016 auprès des services du secteur sans-abri afin d'étayer davantage la pratique, mais aussi de mettre en lumière une mission accomplie parfois depuis plus de 20 ans par des travailleurs sociaux, convaincus que la transition vers l'autonomie, après une période d'hébergement, nécessite un accompagnement concerté avec la famille en difficulté.

Les résultats de l'enquête ont déjà été présentés à des travailleurs de terrain au début de cette année 2016 à l'occasion de rencontres organisées par l'AMA.¹ Leurs réactions face aux résultats nous ont permis d'étoffer notre enquête et vous en découvrirez les analyses ci-après.

Cette enquête a pu être réalisée grâce à la collaboration des services mais aussi grâce au soutien financier du Fonds social ISAJH², de la COCOF, de la Région wallonne et de l'asbl Solidarité Logement.

Christine Vanhessen
Directrice de l'AMA

1 AMA'tinées organisées le 18 mars en Wallonie et 24 mars à Bruxelles : « Évolution de l'accès et des pratiques d'accompagnement des personnes sans-abri dans le logement »

2 Fonds social de la SCP 319.02 pour les institutions et services d'aide à la jeunesse et/ou handicapés

PRÉAMBULE

Comme nous le verrons tout au long de cette publication, l'accompagnement social pour les personnes qui sortent de structures d'hébergement (maison d'accueil ou maison de vie communautaire) peut prendre des formes multiples. Grâce aux informations que nous avons récoltées, nous pouvons aujourd'hui préciser ce que recouvre le post-hébergement, les différentes pratiques exercées par les services mais aussi son évolution et les perspectives de développement de cet accompagnement qui permet une réelle stabilisation durable en logement des personnes fragilisées.

L'amélioration des connaissances sur cette pratique est essentielle pour notre fédération. Effectivement, en menant ce travail, nous poursuivons plusieurs objectifs :

- Disposer d'informations concrètes et chiffrées sur l'accompagnement réalisé dans le secteur (nombre de services qui pratiquent du post-hébergement, nombre de personnes accompagnées dans le secteur, la durée de cette prise en charge, la plus-value de ce suivi...) afin d'innover et de perfectionner les pratiques
- Affiner la définition du concept et le contour du travail réalisé
- Étayer notre argumentaire relatif au renforcement de la mission d'accompagnement post-hébergement
- Positionner l'accompagnement post-hébergement comme action indispensable de la lutte contre la pauvreté au même titre que d'autres projets innovants
- Faire connaître plus largement l'accompagnement post-hébergement aux acteurs de l'action sociale et du logement

DES CONSTATS ISSUS D'UNE ENQUÊTE

Les éléments d'analyse de cette publication sont le fruit, d'une part, des résultats de l'enquête par questionnaire réalisée en 2015-2016 et, d'autre part, de réunions de travail rassemblant les membres de l'AMA ainsi que 3 maisons d'accueil non affiliées à l'AMA.

Élaboration du questionnaire

Au niveau méthodologique, le travail de construction, de proposition et d'analyse de l'enquête s'est déroulé de juillet 2015 à mars 2016.

Un groupe de travail restreint constitué de 6 services pratiquants, à des degrés différents, du post-hébergement a réalisé un état des lieux des connaissances sur la mission de post-hébergement et débattu sur les pratiques. Ils ont constaté la nécessité de mettre en place une récolte de données afin de combler le manque d'informations et ont donc travaillé à l'élaboration du questionnaire.

Celui-ci, essentiellement composé de questions quantitatives de type « questions fermées » comporte 5 grandes catégories :

- Informations générales sur le service et sur sa pratique de post-hébergement
- Subventions, frais de personnel et de fonctionnement (coût, organisation du travail...)
- Accompagnement pédagogique (définition, informations chiffrées, type d'accompagnement, formalisation, partenariat...)
- Informations sur le public accompagné (type de logement, type de bail, problématiques rencontrées, âges, revenus, etc.)
- Plus-value du post-hébergement (amélioration, risque de retour en rue...)

Après avoir été testé par le groupe de travail et adapté selon les remarques formulées, le questionnaire a été diffusé à l'ensemble des participants, le 18 décembre 2015.

L'enquête a été clôturée en janvier 2016 afin de laisser place au travail d'analyse réalisé par Julie Turco et Deborah Oddie, respectivement pour la Région wallonne et pour Bruxelles.

Limites de l'exercice

Autant pour les services que pour l'AMA, cet exercice de récolte de données et de compilation d'informations concernant l'accompagnement post-hébergement est une première. Comme nous le verrons, cette pratique n'étant aujourd'hui que peu formalisée, les méthodes de récolte de données sur les bénéficiaires varient fortement d'un service à l'autre et ne font pas l'objet « d'items partagés ». Ceci ayant pour conséquence que tous les participants n'ont pas été en mesure de répondre à l'ensemble des questions chiffrées.

La mobilisation des services pour participer à ce type d'exercice reste un défi pour notre fédération. Rappelons-le, les maisons d'accueil ne bénéficient pas de travailleurs administratifs dans leur cadre du personnel subsidié par les pouvoirs de tutelle. Dès lors, les moyens consacrés à tout travail administratif restent limités et celui-ci risque de se faire au détriment de l'accompagnement des personnes en difficulté.

Enfin, comme souvent, la diversité des services tant sur leurs missions, modes de subvention, histoire, philosophie de travail et implantation géographique mènent à une multitude de pratiques qu'il est impossible de présenter au travers d'une analyse de données. Les moyens financiers et le temps limité ne nous ont pas permis de réaliser un véritable travail de recherche. Un travail approfondi, se basant notamment sur des données qualitatives s'avère nécessaire si nous voulons affiner certaines pratiques et questionner d'avantage les spécificités du travail réalisé par les opérateurs de terrain mais aussi par les personnes accompagnées par les services.

Taux de participation

L'enquête a été soumise à l'ensemble des services d'hébergement membres de notre fédération en Région wallonne et à Bruxelles. À Bruxelles, les 3 maisons d'accueil agréées par la COCOM non-membres de l'AMA ont également participé à l'enquête afin d'être le plus exhaustif possible.

En Région wallonne,

cette enquête a été envoyée à 45 services.⁴

45 services

Taux de participation



37 maisons d'accueil

95 %



3 abris de nuit

33 %



5 maisons de vie communautaire

44 %

Taux de participation global

84 %

À Bruxelles,

cette enquête a été envoyée à 23 services.³

23 services

Taux de participation



21 maisons d'accueil
(15 agréées par la COCOF et 6 agréées par la COCOM)

100 %



1 centre d'hébergement d'urgence

100 %

1 asile de nuit
(agréés par la COCOM)

Taux de participation global

100 %

³ Voir liste des institutions sollicitées pour l'enquête post-hébergement – page 37

⁴ Idem

QU'EST-CE QUE LE POST-HÉBERGEMENT ?

Une définition de référence

Comme souvent, la question de la définition n'est pas anodine. En fonction de la compréhension du concept même de « post-hébergement », les points de vue varient fortement. Après analyse des réponses des uns et des autres, nous avons pu constater que pour une même description d'actions (visite d'un logement, contact avec le propriétaire, démarches liées au déménagement et à l'installation), certains considèrent qu'il s'agit de « post-hébergement » alors que, pour d'autres, ces actions rentrent dans « les missions de base » d'une maison d'accueil.

Dans son mémorandum de 2009, l'AMA revendiquait une reconnaissance du suivi post-hébergement. Nous y pointions l'importance de « ne pas rompre trop brusquement le lien privilégié établi au cours de l'hébergement, pour éviter aux personnes de rechuter ». Ce suivi était présenté comme « une étape de transition essentiellement axée sur l'aide à l'installation dans le nouveau logement, la finalisation des démarches en cours et le relais du suivi vers d'autres services ».

En 2012, un groupe de travail consacré à cette thématique nous avait permis de mieux comprendre le concept même de « post-hébergement » et de mettre en évidence la diversité de pratiques qu'il recouvre. Une ébauche de définition avait pu être dégagée. C'est cette définition qui a servi de référence en début de questionnaire.

« Le suivi post-hébergement permet la continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour. Ce travail s'effectue, généralement, hors des murs de l'institution afin de permettre la mise en lien de la personne accompagnée avec les services extérieurs. Ceci en vue d'une meilleure utilisation de ses ressources propres et/ou de celles de son environnement pour éviter les retours en rue et/ou en institution. Le suivi post-hébergement s'effectue idéalement en partenariat avec des services d'insertion par le logement ou de service social et doit, idéalement, être limité dans le temps. »⁵



» Illustrations : Les illustrations présentes dans ce rapport proviennent des réponses de l'enquête, des rapports d'activités des services ou encore des archives de l'AMA.

» L'objectif du post-hébergement est d'asseoir les compétences acquises durant le séjour et d'en développer d'autres afin de maintenir la personne dans son logement et d'éviter un retour en maison d'accueil. Il s'agit d'apporter une stabilité à la personne et surtout une mise en confiance quant à

sa capacité à s'ouvrir au système socio-économique dans lequel elle évolue. Notre travail est de la soutenir dans son accomplissement personnel. L'Espoir (Cuesmes)

» La finalité du projet est bien de donner l'occasion à chaque personne s'installant dans un logement après un séjour en maison d'accueil de vivre de manière durable dans le lieu de vie qu'elle s'est choisi, dans une autonomie à sa mesure soutenue par un accompagnement individualisé. Proposer un ensemble de pratiques qui permettent à la personne d'accéder à ses ressources ainsi qu'à celles de l'ensemble de la société. Les Trois Portes (Namur)

Le post-hébergement d'un point de vue réglementaire

En Région wallonne

Agrément et subvention décrétable

En Région wallonne, 11 maisons d'accueil, soit 20% des services, sont agréées et subventionnées de manière structurée pour l'accompagnement post-hébergement.

L'arrêté du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales reconnaît, pour la première fois, les maisons d'accueil comme opérateurs de la mission d'accompagnement post-hébergement. L'arrêté a été transposé dans le Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé en 2013. Les dispositions relatives à l'accompagnement post-hébergement sont reprises dans l'article 99 du Code.

Sont allouées aux maisons d'accueil remplissant les conditions, une subvention forfaitaire de 20.000 € par an (24.380 € en 2016) pour couvrir les frais de personnel d'un éducateur classe 2A à temps plein chargé d'assurer le suivi post-hébergement et/ou les frais de fonctionnement occasionnés par l'accomplissement de la mission.

L'article 99 du Code wallon détermine les conditions d'octroi de l'agrément et du subventionnement pour l'accompagnement post-hébergement :

- Le suivi post-hébergement doit être ouvert à toute personne ayant été hébergée dans une maison d'accueil
- Le service de post-hébergement doit accompagner simultanément un minimum de 20 ménages
- La maison d'accueil doit être intégrée dans un Relais social ou, à défaut, dans un dispositif d'urgence sociale, une coordination sociale ou un plan de prévention de proximité
- La maison d'accueil doit informer les autres maisons d'accueil de son arrondissement administratif de la réalisation de la mission

Par ailleurs, il ne peut y avoir qu'une maison d'accueil subventionnée pour le post-hébergement par arrondissement administratif.

Enfin, lorsque l'arrondissement compte une ville de plus de 30.000 habitants, la maison d'accueil subventionnée doit

être située dans cette ville. Dans tous les cas la priorité est donnée au service dont la capacité d'hébergement agréée est la plus importante.

La réglementation fixe un cadre et des conditions à l'accompagnement. Par contre, elle ne détermine pas ce qui constitue une action de post-hébergement. La mission n'est pas définie, ce qui permet une grande marge d'interprétation pour les opérateurs.

Subvention Plan Marshall 2. Vert

Par ailleurs, en 2011, dans le cadre du Plan Marshall 2. Vert, le Gouvernement wallon décide de favoriser les projets d'insertion par le logement en octroyant des points APE⁶ aux services souhaitant renforcer le suivi post-hébergement. À cette occasion, 78 points APE (répartis sur 9 ETP⁷) ont été créés au sein de 18 institutions afin d'aider les personnes sortant de structures d'hébergement à se maintenir en logement. Entre 0,5 et 1 ETP peuvent être engagés. Cette subvention viendra renforcer les services impliqués dans des actions de post-hébergement.

En complément de ces emplois, le Ministre de l'Action sociale octroie une subvention annuelle variant de 2.500 à 5.000 permettant aux services de compléter la subvention APE.

Malheureusement, tant les points APE que la subvention annuelle sont attribués de manière ponctuelle. Il ne s'agit donc pas de subventions pérennes permettant des engagements sur du long terme.

À Bruxelles

Ni les textes réglementaires de la COCOF ni ceux de la COCOM qui régissent les maisons d'accueil ne reconnaissent la mission de post-hébergement.

L'accompagnement post-hébergement, une pratique nouvelle ?

Au regard des résultats de l'enquête, la pratique du post-hébergement existe dans certains services depuis les années 70 (1970 en Région wallonne et 1977 à Bruxelles). Il semble que la question de «l'après» hébergement se pose aussi bien aux personnes accompagnées qu'aux travailleurs sociaux depuis que les maisons d'accueil existent. Effectivement, la fin d'un séjour est synonyme d'une nouvelle étape dans le parcours de vie des personnes. Que la fin de l'hébergement se décide par la personne elle-même ou par l'institution, de façon préparée ou précipitée, de manière sereine ou conflictuelle, qu'elle soit vécue de façon positive ou de façon plus difficile, ce moment important nécessite une attention particulière des professionnels qui sont en relation avec la personne ou la famille.

Il n'est d'ailleurs pas rare d'entendre les travailleurs du secteur dire qu'ils préparent la « sortie » dès le début de l'accompagnement. L'analyse de la situation de la personne permettra d'ailleurs de déterminer le projet à court, moyen et long

terme le mieux adapté à sa/ses problématiques, ses besoins, ses demandes.

» Extrait du trimestriel « Echos AMA » du 15 décembre 1993 : « Nous constatons aussi au fil des jours que le travail entamé ne se clôture pas nécessairement avec la fin du séjour puisque près d'un tiers des familles hébergées a maintenu le contact avec les Trieux dans les mois qui ont suivi l'hébergement. Ce contact permet à certains de faire la transition entre le milieu « protégé » de la maison d'accueil et le retour à un mode de vie plus isolé. À la demande d'anciens, nous poursuivons une gestion budgétaire, pouvons donner un avis sur l'un ou l'autre sujet qui les préoccupent, on même les accompagner pour une démarche difficile. »

10 mai 1996, organisation de la campagne de sensibilisation « un homme, un lit » sur le travail réalisé par les maisons d'accueil. On y fait référence à « L'après maison d'accueil : dans la continuité du travail effectué pendant l'hébergement, un accompagnement peut être proposé après le séjour. Celui-ci permet à la personne d'évoluer à son rythme vers plus d'autonomie ».

5 Note de synthèse du groupe de travail « Post-hébergement et alternative à l'hébergement » : Post-hébergement et alternative au logement : La continuité de l'aide, P18

6 APE: Aide à la Promotion de l'Emploi

7 ETP: Equivalent Temps Plein

RÉSULTATS

DE L'ENQUÊTE

QUELS SERVICES RÉALISENT UN ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT

En Région wallonne

Parmi les **38 services** répondants à l'enquête, **28** déclarent réaliser un accompagnement post-hébergement.

