

# Home Baudouin

maison d'accueil pour hommes

agrée et subventionnée par la Commission communautaire française (Cocof)



2023

Rapport d'activité

*Œuvre de l'Hospitalité, asbl, MB 410 386 709*

*rue de la Violette, 24 à 1000 Bruxelles.*

*téléphone 02 512 64 95 télécopie 02 503 29 51 courriel [info@homebaudouin.be](mailto:info@homebaudouin.be)*

*Site web : <http://www.oeuvrehospitalite.be/>*

*iban : BE86 0000 1219 7950*



«Hatez-vous lentement ;et sans perdre courage,  
vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage.  
Polissez-le sans cesse et le repolissez ;  
Ajoutez quelquesfois, et souvent effacez. »

Nicolas Boileau.

## 1. Historique

En 1886, l'Œuvre de l'Hospitalité présidée par le sénateur Georges Montefiore-Levi fonde à Bruxelles, avec l'aide des Pouvoirs publics, un asile de nuit sous la forme d'un chauffoir public et ensuite, un asile pour femmes et enfants (1887). Cela fait du Home Baudouin la première maison d'accueil sur le territoire de Bruxelles.

En 1891, le premier deviendra l'Asile Baudouin en mémoire du Prince Baudouin, mort au début de cette même année et qui fut d'une grande générosité pour l'Œuvre. Plus tard encore, il deviendra le Home Baudouin.

Début des années 1920, des bouleversements s'annoncent. A ce moment le projet de transformer les deux asiles en maisons d'accueil ouvertes toute l'année se précise.

« Il ne s'agit plus de seulement abriter et de secourir les malheureux pendant les rudes nuits d'hiver, c'est pendant toute l'année qu'il faut le faire, avec l'aide matérielle et morale de la Ville. »

« L'Etoile Belge » le 12 février 1922 »

## 2. Missions

L'Œuvre de l'Hospitalité s'est constituée en asbl le 8 mars 1922.

Ses statuts précisent alors que « l'Œuvre a pour but l'hospitalisation temporaire des sans-abri des deux sexes, ainsi que leur relèvement moral et physique par tous les moyens dont elle peut disposer. »

Afin de se conformer aux dispositions du Code des sociétés et des associations, l'Assemblée générale du 24 mai 2022 a adapté les dispositions des statuts de l'association.

Notamment, en son article 3, le but de l'Asbl est maintenant décrit comme :

« L'Œuvre de l'Hospitalité poursuit l'activité de l'association de même nom fondée en 1886 par M. Montefiore - Levi et a pour but l'hébergement temporaire, de manière désintéressée, des sans-abri ainsi, qu'autant que faire se peut, leur réinsertion dans la société.

Ses activités consistent principalement en la gestion de maisons d'accueil, hébergeant au sens large des sans-abri. Elles visent entre autre à fournir le gîte et le couvert ainsi qu'un accompagnement social aux personnes sans-abri hébergées.

Elle peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à son but. Elle peut s'intéresser et notamment prêter son concours à toute activité similaire à son objet. »

Les statuts actualisés ont été déposés au Moniteur le 02/06/2022.

Depuis ses débuts, le Home Baudouin fait œuvre d'hospitalité en fournissant le gîte et le couvert aux sans-abri garantissant ainsi la satisfaction de besoins vitaux, tout en poursuivant d'incontestables objectifs sociaux.

En 2023, l'Œuvre de l'Hospitalité, soucieuse de son image et souhaitant rendre plus visible le travail effectué dans ses deux maisons d'accueil, a mis en ligne un site internet répondant mieux aux exigences de notre temps.

Son logo, ainsi que ceux des maisons ont été modernisés.



### **Aujourd'hui ...**

Le Home Baudouin est agréé et subventionné par la Commission communautaire française (Cocof) en tant que maison d'accueil pour hommes adultes en difficulté avec une capacité d'accueil de soixante-neuf lits.

Ses missions sont définies par la législation (régulièrement actualisée) relative à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil.

Les missions sont décrites comme « l'accueil, l'hébergement et l'aide psycho-sociale adaptée aux bénéficiaires afin de promouvoir leur autonomie, leur bien-être global et leur réinsertion dans la société avec une attention particulière, d'une part, pour l'accompagnement social en vue du maintien, de l'ouverture ou de la réouverture des droits sociaux, et pour, d'autre part, la recherche d'une situation stable via notamment l'accès à un logement durable ».