74% des servicers font du post-hébergement **74%**



77%

des maisons d'accueil



50%

des maisons de vie communautaire



0%

des abris de nuit

Autres agréments

Parmi les maisons d'accueil qui réalisent du post-hébergement, **4** ont également un autre agrément:

- **2** sont agréées comme APL⁸
- **1** est agréée comme organisme d'insertion professionnelle
- **1** est agréée comme organisme d'éducation permanente



Pour plus de facilité de lecture, nous utiliserons, pour le reste de la publication, le terme « maison d'accueil » pour parler des services qui réalisent le post-hébergement. Cela inclut donc bien la maison de vie communautaire qui réalise également ce travail.

À Bruxelles

Parmi les **23 services** répondants à l'enquête, **15** déclarent réaliser un accompagnement post-hébergement.

65% des servicers font du post-hébergement **65%**



73%

des maisons d'accueil COCOF



67%

des maisons d'accueil COCOM



0%

des services d'urgence

Notons par ailleurs, que parmi les 6 maisons d'accueil qui déclarent ne pas réaliser de post-hébergement, 4 ont au sein de leur « institution mère⁹ » un service de guidance à domicile qui réalise un accompagnement pour leurs anciens hébergés.

Autres agréments

Parmi les maisons d'accueil qui réalisent du post-hébergement, 5 ont également un autre agrément:

- 2 sont agréées comme AIPL¹⁰
- 1 est agréée comme AIS¹¹
- 1 est agréée comme service d'aide sociale aux justiciables et association d'éducation permanente
- 1 est agréée comme service d'Aide à la Jeunesse

8 APL: Association de promotion du logement

9 L'institution mère représente le service qui est à l'origine et à l'initiative des agréments supplémentaires (Dans la plupart des cas, l'institution mère est une maison d'accueil qui a développé d'autres projets (agréments supplémentaires) afin de répondre aux besoins de ses bénéficiaires)

10 AIPL: Association d'insertion par le logement

11 AIS: Agence immobilière sociale

Commun aux deux régions

Raisons évoquées par les services qui ne font pas de post-hébergement

La raison principale évoquée par les services qui déclarent ne pas faire de post-hébergement est le manque de moyens. Certains services regrettent également de ne pas avoir le personnel suffisant pour accomplir ce travail. Pour d'autres, le post-hébergement ne fait pas partie de la mission que s'est donnée l'institution; c'est le cas notamment des services spécialisés dans l'accueil d'urgence (Maison d'accueil d'urgence, Abri/Asile de nuit) qui orientent le plus souvent leurs hébergés vers d'autres structures d'hébergement à plus long terme.

» Ce travail me semble indispensable mais difficile à réaliser à partir d'un abri de nuit. **Abri de nuit Le Tremplin (La Louvière)**

» Le personnel estime ne pas avoir le temps et les moyens de réaliser ce travail qui demande un réel investissement pour être efficace. **Maison d'accueil de Banalbois (Hatrival)**

» Notre maison est trop petite (1 AS et 1/2 éducateur) pour s'occuper de ce sujet. **Emmaüs Tiers-Monde (Marchienne-au-Pont)**

En Région wallonne, certaines institutions choisissent d'orienter leurs hébergés vers les structures agréées pour l'accompagnement post-hébergement, ces services ayant davantage de moyens financiers et humains pour réaliser le travail. Enfin, certains services souhaiteraient demander un agrément pour réaliser du post-hébergement mais les critères liés à l'arrondissement administratif limitent tout nouvel agrément.

» Ni agrément, ni subsides pour cette mission. Manque de personnel. **Emmaüs Chénée (Liège)**

» Le post-hébergement est assuré par l'ASBL «Les Trois Portes». **Les Trieux (Namur)**

À Bruxelles, l'existence des services de guidance à domicile est à prendre en considération dans la décision des maisons d'accueil d'offrir ou non cette prestation. 4 maisons d'accueil travaillent en étroite collaboration avec le service de guidance à domicile créé par leur «institution mère», généralement au départ des besoins d'accompagnement post-hébergement rencontrés par les maisons d'accueil.

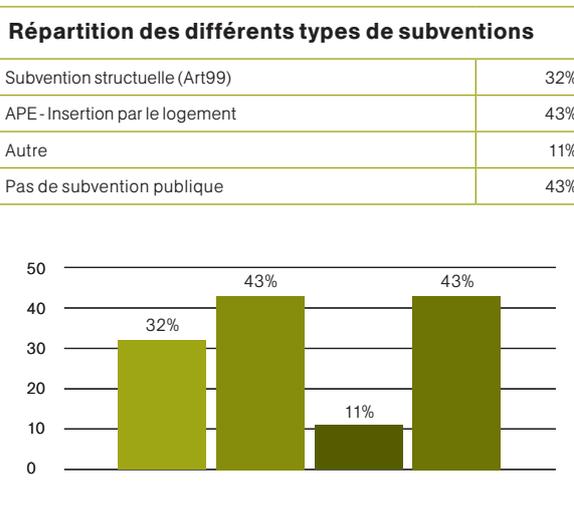
» Nous n'avons pas la capacité de le faire d'un point de vue du personnel. De plus, il y a déjà un service de guidance à domicile au Petits Riens via l'asbl Un Toit à Soi. **@Home 18-24 (Bruxelles)**

» Nous n'avons pas les moyens en personnel et nous collaborons avec SACADO ou d'autres services d'Habitat Accompagné si SACADO est complet. Nous offrons malgré tout aux anciens résidents une aide post hébergement à la demande au sein de la maison d'accueil mais ponctuelle et limitée dans le temps. **Maison d'accueil d'urgence de l'Ilot (Bruxelles)**

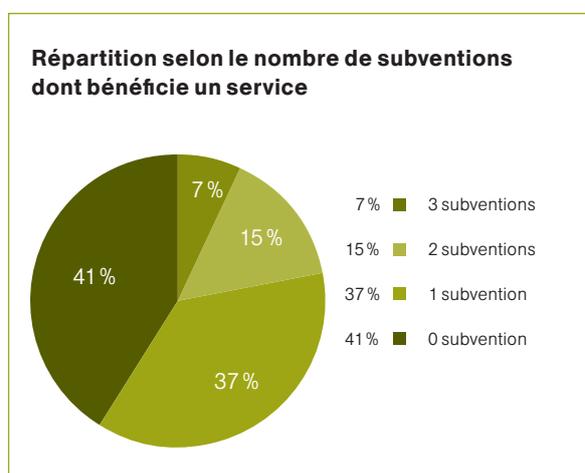
LES SUBVENTIONS PUBLIQUES POUR L'ACCOMPAGNEMENT POST-HÉBERGEMENT

En Région wallonne

Parmi les 28 maisons d'accueil qui font du post-hébergement, près de la moitié fonctionne sans aucun subventionnement (43%). 9 services (32%) sont agréés et subventionnés par la Région wallonne de manière structurelle (art. 99). 12 services (43%) bénéficient de points APE - Insertion par le logement. Enfin, 3 services (11%) bénéficient d'autres subventions (moyens dégagés par les Relais sociaux).



Par ailleurs, notons que ces subventions peuvent être cumulables puisque certaines institutions bénéficient de 2, voire de 3, types de subventions différentes pour le travail de post-hébergement.



Ensemble du personnel subventionné pour le post-hébergement (toutes subventions confondues):

Personnel subventionné pour le post-hébergement		
Types de subvention	ETP ¹²	PP ¹³
Subvention structurelle (Art.99)	11	14
APE – Insertion par le logement	7	17
Autres subventions	2	4
Total	20	35

Répartition des tâches au sein des équipes

De façon générale (70%), l'accompagnement post-hébergement est réalisé par plusieurs membres de l'équipe, voire toute l'équipe (23%). Les membres du personnel se partagent les tâches en fonction de leurs disponibilités mais aussi en fonction du fait qu'ils étaient « référents » pendant l'hébergement et restent la personne de contact pour le bénéficiaire. Dans seulement 7% des cas, seul le travailleur engagé grâce à la subvention post-hébergement réalise effectivement l'accompagnement.

» Le post-hébergement est assuré par les référents assistants sociaux et éducateurs. L'ouvrier est également impliqué au besoin. La Ferme de l'Aubligneux (Dailly)

Agrément et subvention décrétales (Art.99 du Code wallon de l'action sociale)	Subvention APE insertion par le logement – Plan Marshall 2.Vert	Autres subventions
<p>9 services sur les 11 agréés pour le post-hébergement ont participé à l'enquête. Les données présentées ci-dessous font état de leurs situations en matière de moyens et de subventions pour la réalisation de la mission.</p> <p>Date d'obtention de la subvention En 2009: 8 institutions En 2015: 1 institution</p> <p>Montant de la subvention 24.380€ en 2016 (subvention forfaitaire soumise à indexation)</p> <p>Affectation de la subvention Dans 67% des cas, les services répartissent la subvention entre les frais de personnel et de fonctionnement. Néanmoins, la subvention sert à couvrir en priorité les frais de fonctionnement. Et pour 33% des services, la subvention couvre uniquement les frais de personnel. Aucun service n'utilise la subvention pour couvrir uniquement des frais de fonctionnement.</p> <p>Le personnel affecté au post-hébergement En 2015, les 9 services bénéficiant de la subvention emploient 11 ETP, ce qui représente 14 personnes physiques, engagées à temps partiel ou à temps plein pour assurer la mission de post-hébergement. Ce travail est confié essentiellement à des assistants sociaux ainsi qu'à des éducateurs classe 1 ou classe 2.</p>	<p>Parmi les 28 services qui réalisent du post-hébergement, 12 services (43%) bénéficient de points APE leur permettant d'engager de 0,5 à 1 ETP pour le travail de post-hébergement.</p> <p>Date d'obtention de la subvention (Points APE)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 institutions (25%) ont reçu entre 4 et 7 points APE entre 2009 et 2011 • 7 institutions (58%) ont reçu la subvention en 2012 • 2 institutions ont reçu la subvention en 2013 <p>Montant de la subvention (Points APE et subvention complémentaire de la Région wallonne)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour 6 services (50%): 2.500€ • Pour 2 services (17%): entre 5.000 et 10.000€ • Pour 4 services (33%): entre 10.000 et 12.000€ <p>Affectation de la subvention La subvention APE sert exclusivement à couvrir des frais de personnel</p> <p>Le personnel affecté au post-hébergement En 2015, les 12 services bénéficiant de points APE pour l'insertion par le logement emploient 7 ETP soit 17 personnes physiques engagées pour la plupart à temps partiel. Ce travail est confié essentiellement à des assistants sociaux ainsi qu'à des éducateurs classe 1 ou classe 2.</p>	<p>3 services (11%) bénéficient d'une ou plusieurs autre(s) source(s) de financement pour réaliser le travail de post-hébergement. Il s'agit de soutien des Relais sociaux pour renforcer le travail de post-hébergement en complément de la subvention structurelle (Art.99) et/ou des APE Insertion par le logement.</p> <p>Montant de la subvention Les 3 services bénéficiant de subventions complémentaires des Relais sociaux reçoivent entre 20.000€ (2 services) et 60.000€ (1 service) par an.</p> <p>Affectation de cette subvention Ces subventions sont, pour 67% des répondants, affectées exclusivement à des frais de personnel. Dans 33% des cas, elle est utilisée à la fois pour s frais de personnel et de fonctionnement.</p> <p>Le personnel affecté au post-hébergement Le soutien apporté par les Relais sociaux pour la réalisation de l'accompagnement post-hébergement permet d'employer, en 2015, 2 ETP (4 personnes physiques). Ce travail est confié essentiellement à des assistants sociaux ainsi qu'à des éducateurs classe 1 ou classe 2.</p>

12 ETP: Equivalent Temps Plein
13 PP: Personne Physique

À Bruxelles

Qui est subsidié ?

Parmi les 15 maisons d'accueil qui font du post-hébergement, seules 3 le font avec des subventions publiques. 80% des services le réalisent donc sans subventionnement spécifique.

Par qui ?

- Une maison d'accueil réalise le post-hébergement grâce à un subventionnement en initiative de la COCOF et à un agrément en AIPL (RBC¹⁴)
- Une maison d'accueil réalise le post-hébergement grâce à un agrément en AIPL (RBC)
- Une maison d'accueil réalise le post-hébergement grâce à une subvention pour un poste ACS¹⁵ (Actiris)

Un soutien en initiative de la COCOF pour 2016

À l'heure de rédiger cette publication, les 15 maisons d'accueil COCOF viennent de bénéficier d'un premier soutien financier en initiative. Le montant varie, en fonction du nombre de lits agréés, de 8.000 à 17.000 par service pour une période de 6 mois (juillet à décembre 2016).

Quels travailleurs réalisent cet accompagnement ?

Dans la grande majorité des cas, plusieurs travailleurs (assistant sociaux ou éducateurs essentiellement) de l'équipe de la maison d'accueil sont amenés à réaliser l'accompagnement post-hébergement. Dans une optique de continuité de la relation d'aide, il s'agit souvent des travailleurs qui ont été « référents » pour la personne ou la famille pendant le séjour. Cependant, dans le cas de structures bénéficiant, par exemple, d'un agrément AIPL, le suivi peut alors être réalisé par un travailleur dédié à cette mission.

Répartition des tâches au sein des équipes

En grande majorité (80%), l'accompagnement post-hébergement est réalisé par plusieurs membres de l'équipe et dans 20% des cas, par toute l'équipe.

LE COÛT DU POST-HÉBERGEMENT

L'enquête interroge les services sur « le coût » que représente la réalisation de cette mission. Il s'agit plutôt « des coûts » car nous constatons qu'aussi bien des frais de personnel que des frais de fonctionnement sont mobilisés par les services afin d'accompagner les personnes une fois que celles-ci ont quitté la maison d'accueil. Les frais de fonctionnement concernent principalement les frais de déplacement, de téléphone, d'internet et de timbres. En réalité, le coût global du post-hébergement dépasse bien souvent les montants prévus par les subventions existantes. Dès lors, les institutions subventionnées doivent mobiliser

d'autres ressources (dons, mobilisation partielle des ressources humaines de l'hébergement, etc.) pour mener à bien la mission.

» Cela coûte des frais de kilomètres, de téléphone, d'Internet, de timbres et de personnel (juriste, équipe enfants, relai social) mais il est actuellement impossible de chiffrer cela. L'Églantier (Braine l'Alleud)

Les maisons d'accueil qui ne bénéficient pas de subventions publiques évoquent toutes la difficulté de chiffrer et quantifier le coût et le temps consacré à ce travail. Effectivement, lorsque la mission n'est ni reconnue, ni subsidiée, les coûts sont bien souvent intégrés dans les frais généraux de la maison.

Dans ces mêmes services, les tâches relatives au post-hébergement sont réalisées par plusieurs membres de l'équipe voire tous les membres de l'équipe souvent en fonction des disponibilités des travailleurs au moment de la demande.

» Les coûts sont mélangés avec les différents subsides. Nous n'avons pas de comptabilité spécifique au post hébergement d'autant que celui-ci n'est pas officiellement reconnu ni subsidié. Centre de prévention des violences conjugales et familiales (Bruxelles)

» Il est difficile pour nous de le quantifier car nous n'avons pas affecté une personne spécifique à ce travail... C'est un travail qui est compris dans les missions de tous les travailleurs sociaux de la maison d'accueil. Source - La Rive (Bruxelles)

» Nous limitons les coûts, vu la subvention plafonnée au niveau de la Région wallonne, ce qui limite notre réel travail d'accompagnement dans le post-hébergement. Les coûts au niveau du personnel sont également réduits car il s'agit d'emploi APE. Maison Maternelle du Brabant wallon (Ottignies)

Une question à réponse « libre » nous donne également quelques indications sur le temps consacré par les travailleurs sociaux à cette mission. Les réponses sont disparates et varient fortement selon les services :

» Coût frais de personnel = 2 heures/semaine pour le post hébergement. Nous le faisons « gracieusement », autant que possible avec les personnes pour qui ça s'avère nécessaire. Nous consacrons aussi du temps à préparer les sorties et à renforcer le réseau. Home Baudouin (Bruxelles)

» Dans les grandes lignes et ce pour ces 2 dernières années, l'investissement dans le post-hébergement est de +/- 19hrs par semaine. Les frais de fonctionnement, frais de transport jusqu'au logement de l'ex-hébergée. Talita (Bruxelles)

» En réalité, le post-hébergement est assuré par une assistante sociale 7/10 dans le cadre et un éducateur classe 2 pour 1/5. Par rapport à l'article 99, le subside est attribué à l'éducateur classe 2 complété par 2 points APE pour arriver à un temps plein. En effet, l'administratif (logement, revenu...) et guidance budgétaire sont assurés par l'assistante sociale et l'accompagnement dans le quotidien par l'éducateur. L'éducateur complète son temps plein par l'hébergement. L'Abri (La Louvière)

LES ÉLÉMENTS CLÉS DU POST-HÉBERGEMENT

L'enquête nous montre que le concept de « post-hébergement » recouvre une diversité de pratiques. Cependant nous pouvons dégager plusieurs éléments :

La continuité de l'aide

La spécificité qui constitue le pilier de cet accompagnement est « la continuité » et « la prévention » qui permettent de soutenir les personnes dans le maintien en logement. Souvent, la création d'un lien de confiance et d'une relation interpersonnelle durant l'hébergement ont un impact positif sur la qualité du suivi et l'implication des parties dans celui-ci. Le travail en réseau, avec une multitude de partenaires est également un élément clé de la bonne réussite de l'accompagnement.

» Le référent post-hébergement est une personne de contact que le bénéficiaire connaît déjà et qui connaît le parcours du bénéficiaire. On est des facilitateurs avec le bailleur et les différents intervenants. On offre une aide plus ou moins soutenue et à la demande sur les thématiques en lien avec le projet de la personne mené dans la maison d'accueil pour en assurer la continuité. Maison d'accueil Escalé (Bruxelles)

» Le post hébergement est la continuité du PAI (projet d'accompagnement individuel). L'éducateur référent ainsi que l'assistant social continuent le suivi commencé. La Moisson-Le 210 (Saint-Ode)

» Il est probablement plus facile de s'adresser à notre service car nous connaissons très bien leur vécu et parcours. Nous constatons que le maintien du lien social qu'ils ont pu avoir avec notre service est très important. Le Figuier (Marcinelle)

Le public cible

Par définition, le travail de post-hébergement s'adresse aux personnes qui ont réalisé un séjour dans un centre d'hébergement, principalement dans une maison d'accueil. La durée de ce séjour est variable. Cette pratique concerne aussi bien des personnes isolées (hommes ou femmes) que des familles avec enfants.

Nombre d'accompagnements

En 2015, nous avons dénombré :



Ce chiffre est évidemment à mettre en lien avec le nombre de séjours clôturés au cours de l'année 2015.

À Bruxelles¹⁴, sur 554 sorties de maisons d'accueil, 39% ont été suivies en post-hébergement, soit 214 nouveaux dossiers ouverts. En Région wallonne¹⁵, sur 924 sorties de maisons d'accueil, 29,5 % ont été suivies en post-hébergement, soit 273 nouveaux dossiers ouverts.

Le suivi post-hébergement s'organise sur base d'un réseau social suffisant et d'un relais vers d'autres partenaires. L'insuffisance de l'un ou le manque de l'autre peuvent entraver la stabilisation et l'épanouissement des personnes accompagnées. De plus, se retrouver seul dans son logement est souvent source d'angoisses et de craintes pour sa sécurité (notamment pour les personnes qui ont subi des violences). Cette nouvelle étape peut s'avérer déstabilisante et suscite certainement de nombreuses questions d'ordre pratique et psychologique. Un soutien à la valorisation des compétences et de la confiance en soi ainsi qu'à la lutte contre la solitude est donc essentiel afin de faire de ce moment une expérience positive. À ce titre, le post-hébergement peut être considéré comme une forme de « prévention » car il favorise la stabilisation. Il permet également d'éviter les rechutes et une nouvelle perte du logement ou encore une complexification de la situation des personnes.

Le pourcentage de dossiers suivis par rapport au nombre de séjour clôturés varie fortement d'une maison d'accueil à l'autre. Cependant, la grande majorité (73%) suit moins de la moitié des anciens hébergés. Seuls quelques services suivent l'ensemble des départs.

Demande de suivi post-hébergement

Les résultats de l'enquête montrent que le post-hébergement est généralement réalisé à la demande de l'hébergé. Cependant, dans le cas où le logement est obtenu via un propriétaire associatif ou public (le plus souvent Agence Immobilière Sociale ou société de logement social), il n'est pas rare qu'un accompagnement soit demandé par cet opérateur à la maison d'accueil. Il en est de même pour les logements privés obtenus dans le cadre de certains projets de type « capteur de logement ».

Quoi qu'il en soit, dans la pratique, l'accompagnement n'est réalisé que si la personne est volontaire et réellement « partie prenante » du projet. L'accompagnement post-hébergement est rarement automatique.

» Le post-hébergement se fait de la manière la plus enrichissante et constructive pour la famille et non dans la contrainte. La famille ou la personne qui souhaite avoir un accompagnement peut demander un suivi ou se le voir proposer. Lorsqu'un départ se prépare, une rencontre est organisée avec la per-

14 RBC: Région de Bruxelles-Capitale

15 ACS: Agent Contractuel Subventionné

16 Concerne 13 services répondants

17 Concerne 19 services répondants

sonne afin de lui expliquer les modalités de la prise en charge. Maison Maternelle Fernand Philippe (Wanfercée-Baulet)

» Lorsque une hébergée a trouvé un logement, nous préparons ensemble sa future installation. Lors d'un entretien de sortie, le suivi post-hébergement est proposé à la personne. Nous constatons que même si l'hébergée ne désire pas de post-hébergement lors de son départ, des demandes ponctuelles sont formulées; nous restons un référent social. L'Espoir (Cuesmes)

» Obligatoire lorsque nous travaillons avec des propriétaires et adapté à la situation des personnes lorsqu'elle est proposée en fin de séjour. Les Quatre Vents (Nivelles)

Afin de mieux cerner le profil des personnes accompagnées en post-hébergement, nous avons interrogé les services sur différents éléments comme, le sexe, le type de ménages, l'âge, les revenus et le type de problématiques rencontrées par celles-ci. Ces chiffres concernent les personnes dont le dossier était toujours actif au 31 décembre 2015.

Nombre de dossiers actifs

En Région wallonne

Au 31 décembre 2015, on dénombre 774 dossiers d'accompagnements actifs au sein de 28 services d'hébergement différents (27 maisons d'accueil et 1 maison de vie communautaire).

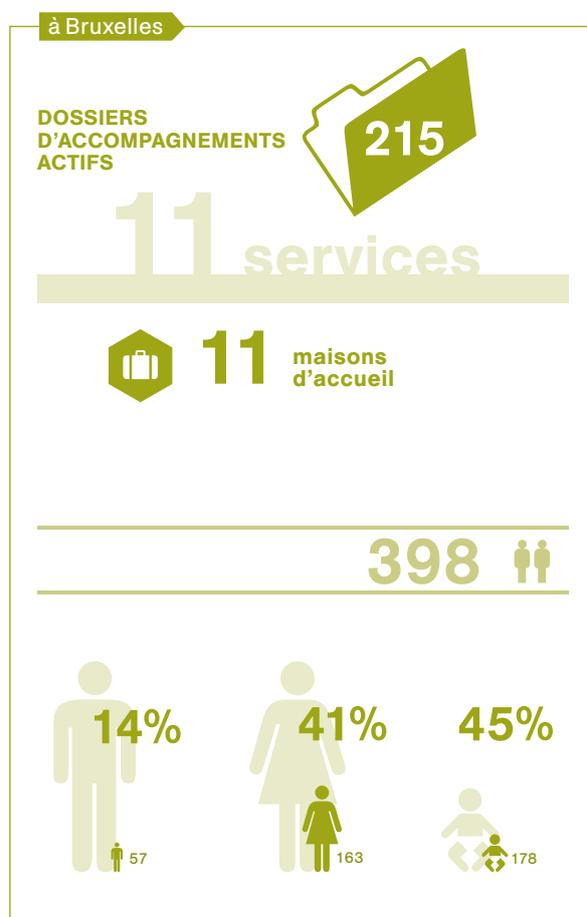
Le nombre de dossiers suivis varie très fortement d'un service à l'autre. De petites structures accompagnent moins de 10 dossiers alors que de plus grandes institutions (en lien aussi avec les moyens et subventions disponibles pour la mission) suivent entre 50 et 130 ménages.

Les 774 dossiers actifs représentent 1.263 personnes parmi lesquelles, on dénombre 323 hommes, 473 femmes et 467 enfants.

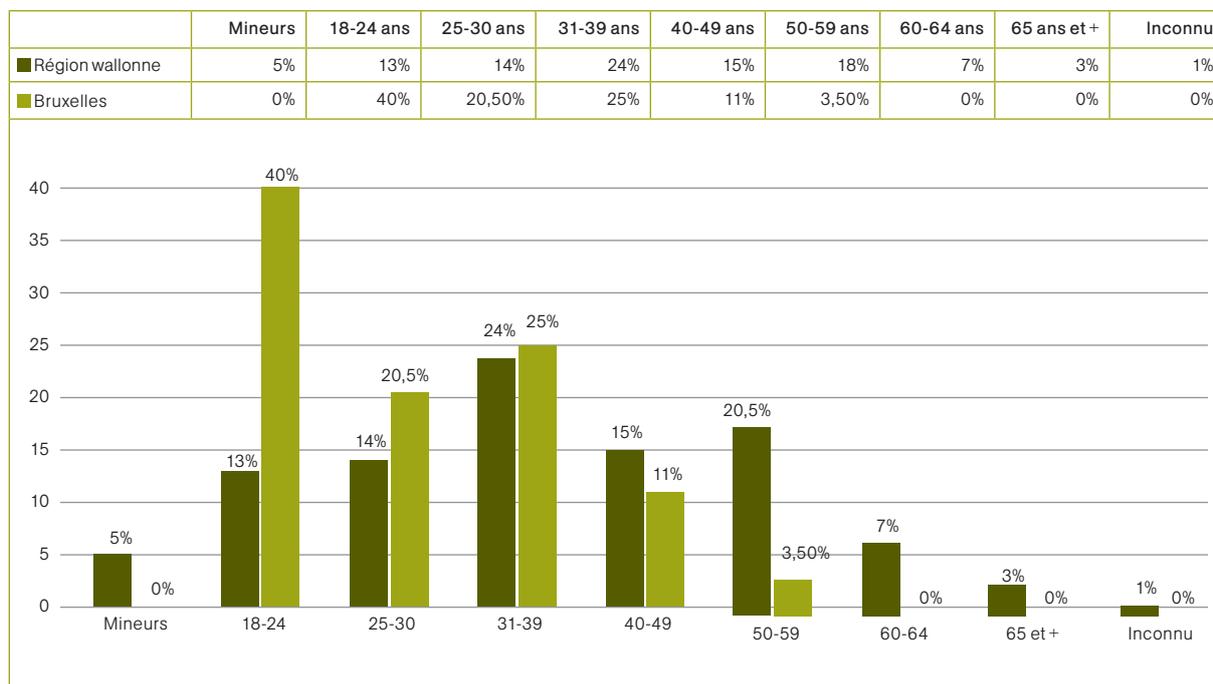
À Bruxelles

Au 31 décembre 2015, on dénombre 215 dossiers d'accompagnements actifs au sein de 11 maisons d'accueil différentes.

Les 215 dossiers actifs représentent 398 personnes parmi lesquelles, 57 hommes, 163 femmes et 178 enfants.



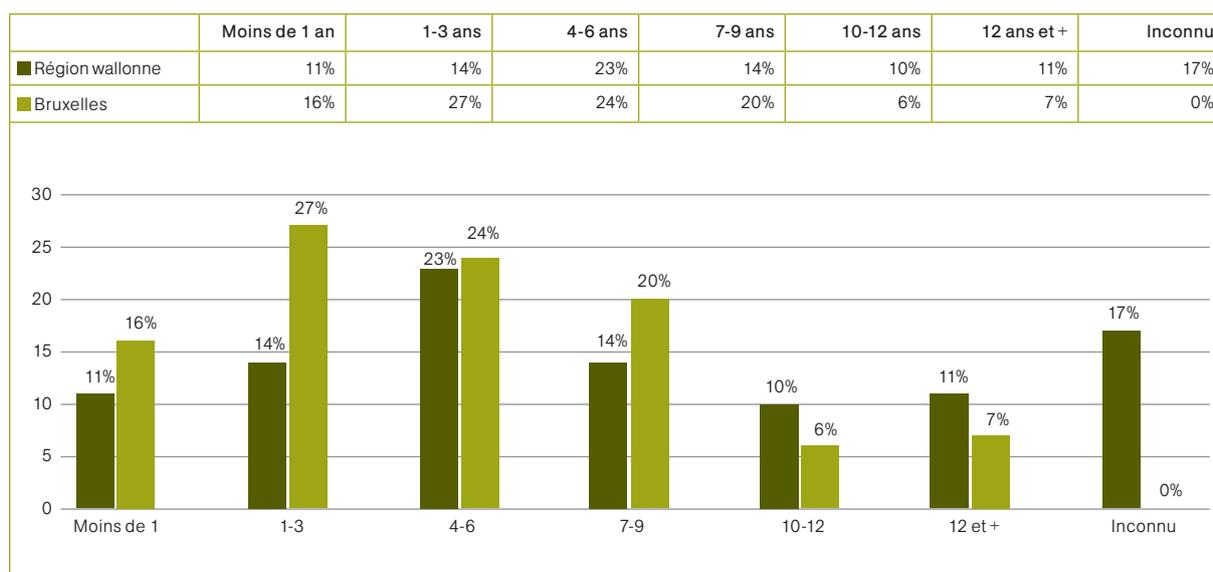
Répartition des adultes selon leur âge



Ce graphique nous montre qu'à Bruxelles, la majorité des personnes suivies (60,5%) ont entre 18 et 30 ans. Un quart d'entre elles ont entre 31 et 39 ans.