La maison d'accueil a également pour mission le suivi post-hébergement des bénéficiaires nécessitant un accompagnement après leur séjour. »

Dans le cadre de la mission spécifique « logement accompagné », elle assure le suivi des personnes ayant besoin d'un suivi intensif et à plus long terme lors de leur installation en logement.

Pour ce faire, le Home Baudouin dispose d'un bâtiment et d'infrastructures, de moyens humains et matériels, d'un projet collectif, d'un règlement d'ordre intérieur.

Pour être plus proches encore des besoins et attentes des personnes, nous nous inscrivons dans un réseau et exerçons des collaborations inter- et extra- sectorielles.

C'est en améliorant ses infrastructures, en combinant les actions de tous les travailleurs et en investissant le réseau autour du projet collectif et du suivi individuel que le Home Baudouin soutient les personnes hébergées.



### 3. Les infrastructures

L'Œuvre de l'Hospitalité est propriétaire du bâtiment qui abrite le Home Baudouin, à un pas de la Grand' Place de Bruxelles.

La maison permet l'hébergement de 69 hommes adultes, sur trois étages, desservis par un ascenseur. Chaque étage comporte un dortoir divisé en 23 chambrettes, et est pourvu d'installations sanitaires.

Le bâtiment est non-fumeur.  
Il est pourvu d'un défibrillateur.

Au rez-de-chaussée, les locaux communs se répartissent en trois salles ouvertes, qui ont aussi fonction de réfectoire. Deux de ces salles sont équipées de la télévision. A cela s'ajoutent une mezzanine meublée en « salon » et une salle « bibliothèque », également ouverte à d'autres activités.

Des casiers individuels sont mis à disposition des personnes.

Les cuisines sont équipées de matériel professionnel, dans des locaux directement ouverts sur le réfectoire par une baie où les repas sont servis aux personnes hébergées. Outre une arrière-cuisine et une réserve, une cave permet du stockage supplémentaire. Une chambre froide complète ces installations.

L'équipe socio-éducative dispose d'un bureau de permanence au rez-de-chaussée, et de deux bureaux au milieu des bâtiments, dévolus l'un aux assistants sociaux, l'autre aux entretiens d'accueil et individuels ainsi qu'à un lieu de repos pour l'éducateur de nuit.

Accessoirement, une petite loge à l'entrée permet des apartés et un accès au téléphone, et un petit bureau installé dans la salle du rez-de-chaussée arrière complètent le dispositif.

Une salle de réunion est aménagée au second étage du bâtiment avant.

Les responsables de l'équipe sociale et éducative disposent d'un bureau face à cette salle.

Le cabinet médical ainsi qu'une salle de bains y attenant sont accessibles pendant la consultation hebdomadaire, mais aussi utilisés par l'infirmière et les éventuels services de soins à domicile qui se déplacent à la demande.

La direction occupe un bureau au premier étage du bâtiment, voisin des locaux dédiés à la gestion de l'Asbl.

Les caves sont occupées par la chaufferie, un atelier, une lessiveuse à usage interne, du stockage pour la cuisine, un local pour les bagages laissés derrière eux par ceux qui ont quitté le Home. Une partie des caves est occupée par un vestiaire destiné au dépannage des hébergés, essentiellement approvisionné par des dons privés.

Une table de ping-pong située dans le hall est mise à la disposition des personnes accueillies.

L'accès au "jardin", un dégagement de l'immeuble dans l'intérieur de l'îlot, planté d'un tilleul, se fait en journée. Cet espace complètement réaménagé en 2022, permet aux personnes

hébergées de bénéficier d'un lieu de détente en plein air dans un cadre propice à la reconstruction de l'estime de soi.

L'Asbl veille à valoriser et aménager le bâtiment dont elle est propriétaire. Chaque année des travaux sont entrepris: rénovations des sanitaires, extension des lieux de séjour, rénovation des cuisines, rénovation complète des dortoirs avec placement d'un système d'aération à double-flux, aménagement des lieux de vie, remplacement de l'ascenseur, remise à neuf des bureaux.

En 2023, nous avons investi dans des travaux de sécurité en étendant l'alarme incendie aux issues de secours.