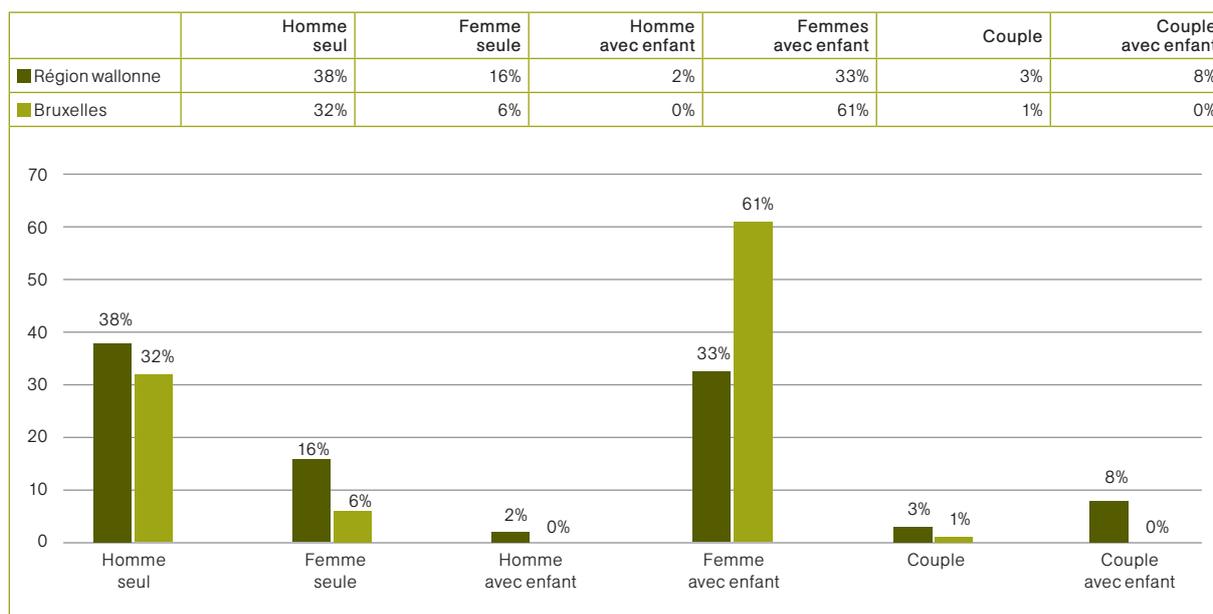
En revanche en Région wallonne, plus de la moitié (57%) des personnes suivies ont entre 31 et 59 ans.

Répartition des enfants selon leur âge



À Bruxelles, la majorité des familles suivies ont des enfants en bas âge (moins de 3 ans) alors qu'en Région wallonne, ils ne représentent que 25% des enfants accompagnés.

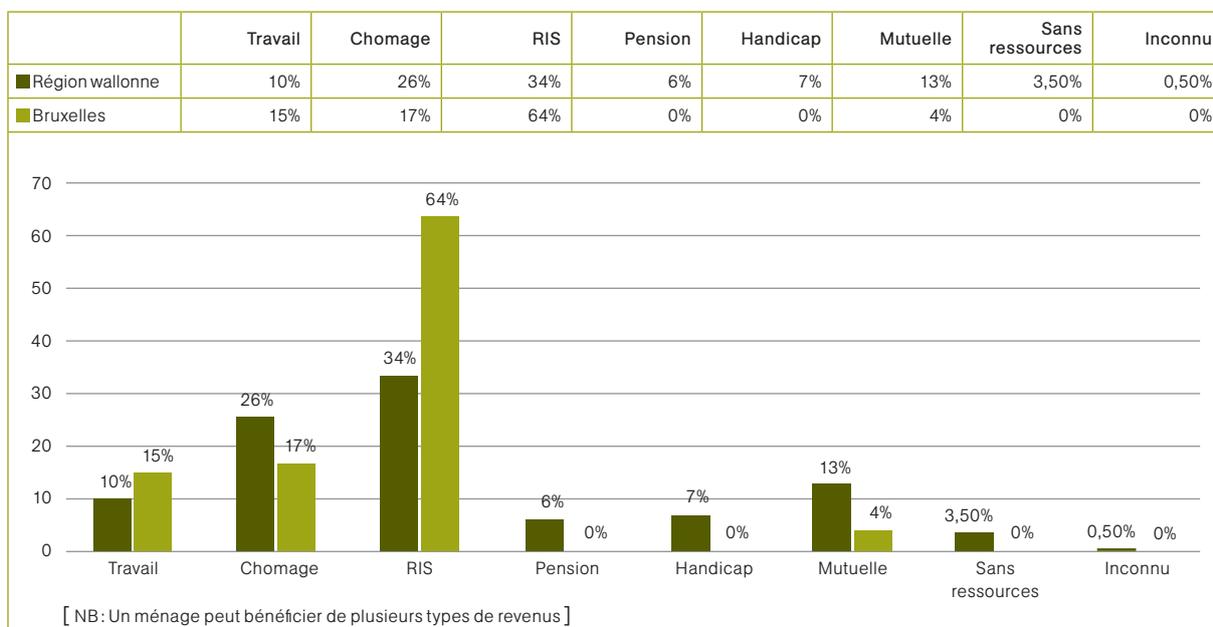
Répartition des adultes par type de ménages



Les personnes accompagnées sont en majorité des femmes. Elles vivent généralement avec leurs enfants (33%). Les hommes seuls représentent environ un tiers des personnes accompagnées.

Les couples (avec ou sans enfants) et les hommes accompagnés d'enfants sont un public plus minoritaire. Notons que la répartition par type de public accompagné en post-hébergement est à mettre en parallèle avec le type de public hébergé en maison d'accueil.¹⁸

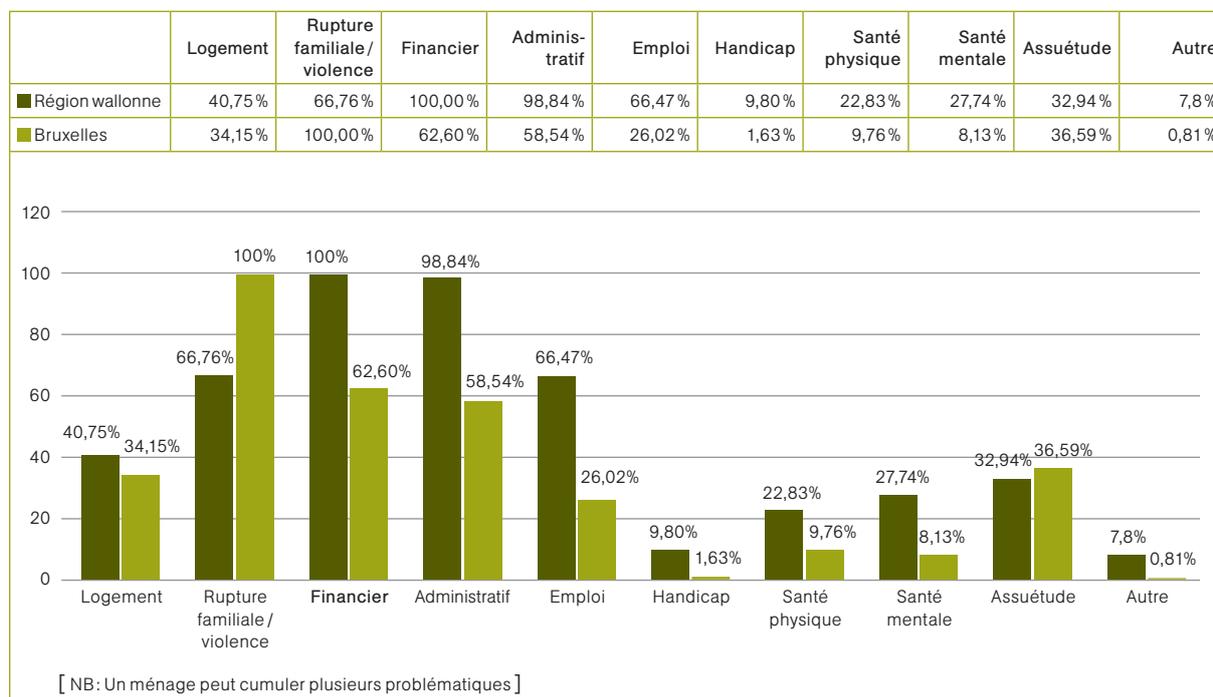
Répartition des adultes par type de revenu



L'écrasante majorité des personnes accompagnées perçoivent un revenu de remplacement, avec une prédominance du Revenu d'intégration sociale (64% à Bruxelles et 34% en Région wallonne). Notons qu'en Région wallonne, il existe une

plus grande mixité du type de revenus avec 26% d'allocations de chômage, 20% perçoivent des revenus en lien avec leur situation de santé (13% mutuelle, 7% handicap). Les revenus du travail ne concernent que maximum 15% des personnes suivies.

Répartition des problématiques vécues par les adultes accompagnés

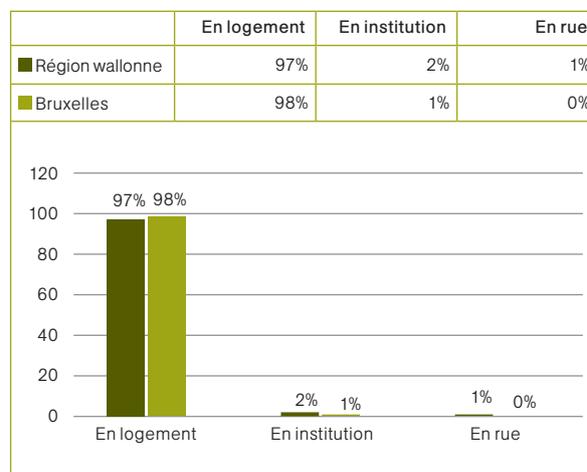


Les problématiques vécues par les personnes sont assez diversifiées. Malgré le séjour en maisons d'accueil, ces personnes sont aux prises avec des difficultés importantes et souvent cumulées. Les ruptures et violences entre partenaires et intrafamiliales restent une problématique très présente. Les difficultés d'ordre administratives et financières sont également importantes, particulièrement en Région wallonne. Malgré le fait d'être en logement pour une large majorité d'entre eux, des soucis liés au logement font encore leur apparition. Notons que les personnes sont également confrontées à des problèmes de santé et d'assuétudes.

» En quittant le Refuge certaines femmes recommencent tout à zéro, celles sans revenus et les femmes migrantes ne parlant pas le français ont besoin d'un accompagnement plus long et plus soutenu. D'autres craignent encore pour leur sécurité. Il est important pour elles, de continuer notre travail de soutien tout en favorisant leur autonomie. Centre de prévention des violences conjugales et familiales (Bruxelles)

» D'autres moments forts où notre présence est plus souvent sollicitée sont : les hospitalisations, les conflits de voisinage, conflits avec les propriétaires, les déménagements, les récupérations de droits de garde, l'obtention d'un emploi ou la perte de ce dernier, les modifications de composition familiale (mise en ménage, séparation,...), les périodes de consommations intensives, de dépression. L'Étape (Tournai)

Lieu de vie des personnes suivies en post-hébergement



L'accompagnement post-hébergement se réalise dans le nouveau milieu de vie de la personne. Dans la quasi-totalité des cas, ce milieu de vie est un logement. Mais il arrive aussi, dans de rares cas, que l'accompagnement se fasse en rue ou dans une nouvelle institution (hôpital, centre de soin ou de cure, maison de repos).

18 À Bruxelles, on dénombre 40% des places en maisons d'accueil COCOM et COCOM pour les femmes (avec ou sans enfants), 36% pour les hommes seuls et 24% pour les hommes et femmes (avec ou sans enfants). En Région

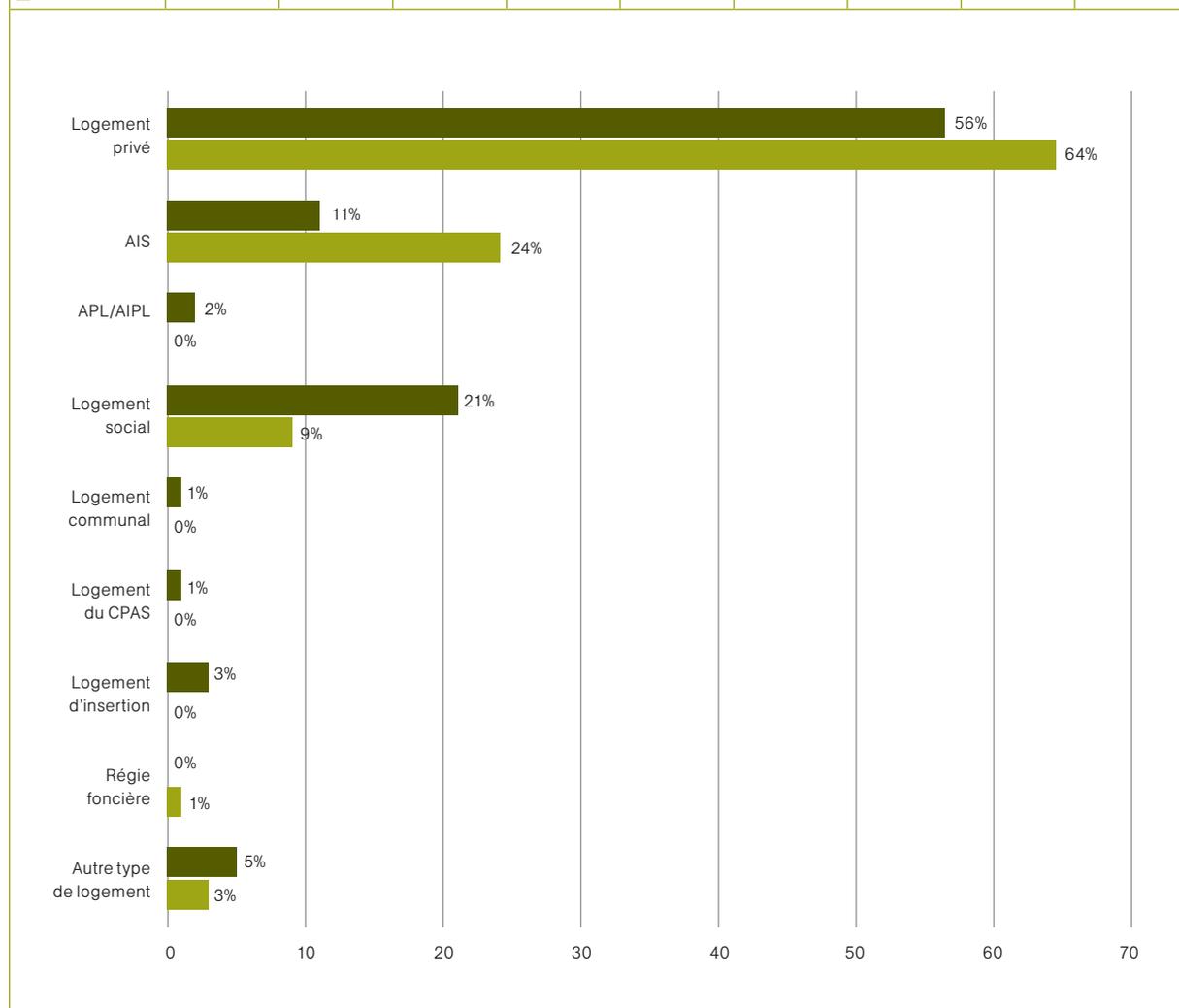
wallonne, on dénombre 48% des places en maisons d'accueil et maisons de vie communautaire pour les femmes (avec ou sans enfants), 20% pour les hommes seuls et 32% pour les hommes et femmes (avec ou sans enfants).

Informations sur les logements

Dans cette partie, nous avons voulu analyser la situation des personnes par rapport au logement. À quels types de logement accèdent-elles et avec quels types de bail ?

Répartition par type de logement

	Logement privé	AIS	APL/AIPL	Logement social	Logement communal	Logement du CPAS	Logement d'insertion	Régie foncière	Autre type de logement
■ Région wallonne	56%	11%	2%	21%	1%	1%	3%	0%	5%
■ Bruxelles	64%	24%	0%	9%	0%	0%	0%	1%	3%



La grande majorité des personnes trouvent des solutions de logement dans le parc locatif privé (56% en Région wallonne et 64% à Bruxelles).

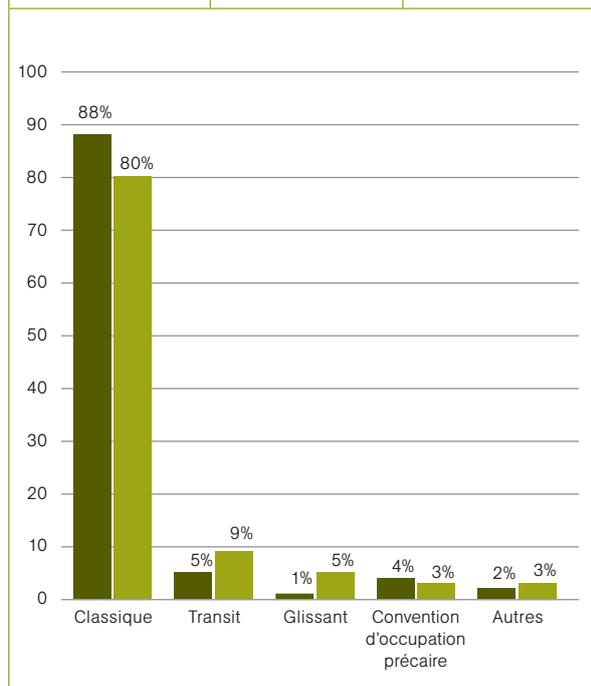
À Bruxelles, ce graphique témoigne de la difficulté d'accès aux logements sociaux et ce même pour les publics très fragiles. Par contre, les personnes accèdent dans 24% des cas

à des logements gérés par une AIS. En Région wallonne, plus de 20% accèdent à un logement social. Par contre, le recours aux AIS est nettement inférieur aux possibilités bruxelloises.

L'accès aux autres formes de logement tels que les logements communaux, d'insertion, de CPAS ou les logements en gestion par des APL reste minoritaires.

Répartition des logements par type de bail

	Région wallonne	Bruxelles
Classique	88%	80%
Transit	5%	9%
Glissant	1%	5%
Convention d'occupation précaire	4%	3%
Autres	2%	3%



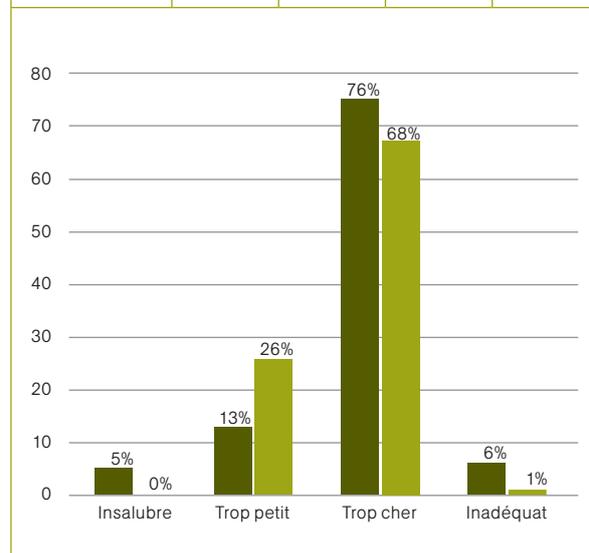
Dans 80 à 88% des cas, les locataires accompagnés ont signé un bail « classique » (contrat de bail à titre de résidence principale). Moins de 10% bénéficient d'un logement de transit, ce qui signifie qu'une autre solution de logement devra être trouvée dans un délai relativement court (généralement maximum 18 mois). Les autres types de baux restent très minoritaires. Peu de personnes bénéficient d'un bail glissant qui permet au terme d'une phase « test » de conclure un bail classique entre le locataire et le propriétaire (public ou privé).

Intervention d'un capteur logement¹⁹ dans plusieurs villes wallonnes

Au moment du passage en logement, 10 ménages accompagnés ont bénéficié de l'intervention d'un capteur logement. Les capteurs logement sont intervenus pour ces ménages dans les communes de Tournai, Namur et La Louvière.

Répartition des difficultés liées au logement

	Insalubre	Trop petit	Trop cher	Inadéquat
Région wallonne	5%	13%	76%	6%
Bruxelles	0%	26%	68%	1%



Les logements ne rencontrent parfois pas toutes les attentes ou les besoins du locataire. Le principal problème rencontré est le prix, souvent trop élevé au regard des revenus. Il arrive également que la taille soit inadaptée ou que le logement manque du confort de base ou soit carrément insalubre.

Dans les logements inadéquats, on retrouve par exemple, l'occupation de caravanes, l'hébergement en famille ou chez un tiers, un bail non enregistré au nom de la personne, du logement sans chauffage ou encore trop grand.

¹⁹ Un capteur logement est chargé de la prospection et de la captation de biens issus du parc immobilier privé accessible aux personnes à faibles revenus. Il est également désigné comme référent pour le locataire et le propriétaire tout au long de l'occupation du logement.

Une intervention généraliste

Le post-hébergement est un accompagnement au domicile, un soutien généraliste qui peut prendre différentes formes: aide à l'installation dans un nouveau logement (démarches administratives, contacts avec le propriétaire, achat de meubles et matériels...), soutien dans la résolution des problématiques rencontrées par les personnes, et généralement déjà suivies lors de l'hébergement (démarches liées aux violences conjugales et intrafamiliales, aux difficultés administratives et financières...), soutien à la (re)construction d'un réseau social (scolarité des enfants, loisirs, formations, emploi, intervenants publics et associatifs pouvant soutenir la personne, la famille, le voisinage, etc.). Cependant, les travailleurs sociaux veilleront à développer une approche globale et généraliste. L'écoute semble être un des éléments centraux du travail d'accompagnement.

» Au-delà de l'hébergement, nous proposons un suivi post-séjour afin de soutenir les femmes dans leur choix de vie et consolider leurs assises psychiques ainsi que leur situation sociale, administrative, financière et juridique. Au besoin, nous construisons pendant ce suivi les relais nécessaires vers des services de proximité dans leur nouveau quartier. **La Maison Rue Verte (Bruxelles)**

» Préparation, recherche, aide à l'installation, ateliers logements, prêts de kits d'emménagements, aides matérielles petits travaux, visites à domicile, suivi social administratif et juridique, infos utiles, accompagnements et médiations (propriétaires, administrations,...), soutien à l'insertion sociale, soutien parental, colis alimentaires, colis vêtements/jeux/matériel scolaire, dynamique collective et support entre pairs, empowerment par le logement. **Collectif contre les violences familiales et l'exclusion (Liège)**

» Ce travail d'accompagnement est lié directement à l'installation dans le logement après le séjour en maison d'accueil avec un accompagnement dans toutes les démarches qui y sont liées (meubles, ouvertures compteurs, inscription commune, CPAS, mutuelle, école, ...). Nous veillons à mettre en place les relais nécessaires pour la personne dans son réseau, quartier. **Porte Ouverte (Bruxelles)**

Fréquence et régularité des actions de post-hébergement :

Nous avons questionné les services sur la fréquence des différentes actions qu'ils réalisent dans le cadre de l'accompagnement post-hébergement.

Actions les plus fréquentes :

- Travail social administratif
- Démarches liées au déménagement et au logement
- Lutte contre la solitude
- Endettement

Actions les moins fréquentes :

- Démarches liées à la justice
- Démarches liées à l'emploi/formation/scolarité
- Aide alimentaire

- Démarches liées à la santé
- Soutien à la parentalité (en fonction du public)

On remarque que les actions les plus souvent réalisées concernent essentiellement de l'accompagnement social classique, généraliste telles que la gestion et le rétablissement des situations administratives. Par ailleurs, les interventions spécifiques relatives au logement sont également nombreuses (intégration dans le quartier, aide au déménagement, soutien dans la tenue du logement) ainsi que des actions (individuelles ou collectives) visant la lutte contre la solitude.

D'autres démarches, plus spécifiques telles que celles liées à la justice, à l'emploi, à l'endettement ou encore à l'alimentation font partie du travail d'accompagnement mais représentent moins d'investissement de la part des travailleurs en post-hébergement. Ces missions, relevant de domaines professionnels spécifiques, seraient davantage relayées vers le réseau de professionnels autour de la personne.

Cet accompagnement peut aller de l'intensif au ponctuel. En effet, selon le niveau d'autonomie du ménage, les relais existants autour de lui ou encore le temps écoulé depuis la sortie de maison d'accueil, la nécessité des interventions de post-hébergement peut varier en intensité.

Pour les cas les plus classiques, la phase de transition entre la maison d'accueil et le nouveau logement nécessite un suivi plus soutenu car d'une part, il s'agit d'un moment émotionnellement délicat pour les personnes et, d'autre part, beaucoup de démarches sont à entreprendre. Par la suite, la fréquence des interventions diminue. Il arrive néanmoins qu'en cas de « coup dur », le service de post-hébergement soit à nouveau sollicité de manière plus soutenue.

» Un suivi spécifique comprenant une cogestion financière, un suivi social et administratif, ainsi qu'un accompagnement lors de démarches régulières ou ponctuelles, telles qu'une visite médicale, une recherche de logement ou encore des rendez-vous officiels (SAJ, SPJ, maison médicale, hôpital, justice, médiation, ...). Pour certains propriétaires, le fait que le loyer soit payé au départ du Service d'entraide familiale est un atout rassurant. En outre, ces personnes bénéficient également de l'accès aux infrastructures de l'ASBL pour les repas, la lessive, l'accès au téléphone, les sanitaires, etc. **Service d'entraide familiale (Huy)**

» Notre équipe a dès le départ de l'agrément prit l'option de scinder les différentes formes de suivi en 3 catégories: post-hébergement actif nécessitant un accompagnement important et régulier dans les démarches, post-hébergement par téléphone, occasionnel, ne nécessitant pas de démarches ou rendez-vous mais les contacts sont réguliers, le post-hébergement via les permanences au café Alternatif. Pour répondre à l'enquête seuls les dossiers actifs ont été pris en considération. **La Ferme de l'Aubligneux (Dailly)**

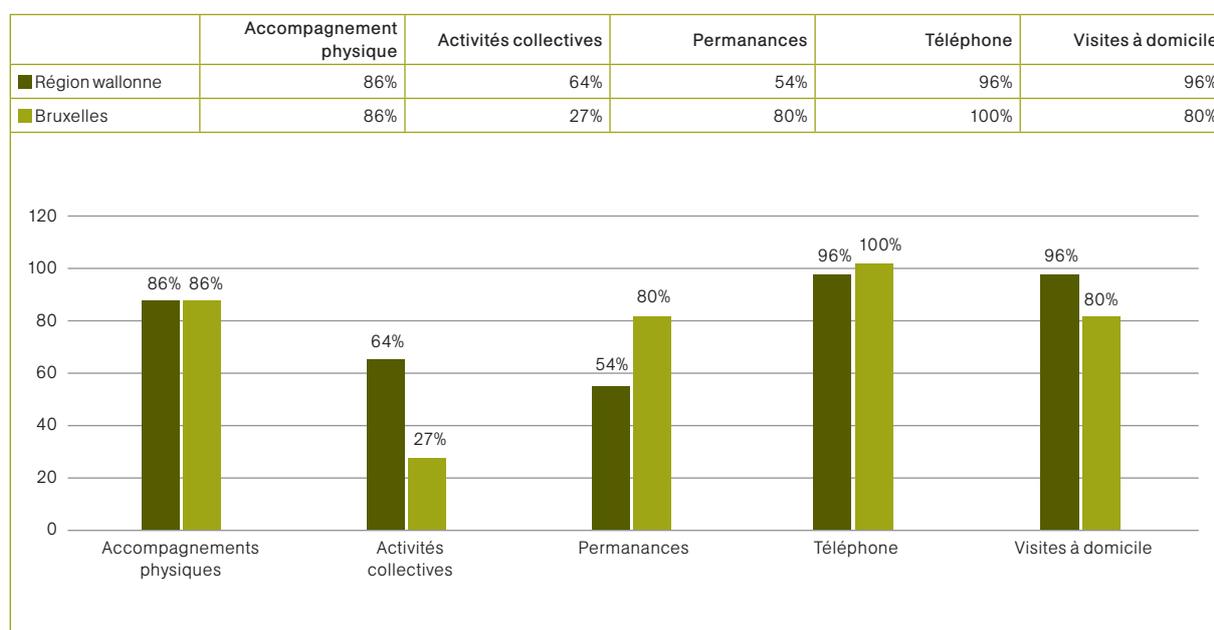
» Les trois premiers mois nous nous rendons deux fois par semaine au domicile, ensuite 1 fois semaine pour terminer par une présence téléphonique ou au bureau au bout d'un an. **IMP La Providence – Service Proximam (Etalle)**

Lieu de l'intervention

Même si, comme nous l'avons vu, le post-hébergement est un mode d'intervention dans le milieu de vie des personnes, l'accompagnement ne se limite pas à des visites dans le logement. Pour certaines démarches ou activités, la personne viendra au centre d'hébergement, pour d'autres, ce sont les travailleurs sociaux qui se déplaceront avec la personne dans différents lieux (CPAS, associations sociales, santé, mutuelles, etc.).

Les rencontres dans leur logement sont des moments privilégiés où les personnes nous permettent d'intégrer leur univers, où un nouveau type de travail peut avoir lieu. Un travail basé sur la confiance et la vraie réalité des personnes, au plus près de leurs besoins. Notre intervention s'inscrit dans une démarche de partenariat avec la personne afin de co-construire son projet visant à une autonomie à la mesure de ses moyens. Nous prenons en compte sa globalité, ses limites, et surtout, ses atouts et compétences. Les Trois Portes (Namur).

Répartition selon le mode de prise de contacts avec les bénéficiaires



Ces éléments de réponse nous indiquent que l'accompagnement post-hébergement se caractérise par le fait de se réaliser généralement « hors les murs ». Les travailleurs de maisons d'accueil se rendent donc au domicile des personnes ou les accompagnent pour un rendez-vous auprès d'un organisme administratif, d'aide ou de soins... De nombreuses personnes viennent également spontanément ou à l'occasion de permanences sociales en maisons d'accueil lorsqu'elles éprouvent des difficultés à faire face à une situation (démarches administratives, suivi juridique, conflits...).

De manière moins fréquente, des maisons d'accueil organisent des activités qui restent accessibles pour les anciens hébergés (souper convivial, ateliers pour les enfants, sorties culturelles...).

» Les témoignages et retours positifs de nos bénéficiaires lors de ces rendez-vous conviviaux ne font que confirmer l'importance de créer des lieux de rencontres pour ces personnes. Le repli sur soi et la fermeture vers l'extérieur est un phénomène souvent constaté chez les personnes que nous accompagnons. Enrayer cet isolement peut favoriser

un maintien durable dans un logement autonome. Les Trois Portes (Namur)

» Ces demandes portent sur la continuité du travail commencé pendant le séjour. Quand une famille se sent trop isolée, il arrive qu'elle soit invitée aux activités des Trois Pommiers. Quelques enfants ont également participé, après leur séjour, aux stages de vacances organisés par les Trois Pommiers. Les Trois Pommiers (Bruxelles)

» Les différents lieux et activités collectives ainsi que certaines sorties de loisir restent accessibles aux familles qui ont terminé leur séjour. Les enfants peuvent continuer les séances de psychomotricité quand c'est possible jusqu'à la fin de l'année scolaire. La Maison Rue Verte (bruxelles)

Distinction entre le travail de fin de séjour en maison d'accueil et le post-hébergement

Selon les réponses obtenues aux questions libres « comment définiriez-vous le travail de post-hébergement réalisé dans votre structure ? » et « comment préparez-vous la fin

d'un séjour en maison d'accueil? », nous pouvons tracer les grandes lignes des deux types de pratiques.