Suite au scan énergétique réalisé par Bruxeo en 2022, et suivant leurs recommandations, nous avons poursuivi cette année, avec l'aide précieuse d'un spécialiste du bâtiment, la recherche d'entrepreneurs prêts à réaliser l'isolation de nos toitures plates. Un dossier de demande de subsides a été introduit au service infrastructure de la Cocof.

Aux locaux du Home Baudouin, il faut rajouter cinq studios individuels occupés par cinq locataires, anciens résidents du Home, dans un immeuble de logements que nous appelons « La Bouquetière » du nom de l'ancienne impasse où ils ont été installés. L'asbl est la locataire principale des lieux gérés par l'agence immobilière sociale « Logement pour tous ».

## 4. Personnel

### L'Œuvre de l'Hospitalité

Le directeur administratif et financier de l'asbl Œuvre de l'Hospitalité, qui a ses bureaux dans les mêmes bâtiments, assure l'essentiel des tâches administratives et comptables liées à son fonctionnement, à la gestion des deux maisons d'accueil (Home Baudouin et Home Victor Du Pré) ainsi que des studios de "La Bouquetière" et ceux de l'Impasse de la Poupée. Ses prestations ne font l'objet d'aucune subvention.

### Le Home Baudouin

Le volume d'emplois n'a pas connu de grande modification en 2023 :

Au 31 décembre, 10 éducateurs et leur responsable d'équipe, 4 assistants sociaux, une infirmière en santé communautaire et leur responsable, deux cuisiniers, cinq nettoyeurs et le responsable hôtellerie, et un équivalent temps plein de direction.

Vingt-six travailleurs, huit femmes et dix-huit hommes, se partagent l'équivalent de 22,45 équivalents temps plein, auxquels il convient d'ajouter les prestations indispensables du directeur administratif et financier de l'asbl Œuvre de l'Hospitalité à concurrence de 0,50 équivalent temps plein.

14 équivalents temps-plein sont subventionnés par la Cocof (1 directrice, 4 assistants sociaux, 8 éducateurs, 1 mi-temps assistant social pour le post-hébergement, et 1 mi-temps assistant social pour la mission spécifique logement accompagné).

Un mi-temps Maribel et l'équivalent de 4,5 postes ACS complètent les subventions allouées pour le personnel.

L'équivalent de 3.45 équivalents temps plein reste donc à charge de l'Asbl, et représente une part significative des frais de fonctionnement.

### **Le médecin**

S'il n'est pas membre salarié du personnel de l'Asbl, le médecin qui assure la permanence médicale hebdomadaire, outre les services immédiats qu'il peut rendre à ceux qui le consultent sur place, offre un support important à l'équipe sociale. En dehors de sa consultation, il reste disponible dans d'autres lieux de consultation, et peut, si nécessaire, être joint à chaque instant par l'équipe sociale.

Ses prestations se font à titre gracieux.

Les personnes hébergées qui le souhaitent peuvent s'affilier à la maison médicale pour laquelle il travaille et bénéficier de tous les services offerts par cette maison médicale : kiné, infirmière, diététicienne, activités santé diverses...

Ce sont en général des personnes qui résident pour un certain temps au Home Baudouin ou qui comptent s'installer dans le centre de Bruxelles.

Dans un souci de continuité des soins, il reste le médecin généraliste de certains de ses patients que nous orientons vers les maisons de repos situées dans les Marolles.

Il est un point de repère important pour ces personnes ayant quitté la maison d'accueil.

### **Les prestataires TIG (Travaux d'intérêt général)**

Ces prestations sont proposées comme alternatives à des sanctions classiques par les juges. Il est important de préciser que les prestations concernent des justiciables qui ne connaissent pas le Home, et n'y sont donc pas hébergés.

S'ils ne font pas partie de l'équipe, les prestataires TIG sont habituellement un renfort aux activités.

Ils apportent une aide significative aux cuisiniers. La plupart du temps pendant le week-end, plus sporadiquement en semaine.

Il arrive aussi que, suivant leurs qualifications, ils aident à l'entretien du bâtiment.

### **Les stagiaires de toutes fonctions**

Assurer l'encadrement de stagiaires a toujours fait partie de nos missions.

Deux stagiaires assistantes sociales et deux stagiaires éducatrices spécialisées ont rejoint l'équipe à la rentrée scolaire.