Actions réalisées pour préparer la fin de séjour :

Tout le monde s'accorde sur le fait que, dès que la personne se sent apte à quitter la maison d'accueil, la question de « l'après » va être travaillée avec celle-ci. En fonction des besoins et de la situation de chacun, différentes pistes peuvent être envisagées. Lorsque le retour en logement est fixé comme objectif, des démarches vont être activées :

- Recherche d'un logement: inscription pour le logement social ou pour un logement en AIS, consultation des annonces dans le secteur privé, aide au contact avec les propriétaires, accompagnement à la visite d'un logement, aide à la signature du bail, préparation du déménagement



- Démarches administratives: demande de prime d'installation, changement de domicile, demande d'allocation de relogement, demande de garantie locative



- Mise en relais: prise de contact avec les institutions et services nécessaires.



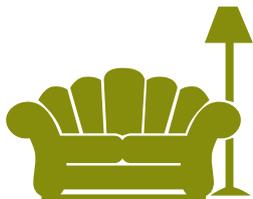
» Actuellement nous mettons le résident demandeur en contact avec notre réseau de services d'accompagnement extérieurs, organisons une ou plusieurs rencontres sur site avant le départ puis nous passons la main dès la sortie du résident. Nous organisons aussi la préparation (logistique et achats) et le déménagement de l'intéressé qui prend son autonomie. **Maison d'accueil de Banalbois (Hatrival)**

» Au sens de la définition donnée au début du questionnaire, l'Accueil Montfort ne réalise pas de post-hébergement. Une disponibilité des travailleurs sociaux est offerte néanmoins à toute hébergée sortante en cas de difficultés par la suite de même qu'un accompagnement psy qui peut se poursuivre si l'hébergée quitte la maison et en éprouve le besoin. Des orientations vers Fami Home ou SACADO sont parfois aussi proposées aux hébergées dont on estime qu'un accompagnement au dehors sera nécessaire. Nous aidons aussi régulièrement à l'installation, en donnant des draps, des essuies, de la vaisselle... et en effectuant le déménagement avec notre camionnette. **Accueil Montfort (Bruxelles)**

Actions réalisées en post-hébergement :

Une fois le séjour en maison d'accueil clôturé, d'autres types de démarches sont réalisées en post-hébergement :

- Installation dans le logement : achat de meubles, vaisselles, linge de maison, produits d'entretien..., aide au déménagement, ouverture des compteurs, aide à la gestion du budget (paiement loyer, charges, autres factures...), contacts avec le propriétaire.



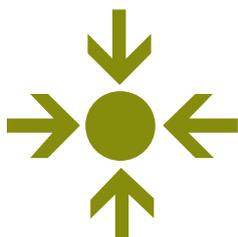
- Suivis des démarches administratives : Commune, CPAS, Mutuelle, compréhension d'un document.



- Intégration dans le réseau social : recherche d'une école, une crèche, activités de loisirs, découverte du quartier et de ses ressources...



- Intégration dans le réseau d'aide et de soins : recherche d'une maison médicale, centre de santé mentale, une AMO, colis alimentaires...



- Suivi psycho-social des problématiques traitées en maison d'accueil : accompagnement lié aux violences conjugales et intrafamiliales, soutien à la parentalité, droit de visite, suivi avec le SAJ, SPJ, soutien liés aux assuétudes, problèmes de santé, santé mentale.



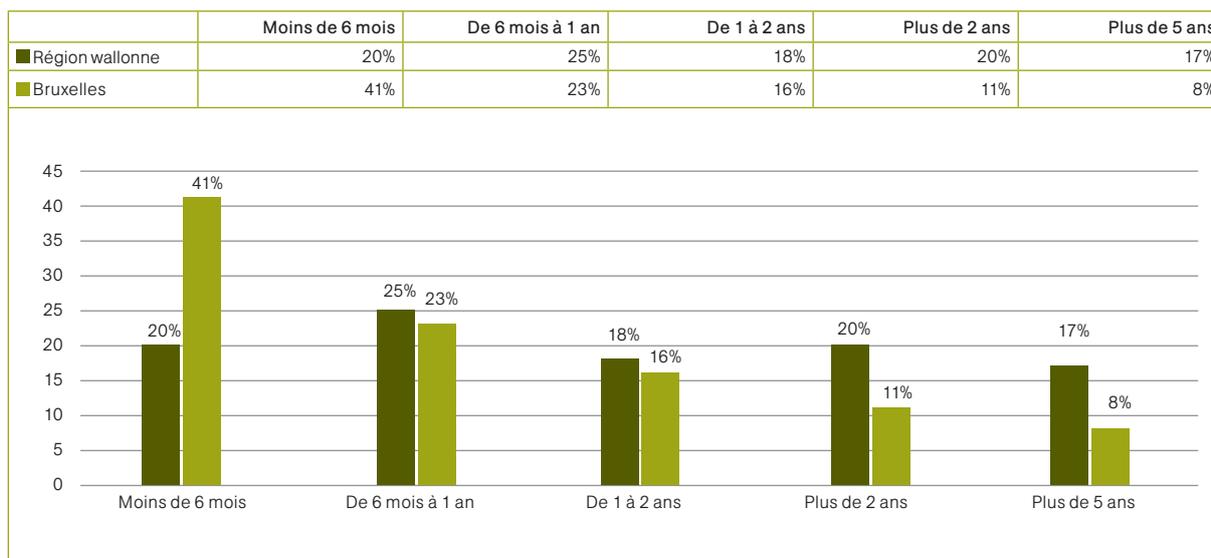
- De façon transversale, il s'agit, quelles que soient les démarches, de donner les outils aux personnes afin qu'elles (re)prennent confiance en elles, écouter leurs craintes et incertitudes afin d'aller vers la mise en place d'un cadre sécurisant qui leur permettra le développement de leur autonomie.



Durée de l'accompagnement

La durée de l'accompagnement est fortement variable. L'enquête nous montre des durées de suivi allant de quelques semaines, quelques mois à plusieurs années, voire à plus de 20 ans. La durée du suivi varie selon la situation des personnes mais aussi selon la façon dont les services envisagent la mission.

Durée de suivi des dossiers actifs



Ce graphique nous donne des informations sur la durée de suivi de l'ensemble des dossiers actifs au 31 décembre 2015. À Bruxelles, la majorité des situations sont suivies pendant moins de 6 mois (41%). On obtient un pourcentage de 64% des dossiers suivis jusqu'à un an. 35% des dossiers sont donc accompagnés pendant plus d'une année.

En Région wallonne, il y a une plus grande disparité dans la durée de suivi. De façon générale, ils sont plus longs qu'à Bruxelles. 55% des dossiers sont accompagnés pendant plus d'une année.

» L'accompagnement social pour assurer la transition, l'installation et l'investissement du logement de manière optimale. Pour certaines femmes, ce travail est limité dans la durée, car elles peuvent reprendre les rênes rapidement. Pour d'autres, c'est un travail de longue haleine, qui peut parfois s'étaler sur plusieurs années. Home Victor Du Pré (Bruxelles)

» Période de transition pour certains et accompagnement à très long terme pour d'autres, voire jusqu'à la fin de leur vie. Maison Saint-Paul (Mons)

» Il arrive très régulièrement que le suivi post hébergement continue sur plusieurs années car nous faisons du suivi thérapeutique femmes et enfants et que la problématique des violences conjugales se poursuit par du harcèlement post-séparation qui se réactive à des intervalles réguliers si les

ex-conjoints ont des enfants en commun. Solidarité femmes et refuge pour femmes battues (La Louvière)

Plus ancien dossier encore actif

Pour questionner la durée de suivi, nous avons demandé aux services l'année d'ouverture du plus ancien dossier encore actif à ce jour. Le calcul de cette durée de suivi nous montre une disparité importante.

La moitié des dossiers actifs ont été ouverts depuis moins de 5 ans. La seconde moitié concerne de longs suivis pouvant aller dans certains cas jusqu'à plus de 20 ans. Cette information nous montre donc qu'il existe des personnes/familles gardant des contacts avec l'équipe de la maison d'accueil pendant de longues années après l'hébergement. Nous ne pouvons cependant pas estimer le type de suivi ni la fréquence de l'accompagnement (ceci devant faire l'objet d'une enquête plus approfondie).

Éléments d'explication concernant les longs suivis

Le manque de relais

Plusieurs institutions²⁰ nous ont fait part du manque de relais vers des partenaires pouvant prendre la suite de l'accompagnement. Il arrive également que les personnes n'accordent pas (ou difficilement) leur confiance à d'autres opérateurs.

La saturation (liste d'attente notamment) du secteur social en général fait des maisons d'accueil des points d'accroche importants.

La complexité de la situation

Certaines institutions estiment que la complexité des situations, voire la dangerosité pour les femmes ou pour les enfants (en cas de passé de violences conjugales), nécessite une prise en charge de long terme. Des éléments d'ordre psychologique sont généralement mis en exergue pour expliquer des durées de suivis plus longues.

La force du lien

Le lien de confiance, la relation humaine qui s'établissent au cours de l'hébergement font que les travailleurs de maisons d'accueil restent des points de repère, des personnes ressources pour la personne. Dans ce cas, d'anciens hébergés sollicitent la maison d'accueil pendant de longues années après l'hébergement. Le lien entretenu avec la maison d'accueil constitue un élément de stabilité.

Formalisation de la durée d'accompagnement

Durée maximale d'accompagnement

À Bruxelles, 5 maisons d'accueil (33%) fixent une durée maximale d'accompagnement

Cette durée varie de 1 à 18 mois selon le service.

En Région wallonne, seules 5 maisons d'accueil (17%) fixent une durée maximale d'accompagnement

Cette durée varie de 3 à 12 mois selon les services.

Durée minimale d'accompagnement

À Bruxelles, seule 1 maison d'accueil (7%) fixe une durée minimale d'accompagnement

Cette durée est de 1 mois.

En Région wallonne, 4 maisons d'accueil (14%) fixent une durée minimale d'accompagnement. Cette durée peut aller de 1 mois à 6 mois.

» La durée du séjour est limitée et le redémarrage dans la vie ne se fait pas toujours sans mal. Une aide peut encore être nécessaire dans certains cas pour soutenir le retour à l'indépendance et la reprise d'une vie sociale suffisamment insérée. Cette aide est en principe transitoire et limitée dans le temps mais chaque situation est individuelle et la reprise par chacun du cours de sa vie peut prendre un temps variable; il appartient à l'équipe de suivi d'en faire l'évaluation avec la personne qui en bénéficie. **Maison maternelle Fernand Philippe (Wanfercée-Baulet)**

» Les dossiers sont ouverts pour une période d'un an. Le dossier sera clôturé si aucun contact n'a eu lieu durant cette période. Il peut être ré-ouvert à tout moment à la demande. **La Ferme de l'Aubligneux (Dailly)**

Mais la grande majorité des services (86%) ne fixe pas de durée maximum d'accompagnement. Dans pareil cas, la fin du travail de post-hébergement se décide généralement sur base des critères suivants:

- Acquisition de l'autonomie nécessaire
- Activation de relais avec le réseau

- À la demande de la personne ou de commun accord
- Absence de coopération
- Éloignement géographique
- Pas de demande/perte de contact
- Conflit, violence et perte de la confiance
- Sur décision du service
- Décès
- Retour en maison d'accueil
- À la demande d'un tiers

Formalisation de l'accompagnement

Dans la plupart des cas, la maison d'accueil ne formalise pas l'accompagnement au travers de la signature d'une convention d'accompagnement (60% à Bruxelles et 57% en Région wallonne). L'absence de contractualisation doit être mise en parallèle avec le nombre important de services réalisant cet accompagnement sans agrément ni moyens. L'action est dès lors plus informelle et dépend des ressources disponibles de l'association pour répondre aux demandes.

À Bruxelles, on remarque cependant une différence entre les maisons d'accueil agréées par la COCOM qui formalisent davantage l'accompagnement via une convention (75%) et les maisons COCOF (27%).

Cette formalisation se fait généralement dans le cas d'un logement dont le propriétaire ou gestionnaire a exigé un suivi de la personne pour accéder au logement.

» Dès que le suivi post-hébergement débute, un contrat est réalisé. Celui-ci stipule les services que peut apporter le suivi et les règles mutuelles à respecter. Il n'est pas délimité dans le temps, tant qu'il répond aux besoins de la personne, celui-ci se prolonge. L'objectif de cette étape est de passer des relais, de proposer des outils face à certaines difficultés et de mettre en place des services qui peuvent répondre de manière intensive aux besoins de la personne. **Le Kangourou (Baudour)**

» Accompagnement des personnes à leur demande sans limitation dans le temps sans contrat. **L'Abri (La Louvière)**

» C'est à l'occasion d'un bilan que sont discutées les modalités du suivi post-séjour: les propositions concrètes de ce suivi ainsi que la durée (3 mois, 6 mois ou plus rarement un an) sont précisées et notées dans le dossier par rapport à chaque référent. **La Maison Rue Verte (Bruxelles)**

Gratuité de l'accompagnement post-hébergement

Pour la majorité des maisons d'accueil (100% à Bruxelles et 96% en Région wallonne), le travail d'accompagnement post-hébergement est gratuit pour les personnes suivies. Notons toutefois que certains services proposent des activités collectives regroupant les hébergés de la maison d'accueil et

ceux du service post-hébergement. Il s'agit le plus souvent de repas, de sorties culturelles et parfois même de voyages. Ces activités, qui sont des extras travaillant principalement la question du bien-être et de la lutte contre la solitude, sont parfois payantes.

Un travail en partenariat

Vu l'objectif d'insertion des personnes dans la société, dans leur quartier, dans leur réseau social, dans leur logement... ce travail ne peut se réaliser seul. Au départ de l'accompagnement, les travailleurs sociaux des maisons d'accueil interviennent souvent comme « intervenant principal » voire comme « intervenant unique » autour de la personne.

Petit à petit, d'autres intervenants vont être sollicités, mobilisés, impliqués, responsabilisés par rapport à la personne ou la famille. Ces acteurs viennent de secteurs divers : social, santé, santé mentale, logement, école, aide à la jeunesse, loisirs, culture.

Outre les professionnels, l'environnement de la personne, sa famille, son entourage, son réseau social peuvent-être des partenaires importants dans l'accompagnement et le soutien.

Au cours de l'hébergement mais également dans les premiers temps de l'accompagnement post-hébergement, un des objectifs prioritaires sera de mobiliser le réseau et les ressources de la personne, activer des relais afin que celle-ci puisse y avoir recours en cas de besoin.

» **Accompagnement social et éducatif à la demande de la personne quittant la maison d'accueil et dont le but est d'offrir une transition entre le séjour maison d'accueil et les services externes à celle-ci. Le Goéland (Nivelles)**

» **C'est essentiellement un travail de relais entre les usagers et les services susceptibles de les aider. Il s'agit d'un travail d'accompagnement, à la demande et au rythme de l'usager. L'Ilot – La Maison d'accueil de Jumet (Jumet)**

» **Soutien après la mise en place du réseau de sortie, maintien d'un contrôle et d'une coordination du réseau. Sans cela, le résultat de l'énergie dépensée lors des dernières semaines retomberait immédiatement car les liens avec les services relais ne sont pas encore suffisamment ancrés. La Maison Heureuse (Alleur)**

» **Notre travail d'accompagnement consiste à la mise en place et l'articulation d'un réseau formel et informel à partir du nouveau domicile de la personne : trouver les services « ressources » nécessaires en fonction des besoins de la famille. Notre accompagnement, limité dans le temps, se situe plus au niveau des relais avec le réseau mis en place. À plus long terme, nous restons disponibles comme Pole de Ressources. Maison maternelle du Brabant wallon (Ottignies)**

Les résultats de l'enquête nous montrent que dans la grande majorité des cas (75% à Bruxelles et 86% en Région wallonne), le post-hébergement est réalisé en partenariat avec d'autres services.

Les maisons d'accueil citent une multitude de partenaires :

- Agence Immobilière sociale
- CPAS
- SAJ/SPJ
- Services sociaux, plannings familiaux, ONE
- Service de guidance à domicile
- Soins médicaux, médecins, maisons médicales, hôpitaux
- Services de santé mentale, psychologues, Projet Psy 107
- Médiations de dettes
- ...

» **Premiers contacts afin de créer un nouveau réseau pour la famille (CPAS, écoles, ONE, médiateur de dettes, psychologues, ...) - suivi de ce qui a été mis en place à L'Églantier durant le séjour (avocats, convocations tribunal, AIS, logements sociaux, SAJ, SPJ,...). L'Églantier (Braine l'Alleud)**

La présence de nombreux acteurs venant de secteurs très divers illustre parfaitement l'objectif poursuivi par le travail d'accompagnement post-hébergement. Effectivement, celui-ci ayant pour ambition « l'inclusion » de la personne ou de la famille dans son nouvel environnement de vie, il est essentiel « d'activer » un nombre important de relais vers qui les personnes pourront se tourner selon les besoins. Les intervenants de la maison d'accueil jouent un rôle clé dans la mise en réseau de ces nombreux partenaires. Effectivement, le travail réalisé au cours de l'hébergement a permis d'identifier les besoins de soutiens nécessaires aux personnes pour « reprendre pied » dans leur vie quotidienne. Les travailleurs veilleront, dans la mesure du possible, à « passer le relais » auprès d'autres professionnels ou personnes ressources. Cependant, lors de cette phase de « transition », la maison d'accueil reste, pour un temps, l'accompagnant unique ou principal.

» **Nous essayons également de créer des moments de rencontre entre le réseau institutionnel namurois (Centre d'Action Laïque, Vie Féminine, Abattoirs de Bomel, Maison de la Culture) et nos bénéficiaires dans le but de créer une accroche avec ledit réseau tout en s'assurant, de par la présence d'un travailleur de l'équipe du Service d'Accompagnement, que l'accompagné ne se sente pas insécurisé. Les Trois Portes (Namur)**

Cependant, le paysage de l'aide sociale étant quelque peu différent d'une région à l'autre, notre enquête nous a permis de mettre en évidence quelques particularités régionales.

Spécificités régionales – Région wallonne

Accompagnement de personnes qui n'ont pas été hébergées dans l'institution:

22% des répondants déclarent accompagner des personnes qui n'ont pas séjourné dans leur service. On en déduit donc que 78% des services qui réalisent du post-hébergement n'accompagnent que des personnes ayant préalablement été hébergées dans leur institution. Parmi les services qui accompagnent des personnes extérieures, 67% bénéficient de l'agrément et du subventionnement structurel de la Région wallonne pour l'accompagnement post-hébergement.

LIENS AVEC LES SERVICES DE GUIDANCE À DOMICILE

Quand nous comparons les analyses wallonnes et bruxelloises de l'enquête, un point essentiel se dégage : l'existence de **services de guidance à domicile** dans le secteur de l'aide aux sans-abri, aussi connus sous le nom de services d'habitat accompagné.

Effectivement, la COCOM agréée et subsidie 10 services de guidance à domicile à Bruxelles. Cette mission n'existe pas en région wallonne.

Leur mission consiste à réaliser « une guidance psychosociale, financière et administrative au domicile de toute personne en situation de précarité et nécessitant un accompagnement adapté pour vivre de manière autonome dans un logement individuel et le conserver »²¹.

Ces services s'adressent à des personnes seules, couples et familles en situation de précarité, qui ont besoin d'un tel accompagnement pour vivre de façon autonome et éviter la perte de leur logement et/ou à des personnes qui ont quitté la rue ou un service d'hébergement pour sans-abri et font la démarche de vivre de manière autonome tout en souhaitant encore une forme d'accompagnement.

Les guidances sont gratuites et se font à la demande de l'utilisateur. La plupart ont lieu au domicile mais de nombreuses démarches sont réalisées avec les personnes lors de déplacements (ex : CPAS, maisons médicales...). Les guidances s'étalent sur une période indéterminée. Leur rythme est fonction du niveau d'autonomie de la personne aidée, l'intensité soutenue permet généralement de débloquer des situations complexes.

L'accompagnement offert recouvre des aides diverses : soutien dans la recherche d'un logement plus adapté ou d'un emploi, soutien moral lors d'épreuves difficiles (placement des enfants, problèmes d'assuétudes, procédures en justice, etc.), aide dans les démarches administratives, encadrement budgétaire, orientation vers d'autres services mais aussi l'acquisition d'outils

pour une autonomie plus grande et la gestion du développement d'un réseau social ou familial.

Différences et complémentarités entre le post-hébergement et la guidance à domicile

Il est important de pouvoir distinguer les deux pratiques afin de montrer d'une part leurs différences mais aussi leurs complémentarités.

Une première distinction concerne le public cible. Si le travail de post-hébergement ne s'effectue qu'avec des personnes ayant préalablement séjourné dans un centre d'hébergement, les services de guidance à domicile rencontrent, quant à eux, un public plus large, ayant séjourné ou non en maison d'accueil. Cependant, au vu de leur financement actuel, les services de guidance à domicile n'ont pas la possibilité de répondre à l'ensemble des demandes qui leur sont adressées.

Un second point concerne la durée et le contenu de l'accompagnement. Notre enquête démontre qu'en général, le post-hébergement est limité dans le temps, ce qui n'est pas le cas pour les services de guidance à domicile, qui restent bien souvent un relais à long terme pour les personnes accompagnées.

Bien que plusieurs services de guidance à domicile aient été créés au départ de maisons d'accueil pour accomplir le travail de suivi post-hébergement, nombreux d'entre eux se sont spécialisés en tant que services pour adultes en difficultés avec un axe de travail orienté vers la prévention, afin d'éviter à une série de personnes de perdre leur logement.

Enfin, soulignons que comme il n'existe actuellement pas de réglementation spécifique pour le travail de post-hébergement en Région bruxelloise, au vu des similarités avec les services proposés en guidance à domicile, cela peut induire des confusions. Il est, dès lors, indispensable de clarifier le cadre de l'une et l'autre mission.

21 Ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes

En 2015, seuls 22 dossiers ont été transmis par une autre maison d'accueil aux services qui ont réalisé le travail de suivi post-hébergement.

» Un constat : à peine 10% des demandes d'accompagnement proviennent d'une structure d'accueil extérieure. Hors, nous sommes pressentis pour accompagner toute personne sortant de maison d'accueil et s'établissant dans l'arrondissement administratif de Namur. Un de nos défis pour 2016 sera donc de reprendre contact avec l'ensemble des maisons d'accueil pour leur rappeler notre action et les possibilités de collaboration. **Les Trois Portes (Namur)**

Orientation d'hébergés vers un autre service post-hébergement :

39% des services déclarent orienter des hébergés en fin de séjour vers d'autres services pour entamer un suivi post-hébergement.

En 2015, 18 dossiers ont été orientés par 11 maisons d'accueil vers d'autres structures.

» Nous collaborons avec l'équipe de L'Étape tant pour la recherche de logement que pour le post-hébergement et nous sommes très satisfaits. Nous constatons que la mise en place du post-hébergement se passe mieux et dure plus dans le temps quand l'atelier recherche logement a pu se mettre en place. **L'Espérance (Kain)**

Spécificités régionales – Bruxelles

Accompagnement de personnes qui n'ont pas été hébergées dans la maison d'accueil :

Les maisons d'accueil ne suivent quasiment pas de personnes qui n'ont pas séjourné préalablement dans leur maison d'accueil. Seule une maison déclare accompagner des personnes qui n'ont pas séjourné dans son service.

Orientation de personnes vers d'autres services :

86% des services déclarent orienter des hébergés en fin de séjour vers d'autres services de post-hébergement. Tous n'ont pas communiqué le nombre de personnes/dossiers orientés.

Pour les 15 maisons d'accueil qui ont répondu, on comptabilise un total de 160 dossiers. Pour le centre d'hébergement d'urgence ayant répondu, cela représente 107 dossiers orientés en 2015.

Les orientations en fin de séjours se font vers des services divers :

- 75% des services orientent vers des services de guidance à domicile
- 67% des services orientent vers « d'autres services »
- 42% des services orientent vers des maisons d'accueil bruxelloises
- 25% des services orientent vers des maisons d'accueil wallonnes

Le lien avec les services de guidance à domicile est donc important et il s'agit d'une pratique courante pour les maisons d'accueil bruxelloises.

» Le post-hébergement est limité dans le temps mais si cela se prolonge suite à des demandes diverses de la personne, nous pensons alors à orienter vers un service d'habitat accompagné. **Porte Ouverte (Bruxelles)**

» Les services affichent souvent complets; les personnes sont inscrites sur liste d'attentes, nous nous proposons de les aider au cas par cas jusqu'à ce qu'une place soit disponible dans un service d'habitat accompagné mais cela reste compliqué dans notre gestion. **Maison d'accueil L'Ilot - Le 38 (Bruxelles)**

LA PLUS-VALUE DU POST-HÉBERGEMENT

Dans la dernière partie de l'enquête, nous avons évalué la plus-value que représente le suivi post-hébergement. Notre objectif étant de comparer l'évolution des ménages accompagnés par rapport à ceux qui ne bénéficient pas d'un accompagnement à leur sortie de maison d'accueil.

Ceci a particulièrement été difficile à appréhender non seulement via l'enquête quantitative mais également en raison du peu d'informations dont les services disposent sur les personnes sorties sans suivi après leur séjour.

Néanmoins, nous avons interrogé les travailleurs sur leur interprétation de l'évolution des situations et sur la nécessité de l'accompagnement.

Évolution de la situation des ménages accompagnés en post-hébergement



Parmi les ménages accompagnés, nous avons évalué l'évolution de la situation générale de la personne depuis son entrée dans le programme de post-hébergement. On constate que pour la grande majorité, les situations sont stabilisées ou même en phase d'amélioration.

Moins de 15% des ménages accompagnés connaissent une dégradation de leur situation.

» Cette offre récolte un franc succès, tant pour l'appui formel qu'elle garantit dans la vie quotidienne que pour l'aspect relationnel. Chacun y trouve, en effet, à la fois, un appui et un réseau social. Ce dernier volet est évidemment essentiel. **Maison Saint-Paul (Mons)**

» Le travail de post-hébergement est une continuité nécessaire et essentielle dans la stabilisation des personnes. Ce travail est tout aussi important que celui effectué pendant le séjour. **Accueil Montfort (Bruxelles)**

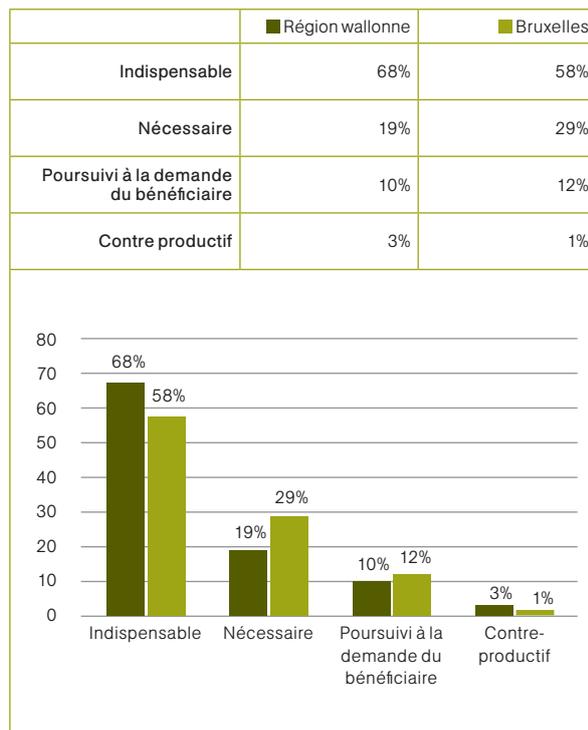
» Le travail du post-hébergement, permet de stabiliser les personnes dans leur propre lieu de vie. Par conséquent de pouvoir investir dans leur nouveau projet et donc de réduire le retour en maison d'accueil ou à la rue. **Home Victor Du Pré (Bruxelles)**

coup aussi pour la bonne ou meilleure santé mentale des personnes suivies. Ce service manque de moyens et devrait être amplifié. **Chèvrefeuille (Bruxelles)**

» Absolument essentiel pour consolider les acquis; passage vers les structures ambulatoires classiques pas simple après un accompagnement de grande proximité d'où le besoin de temps pour la construction de relais fiables... **La Maison Rue Verte (Bruxelles)**

» Nous avons l'objectif de le développer et de le structurer au sein de notre ASBL. Il est totalement indispensable pour une grande partie des personnes accompagnées. **Soleil du cœur (Gomery-Virton)**

Nécessité du suivi



Les services constatent que dans la majorité des cas, un accompagnement est indispensable sans quoi la situation de la personne se dégraderait rapidement. Il faut aussi considérer la personne et sa fragilité car, dans 10% des situations, l'accompagnement est poursuivi à la demande de la personne sans pour autant que celui-ci soit indispensable.

» Ce travail de post hébergement est absolument nécessaire et indispensable pour éviter des retours en maison d'accueil mais aussi pour éviter des placements d'enfants ainsi que des pertes de logement. Ce travail intervient beau-

ANALYSE

LES PRINCIPAUX CONSTATS ISSUS DE L'ENQUÊTE

Constats communs aux deux régions

- La majorité des maisons d'accueil réalise un accompagnement post-hébergement et ce depuis de nombreuses années
- Le post-hébergement se caractérise par une continuité de l'accompagnement après l'hébergement et est réalisé grâce à un lien de confiance qui s'établit entre la personne et la maison d'accueil
- Les services qui ne le font pas évoquent le manque de moyens humains et financiers
- Parmi les personnes accompagnées une majorité de femmes avec enfants
- Les personnes ont principalement des revenus de remplacement et sont confrontées à des problématiques multiples
- L'accompagnement n'est pas automatique et varie en fonction des moyens des services et des demandes des personnes
- Les actions les plus courantes concernent l'accompagnement social généraliste
- L'accompagnement est peu formalisé
- Importance du partenariat et de la constitution d'un réseau autour de la personne
- Les personnes vivent majoritairement dans des logements privés avec un bail classique
- Le post-hébergement obtient de bons résultats de maintien en logement et d'autonomisation des ménages dans plusieurs aspects de leur vie (santé, parentalité, vie quotidienne, etc.)