Vu l'exiguïté de nos locaux, nous ne pouvons pas accueillir plus de stagiaires.

Vu nos bonnes relations avec les Hautes Ecoles sociales, chaque année, un ou deux assistants sociaux sont recrutés comme lecteurs de travail de fin d'études et sont chargés d'évaluer les travaux fournis. Une reconnaissance de notre expertise.

Depuis quelques années, nous accueillons également durant quelques jours ou une semaine des élèves de rhétorique qui, dans le cadre d'un cours de citoyenneté, doivent rendre service à une organisation. Pour ces adolescents, c'est très souvent la découverte d'un monde qu'il ne connaissent pas. Un choc, comme en témoigne Yves :



« Chère équipe du HB,

*Je tenais à vous remercier vous l'équipe et les hébergés, du fond du cœur pour votre accueil. J'ai vécu trois jours qui m'ont secoué mais qui m'ont fait beaucoup de bien. Je me sentais très bien chez vous grâce à votre gentillesse et votre bienveillance. Je ne me sentais pas au boulot ou en stage tellement c'était chouette et intense. Votre boulot force le respect et l'admiration, vous apportez de l'amour à ces hommes et vous leur donnez beaucoup de votre temps pour les aider et les rendre heureux. Chacun de leur sourire et rire m'ont fait chaud au cœur et m'ont donné le sentiment d'être utile. Vous êtes des gens en or alors continuez ce que vous faites parce que personne ne pourrait mieux le faire.*

*Je ne suis venu que trois jours et pourtant j'ai appris pour toute ma vie. Vous me donnez envie de continuer sur ma lancée pour peut-être qui sait moi-même avoir un rôle aussi important dans la société et pouvoir faire le bien autour de moi. Je suis profondément fier. »*

Yves, 17 ans.

### **Les étudiants**

Durant l'été, chaque équipe fait appel au renfort d'un jeune sous contrat étudiant. Bien souvent, ce sont d'anciens stagiaires qui nous ont laissé de bons souvenirs.

Ce soutien, bienvenu, permet aux différents membres du personnel de prendre une période de congé prolongée durant les mois de juillet et août.

### **Les bénévoles**

Via UFB (United Fund of Belgium), nous avons le plaisir d'accueillir chaque année une équipe de bénévoles dans le cadre d'une journée de volontariat organisée par leur entreprise.

Cette année, ils ont repeint les murs de notre espace « jardin ».

Durant les fêtes de fin d'année, nous avons accueilli pour une demi-journée quatre volontaires d'une société d'assurance. Leur présence coïncidant avec une animation, nous leur avons demandé de faire des crêpes pour les personnes hébergées.

## **5. Finances**

### **L'Œuvre de l'Hospitalité**

L'Œuvre de l'Hospitalité met des moyens significatifs à la disposition du Home Baudouin, à commencer par les bâtiments. La gestion rigoureuse de son patrimoine permet d'assurer le bon fonctionnement de notre maison. A côté des pouvoirs publics, le soutien de petits et grands donateurs est indispensable.

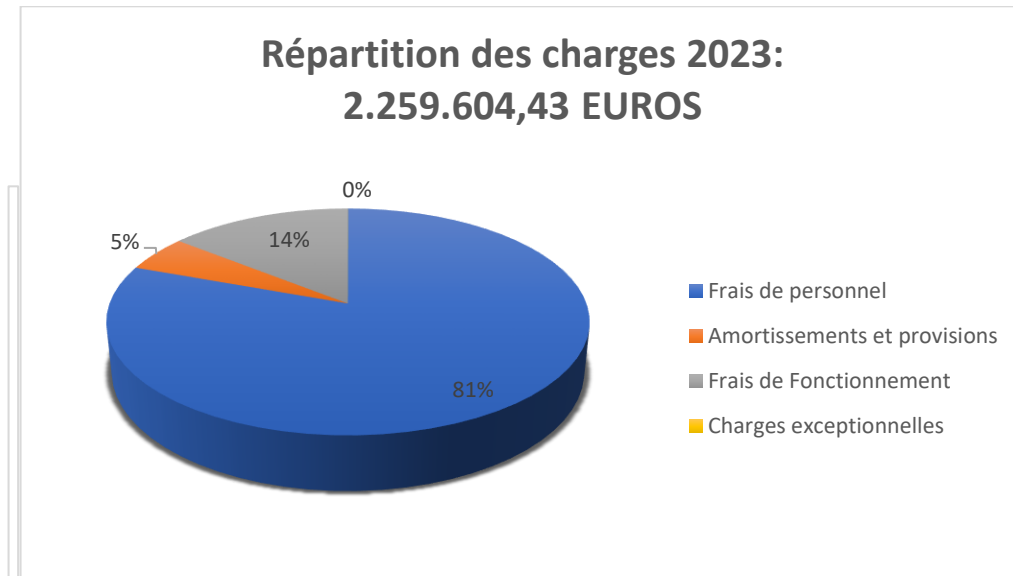
Un Comité de direction, constitué de membres bénévoles issus de l'Organe d'administration, suit de près la gestion de l'asbl et des maisons d'accueil. Ce Comité se réunit formellement mensuellement et chaque fois que les circonstances l'exigent.

Pour 2023, le compte de résultat du Home Baudouin affiche une perte de 130.385.60 euros, supportée par l'asbl.

Une partie de cette perte est due au décalage qui existe entre la réception des dons, qui est enregistrée en une seule fois en recettes, et l'enregistrement des dépenses d'investissement qui sont prises en charge à concurrence de 10% pendant 10 ans. Il y a équilibre sur 10 ans, mais pas annuellement.

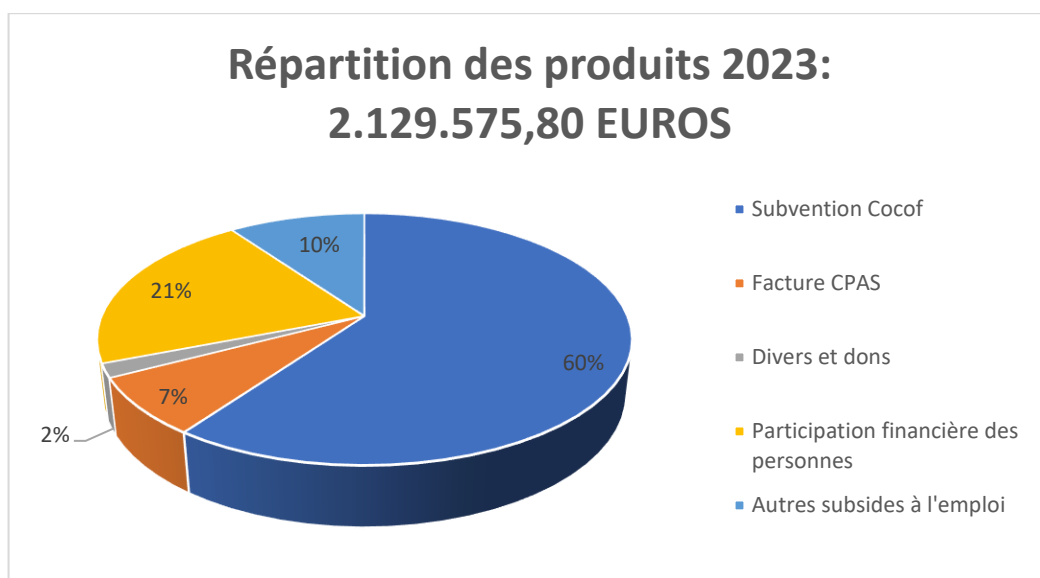
De plus rappelons que l'amortissement impacte le résultat mais pas la trésorerie : il n'y a pas de sortie de fonds.

### Comptes de résultats : les charges et les produits



Pour être plus précis :

La masse salariale représente 81% des charges. Soit 1.5% de plus de plus que l'année 2022. Les amortissements (5 %) reflètent les investissements consentis aux infrastructures. Les frais de fonctionnement représentent 14% des charges. Les charges exceptionnelles d'un montant de 423.90€ ne sont pas significatives.



Le subventionnement de la Cocof couvre pour 2023 les salaires des 14 personnes requises par l'agrément, ainsi que l'essentiel des sursalaires pour prestations inconfortables (nuits et week-ends) dues à tous les travailleurs concernés. Un montant fixe en frais de

fonctionnement déterminé par le nombre de lits agréés, et un pourcentage de la masse salariale subventionnée pour les frais de formation complètent cette subvention.

Les dons privés, les soutiens financiers réguliers de la Fondation Roi Baudouin et d'UFB (United Fund of Belgium) représentent 2% des rentrées et sont plus que nécessaires pour assurer nos missions.

Les encaissements directement liés à l'hébergement représentent 28 % des rentrées, pour 606.263,14 euros, payés soit pour leur plus grande part directement par les personnes (448.581.14 euros ou 21%), soit par les CPAS (157.682 euros ou 7 %).

En 2023, le prix de journée maximum autorisé par la Cocof était de 29.51€.

Les personnes disposant de revenus supérieurs à 1325€ paient le prix maximum pour un mois de 30 jours. Leurs revenus doivent être supérieurs à 1370€ pour payer le prix maximum un mois de 31 jours.

Le prix réel perçu en moyenne par nuitée est de 24.07€.

Cette année encore, nous pointons les problèmes rencontrés avec certains CPAS qui ont des répercussions directes sur nos finances.

Si les CPAS ne contestent pas notre prix de journée (29.51€ en 2023), quelques CPAS ne consentent à allouer aux personnes accueillies qu'un denier de poche de 4,10 euros quotidiens. C'est en utilisant une grande partie du revenu d'intégration sociale des personnes que ces quelques CPAS s'acquittent du paiement des frais d'hébergement et du remboursement de l'argent de poche avancé.

Ils leur restituent, ensuite, le solde restant après paiement des factures.

Or, les arrêtés d'application du décret d'agrément des maisons d'accueil francophones bruxelloises disposent que les personnes doivent intervenir dans la prise en charge du prix de journée, à concurrence de maximum deux tiers de leurs revenus.

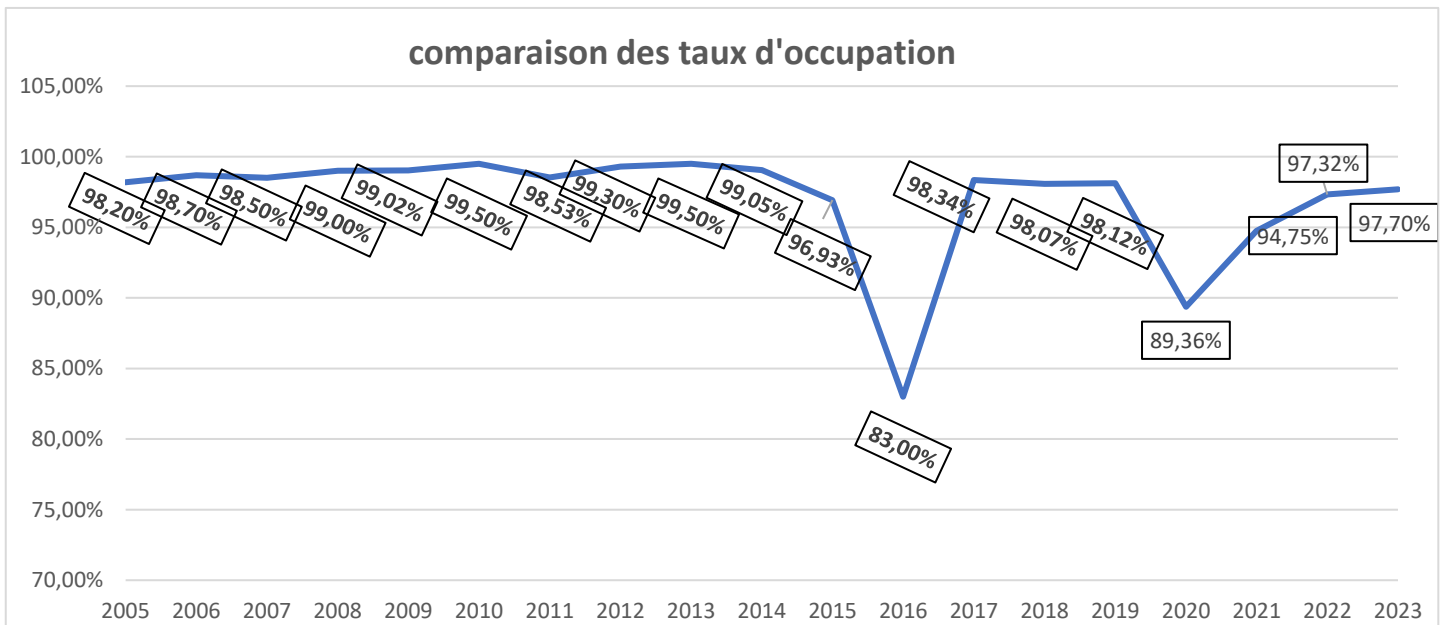
L'addition du montant de l'argent de poche octroyé et du solde du revenu d'intégration versé aux personnes par les CPAS après paiement des factures n'atteint pas le 1/3 de ce revenu.

L'asbl gomme alors la part sensible des inégalités de traitement par les CPAS en rétrocédant aux personnes la différence entre le denier de poche et l'équivalent du tiers RIS sur ses fonds propres.

Ce souci, ne pas faire porter aux personnes le coût des incohérences dues à la superposition de dispositifs réglementaires, représente en 2023 une réduction des rentrées de 11.280,78 euros. Cette charge récurrente pèse lourd dans les comptes de la maison.

Sans ce manque à gagner, le compte de résultat du Home Baudouin afficherait une perte réduite de 8.65%.

## 6. Éléments statistiques.



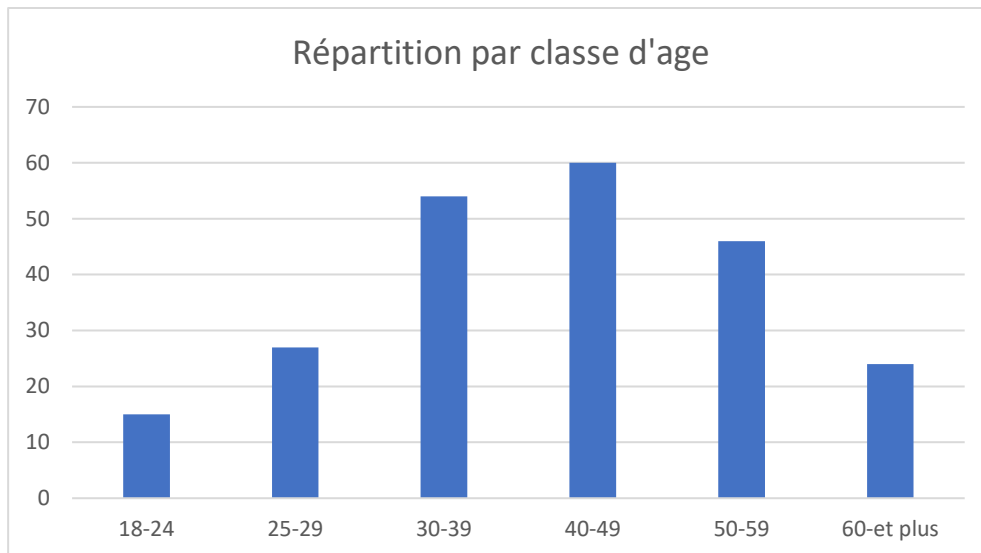
Cette année, nous avons fourni 24.733 nuitées. Cela représente un taux d'occupation de 97.70%.

Un certain nombre de places inoccupées s'explique par le fait que nous réservons régulièrement pendant quelques jours une place pour les personnes que nous accueillons dans le cadre d'un congé pénitentiaire. Ce qui fait partie de nos missions.

La tendance lourde observée depuis plusieurs années continue à se confirmer. Une saturation quasi constante de notre capacité d'hébergement cumulée avec des séjours plus longs.

Les personnes hébergées ont de 18 à 86 ans, venus pour un dépannage d'une nuit ou sans idée aucune de ce que pourrait durer leur séjour. Ils sont parfois là pour un petit accroc de l'existence, bien plus souvent pour une étape dans le parcours d'une vie qui n'a rien d'un long fleuve tranquille.

Pour certains, c'est une rencontre avec un monde tellement en marge du leur qu'ils n'en soupçonnaient pas même l'existence. Cette rencontre n'en n'est que plus brutale.



Une autre donnée reste stable au cours des années, malgré la perception intuitive que nous en avons, c'est l'âge des personnes que nous accueillons.  
La proportion des jeunes de moins de 30 ans est stable.  
La catégorie la plus représentée est celle des 30 - 50 ans.  
Nous notons malgré tout une diminution significative des personnes âgées de plus de 60 ans.

En 2023, le plus jeune avait à peine 18 ans quand il est arrivé et le plus âgé a 86 ans.

Le plus jeune :

« Juin 2023.

*Un éducateur d'un athénée bruxellois nous appelle afin de voir si nous aurions une place de disponible pour Monsieur M, qui vient juste d'avoir 18 ans...*

*M. a été élevé par sa grand-mère au Maroc et est arrivé en Belgique en 2021 afin d'y rejoindre sa mère et son beau-père via le regroupement familial.*

*La cohabitation avec ses parents est difficile. Il est « mis à la porte » de chez lui à sa majorité.*

*Nous l'accueillons au sein du Home Baudouin, conscients que nous ne sommes pas la solution la mieux adaptée à ses besoins. Monsieur M. est alors en quatrième secondaire.*

*Sa situation administrative est précaire en Belgique, nous nous trouvons dans un imbroglio...*

*Nous nous tournons vers un avocat spécialisé. Ce dernier ne nous donne pas plus d'espoir...*

*Monsieur M. devrait vivre durant 5 années avec ses parents pour rester en situation régulière sur le territoire. Ce qui n'est pas le cas. Si nous enclenchons une demande d'aide financière au CPAS, l'office des étrangers en sera averti et Monsieur M. recevra un ordre de quitter le territoire.*

*Monsieur M. est bon élève. Le personnel de l'athénée, touché par sa situation, organise une récolte de fonds : professeurs, éducateurs, parents et connaissances ont tous participé et récoltent la coquette somme de 2000 euros afin qu'il puisse continuer ses études en septembre en logeant en internat.*

*Bel élan de solidarité, même incroyable !*

*Une médiation familiale est organisée mais les échanges sont tendus. La solution de retour chez les parents est inimaginable.*

*Septembre 2023.*

*Monsieur M. entame sa cinquième secondaire.*

*Après moult recherches, nous trouvons un internat de la ville de Bruxelles pour Monsieur.*

*Les coûts sont moindres. Notre acharnement et ténacité ont eu raison de cette situation désespérée: grâce à la récolte de fonds organisée par l'école, nous pouvons régler anticipativement une année entière à l'Internat !*

*M. a été gracieusement logé au Home Baudouin le temps de trouver une solution plus adéquate.*

*Cette situation n'est pas commune.*

*Quand chacun ajoute une petite pierre à l'édifice, une situation catastrophique peut le devenir un peu moins : Monsieur M. pourra donc continuer ses études et entamer sa nouvelle vie d'adulte plus sereinement. »*

*Virginie, responsable du service social*

*Le plus âgé :*

*« Monsieur A est arrivé en Belgique en 1957, à l'âge de 19 ans. Il a quitté la Hongrie peu de temps après la révolution. Il introduit une demande d'asile en Belgique au terme de laquelle il sera reconnu réfugié.*

*Il explique que plus jeune, il avait un gros problème d'alcool et qu'il était souvent violent lorsqu'il avait bu, mais il dit que c'est terminé et que cela ne l'intéresse plus.*

*Sa vie un peu chaotique a comme conséquence qu'il ne s'est pas occupé de ses papiers.*

*Il arrive au Home Baudouin au cours de l'année 2020. Sans ressource et sans papiers.*

*Une demande d'aide est introduite au CPAS qui refuse la prise en charge sous prétexte que Monsieur A est en séjour illégal.*

*Un recours est introduit au tribunal du Travail qui statue en faveur de Monsieur. Monsieur n'est pas en séjour illégal, mais bien en séjour irrégulier. Ce qui signifie qu'il n'est pas inscrit au registre de la population et par conséquent pas en possession d'un document de séjour. L'auditeur du travail conclut en disant que le CPAS ne peut refuser l'aide pour seul motif que l'étranger est en séjour irrégulier.*

*Suite à ce jugement, le CPAS accorde à Monsieur A un revenu d'intégration à titre d'avance sur une Grapa.*

*En mars 2023, le CPAS arrête l'aide car la Grapa lui a été accordée.*

*Problème, Monsieur n'a toujours pas de titre de séjour valable et n'a donc pas accès à cette pension.*

*Le dossier de Monsieur A est bloqué à l'Office des Etrangers.*