Spécificités régionales pour la Région wallonne

- La mission est reconnue dans les textes réglementaires. Seul un service par arrondissement administratif peut être agréé et subventionné pour cette mission spécifique. Il existe également un soutien en personnel via des points APE
- Les durées d'accompagnement sont plus longues en Région wallonne

Spécificités régionales pour Bruxelles

- La mission n'est pas encore reconnue dans les textes réglementaires. En 2016, un premier soutien financier en initiative de la COCOF a été accordé pour une période de 6 mois
- Les durées d'accompagnement sont plus courtes en Région bruxelloise
- La pratique du post-hébergement doit être mise en lien avec la présence des services de guidance à domicile

UNE NOUVELLE DÉFINITION PARTAGÉE

Suite à ce travail d'enquête, l'AMA a rassemblé ses membres wallons et bruxellois afin de leur présenter les résultats. Cette présentation « croisée » a pu donner lieu à d'intéressants échanges sur les pratiques et réalités des uns et des autres. Au terme de cette rencontre, nous avons pu dégager une définition partagée par l'ensemble des membres présents. L'objectif poursuivi en établissant cette définition est de développer un langage commun, notamment aux deux régions. Cela nous permettra également de mieux communiquer sur le travail réalisé par les services auprès de différents partenaires, quel que soit le secteur. Cette définition n'a pas pour but de figer les pratiques, nous continuerons à interroger les pratiques et leurs évolutions.



Le suivi post-hébergement est un accompagnement généraliste de personnes ayant clôturé un séjour en maison d'accueil ou en maison de vie communautaire. Cet accompagnement a pour objectif de permettre la continuité du travail psycho-social réalisé lors du séjour et l'appropriation par la personne et/ou la famille de son milieu de vie.

L'accompagnement post-hébergement s'appuie sur l'activation et la mobilisation des ressources de la personne et du réseau d'aide. L'accompagnement se fait sur base volontaire des personnes et est gratuit.

La notion de la durée de l'accompagnement étant fort différente d'une région à l'autre (milieu rural/urbain, présence ou non de partenaires, existence ou non des services de guidance à domicile...), celle-ci a volontairement été retirée

de la définition. Précisons donc, qu'à Bruxelles, l'accompagnement post-hébergement est limité à une durée de 3 mois, renouvelable 2 fois 3 mois.

PERSPECTIVES

Forte de cette expérience et des résultats de l'enquête, l'AMA et ses membres souhaitent poursuivre le travail autour de la valorisation et de la reconnaissance de l'accompagnement post-hébergement. Pour ce faire, nous devons nous mobiliser sur plusieurs axes de travail :

Récolter des données

L'exercice que nous avons réalisé avec cette enquête a été une première aussi bien pour la fédération que pour ses membres. Effectivement, aucune donnée « post-hébergement » n'avait été récoltée jusqu'ici, ni demandée par les pouvoirs de tutelle. Nous avons ainsi pu fournir une image de ce travail à un instant T. Nous aimerions maintenant pouvoir suivre l'évolution de cette pratique dans le temps. Pour ce faire, nous devons déterminer les variables que nous souhaitons compiler de manière régulière. Ceci en tenant compte de la complexité et du temps de travail administratif que cela représente pour les services.

» Très difficile à définir sans... définition. Les critères sont souvent flous. Les Foyers d'accueil (Bruxelles)

» Ces données sont approximatives car la récolte de données ne prend pas en compte ces items. Maison d'accueil d'urgence de l'Ilot (Bruxelles)

Agir sur les pratiques

Les résultats de l'enquête mettent en évidence la coexistence de pratiques de terrain fort variées. Il nous semble important de pouvoir offrir des lieux d'échanges et de réflexions autour de celles-ci.

Ces discussions pourraient aborder de nombreux sujets comme la formalisation de l'accompagnement (identifier les besoins des bénéficiaires en accompagnement post-séjour, contractualisation avec le bénéficiaire, automatisation/cas par cas, durée minimum/maximum, comment on y met fin...), les pratiques de partenariats (rôle des différents intervenants, concrétisation du passage de relais, formalisation de la collaboration...), le personnel affecté au post-hébergement (ses missions, sa formation...), la délimitation entre travail « fin de séjour » et « post-hébergement »...

Recommandations auprès des pouvoirs de tutelle

Notre fédération rappelle régulièrement aux pouvoirs de tutelle l'importance de soutenir les actions d'accompagnement post-hébergement tant cette mission est essentielle pour le maintien en logement des personnes les plus fragilisées.

En Région wallonne, malgré le soutien apporté à la mission depuis 2009, beaucoup de services ne disposent pas des moyens suffisants pour répondre, efficacement, à l'ensemble de la demande.

De plus, par arrondissement administratif, il ne peut y avoir qu'une maison d'accueil subventionnée pour le post-hébergement. Cette disposition limite drastiquement le nombre de services pouvant prétendre à la réalisation de cette mission.

» À noter que, au sujet du post-hébergement, nous avons introduit une demande de reconnaissance officielle auprès de la Région wallonne, pour ce travail accompli depuis plusieurs années par le SEF en vue, notamment, de bénéficier d'un subside dans le cadre de l'article 99. Cette aide supplémentaire pourrait nous permettre l'engagement d'une personne supplémentaire à mi-temps. Service d'entraide familiale (Huy)

» Ce travail est indispensable pour notre public! Il est regrettable qu'uniquement une seule maison soit subsidiée par arrondissement. Cela pénalise les structures étant éloignées des grandes villes mais qui elles également doivent faire face à cette problématique. La Source (Comines- Le Bizet)

» Malgré la bonne collaboration, il est parfois difficile pour les personnes de reprendre un suivi avec un nouveau service et non celui qui les suit depuis une longue période. Les Trieux (Namur)

À Bruxelles, pour aboutir à la reconnaissance de cette pratique d'accompagnement, des changements réglementaires sont nécessaires.

Des négociations sont actuellement en cours à la COCOF, un budget spécifique a d'ailleurs été voté pour financer « en initiative » cette mission en 2016. Nous devons donc poursuivre notre travail afin de modifier les textes réglementaires en vue d'une reconnaissance et d'un financement structurel pour 2017.

» Si les moyens sont donnés (personnel) nous pourrions en faire beaucoup plus. Foyer Georges Motte (Bruxelles)

Malheureusement, à la COCOM un tel travail n'a pas été entrepris jusqu'ici. L'accord de majorité de la COCOM n'est consacré qu'au volet « urgence sociale et dispositif hivernal » du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Toutefois, le fait que, pour la première fois également, une même Ministre, Céline Fremault, soit en charge de l'action sociale COCOF, de l'aide aux personnes COCOM (conjointement avec Pascal Smet) et du logement en Région de Bruxelles-Capitale, nous fait penser que ce dossier peut avancer parallèlement pour la COCOF et la COCOM.

CONCLUSION

Le post-hébergement est une pratique dont les objectifs, le contenu, les moyens, la durée et le rythme d'intervention varient et s'adaptent en fonction de la situation de chaque personne. Les situations des personnes évoluent avec le temps, celles-ci peuvent connaître des périodes plus difficiles pendant lesquelles elles auront besoin de davantage de soutien. Ce travail répond aux besoins, au cas par cas, et ne peut être, à ce titre, « formaté » de façon simpliste. De la même manière, les réalités de fonctionnement de chaque service influencent également la manière dont le travail sera mis en place ou non au sein des structures.

Que l'accompagnement post-hébergement soit formellement mis en place ou qu'il se fasse de façon plus informelle, il est important de souligner que pour de nombreuses personnes ayant séjourné en maison d'accueil, celle-ci constitue un point de repère et d'ancrage important dans leur parcours. C'est pourquoi, il est fréquent que des personnes, des familles, continuent, même parfois très longtemps après leur séjour, à solliciter l'institution. Ces interpellations peuvent concerner des demandes simples (conseil pour les enfants, compréhension d'un document, orientation...) ou plus complexes (démarches juridiques, violences conjugales), être ponctuelles ou plus fréquentes. C'est le lien de confiance tissé tout au long de l'hébergement qui permet aux personnes qui en ressentent le besoin de trouver un appui, une écoute nécessaire pour rebondir. Même si chaque suivi est unique, taillé sur mesure en fonction des besoins, le post-hébergement poursuit néanmoins quelques objectifs transversaux que sont le maintien en logement, la prévention des crises et des rechutes, l'autonomisation et le travail en partenariat autour de la personne.

Comme nous l'avons pointé d'emblée dans cette publication, la pratique de l'accompagnement post-hébergement n'est pas neuve. La question de « l'après » est souvent bien présente dès le début du séjour. Cependant, aujourd'hui dans un contexte d'accès au logement très difficile pour les personnes en situation de précarité, le maintien en logement est un enjeu essentiel. Effectivement, l'appropriation d'un nouveau logement, le nombre important de démarches y afférent, l'intégration dans un nouveau quartier sont des éléments clés dans la réussite de l'installation d'une personne ou d'une famille pour un nouveau départ.

Nous sommes convaincus que l'accompagnement post-hébergement joue un rôle primordial et doit être davantage soutenu. En effet, a minima, un renforcement de l'existant permettrait d'engager des travailleurs qualifiés, de consacrer plus de temps aux ménages qui en manifestent le besoin et de suivre davantage de familles sur un plus large territoire. Malgré l'engagement et la détermination des équipes sociales qui travaillent dans l'informel et avec peu de moyens, beaucoup de personnes sorties d'hébergement se retrouvent, du jour au lendemain, sans le suivi social dont ils ont besoin.

Les nombreux éléments que nous avons pu récolter auprès des services aussi bien en termes de pratiques de travail social que de fonctionnements (aspects financiers et humains), nous permettent de rencontrer nos objectifs de départ. Sur base d'une clarification du concept même de l'accompagnement post-hébergement et de la mise en lumière de différences régionales significatives, nous pourrions poursuivre notre travail de partage d'expériences, de valorisation du travail mené par nos membres et de défense et de reconnaissance de leurs besoins auprès des pouvoirs de tutelle.

ANNEXES

LISTE DES INSTITUTIONS SOLLICITÉES POUR L'ENQUÊTE POST-HÉBERGEMENT

En Région wallonne

Maisons d'accueil

Emmaüs Chênée
Emmaüs Tiers-Monde
Espoir
L'Abri
L'Archée
L'Églantier
L'Élan
L'Espérance
L'Étape
L'Ilot – La Maison d'accueil de Jumet
L'Oasis
La Ferme de l'Aublignieux
La Maison du Pain
La Maison Heureuse
La Maison Saint Paul
La Maison'Elle
La Moisson – Le 210
La Source
Le Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion
Le Figuier
Le Goéland
Le Kangourou
Le Tremplin
Les Quatre Vents
Les Trieux
Les Trois Portes – Maison d'accueil pour femmes
Les Trois Portes – Maison d'accueil pour hommes
Maison d'accueil de Banalbois
Maison d'accueil du CPAS de Mons
Maison d'accueil Le Triangle
Maison Maternelle du Brabant Wallon
Maison Maternelle Fernand Philippe
Maison Maternelle Paul Henricot
Service d'Entraide Familiale
Soleil du cœur
Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes Battues
Terre Nouvelle

Maisons de vie communautaire

Ferme Saint Achaire
IMP La Providence – Service Proximam
Les Trois Portes – Milieu de vie communautaire
Maison de vie communautaire du Brabant wallon
Maison Maternelle Fernand Philippe

Abris de nuit

Abri de nuit – Le Tremplin
Abri de nuit – Le Triangle
Abri de nuit du CPAS de Mons

À Bruxelles

Maisons d'accueil agréées par la COCOF

@Home 18-24
Accueil Montfort
Centre de prévention des violences conjugales et familiales
Chèvrefeuille
Foyer Georges Motte
Home Baudouin
Home Victor Du Pré
La Maison Rue Verte
Le Chant d'oiseau
Les Trois Pommiers
Maison d'accueil d'urgence L'Ilot - Le 160
Maison d'accueil des Petits Riens
Maison d'accueil L'Ilot - Le 38
Maison de la Mère et de l'Enfant
Source - La Rive

Maisons d'accueil agréées par la COCOM

Le Relais
Les Foyers d'accueil
Maison d'accueil Escale
Pag-Asa
Porte-Ouverte
Talita

Centre d'hébergement d'urgence agréé par la COCOM

Le Centre Ariane

Asile de nuit agréé par la COCOM

Pierre d'angle

LA FÉDÉRATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI

Présentation

Créée en mai 1968, la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) fédère des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés psychosociales mais aussi des personnes morales ou physiques actives dans le domaine de l'aide et de l'accueil de personnes en grande précarité.

Près de 80 services sont membres de la Fédération, dont 40% est établi à Bruxelles et 60% en Wallonie. Ces institutions sont agréées par la Commission communautaire française (COCOF), la Commission communautaire commune (COCOM) ou la Région wallonne.

Différents types de services coexistent au sein de l'AMA : maisons d'accueil, centres d'hébergement d'urgence, abris/asiles de nuit, maisons de vie communautaire, travail de rue, services d'accueil de jour, services d'accompagnement à domicile. L'AMA considère les phénomènes contribuant à l'émergence du sans-abrisme comme multifactoriels et interactifs. Cette conception implique la mise en œuvre d'une approche globale de la personne avec laquelle se crée un dialogue singulier au travers d'une rencontre où chacun est partenaire de la relation et où les choix de la personne sont pris en considération. Cette conception respectueuse de chaque personne constitue l'éthique propre aux interventions des institutions adhérentes.

Les missions

En tant que fédération, nous avons pour missions de soutenir, rassembler et former nos membres, de leur permettre de se rencontrer, de mettre en commun leurs expériences mais aussi de coordonner des pratiques afin d'améliorer la qualité du travail et des services fournis. Notre vue d'ensemble du secteur et notre connaissance des thématiques en lien avec la pauvreté et la précarité nous placent en tant qu'experts compétent pour mener et publier des recherches, formuler des recommandations, rédiger des articles.

De plus, en qualité de fédération patronale, l'AMA représente le secteur à la sous-commission paritaire 319.02 (compétente pour les services francophones bruxellois et wallons) ainsi qu'à la sous-commission paritaire 319.00 (compétente pour les services bruxellois bicommunautaires). À ce titre, l'AMA est un interlocuteur privilégié des pouvoirs de tutelle du secteur.

Comme le précise sa charte, l'AMA s'est constituée dans une volonté de partage d'idées, d'expériences, de recherche et de promotion d'initiatives nouvelles utiles au secteur. Notre fédération se place au-delà des défenses partisans d'une idéologie, d'une profession, d'une corporation. Elle se défend de toute obédience confessionnelle, philosophique et politique.

Les actions

Parmi les services que nous proposons, pointons notamment :

- La défense des intérêts de nos membres et la négociation avec les pouvoirs de tutelle et leurs administrations
- La représentation de nos membres dans différentes instances et partenariats
- L'organisation de réunions qui permettent de favoriser les rencontres et d'informer les membres de l'actualité du secteur mais aussi de débattre des intérêts à défendre auprès des pouvoirs de tutelle
- L'organisation de formations et d'interventions pour les travailleurs et leurs directions sur des thèmes tels que la santé mentale, les violences conjugales et intrafamiliales, l'accueil des enfants, le post-hébergement, l'aménagement de fin de carrière, le bien-être au travail...
- L'organisation de colloques et de journées d'étude
- La recherche et l'étude de thématiques en lien avec les pratiques professionnelles et le public accueilli : « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri », « Des familles sans chez soi : quel accompagnement des enfants et des parents en maison d'accueil ? », « Le logement à Bruxelles : quel accès pour les sans-abri ? »
- Le partage et la diffusion d'informations via notre site internet : www.ama.be



Cette publication est réalisée par l'AMA – 2016
Avec le soutien de:



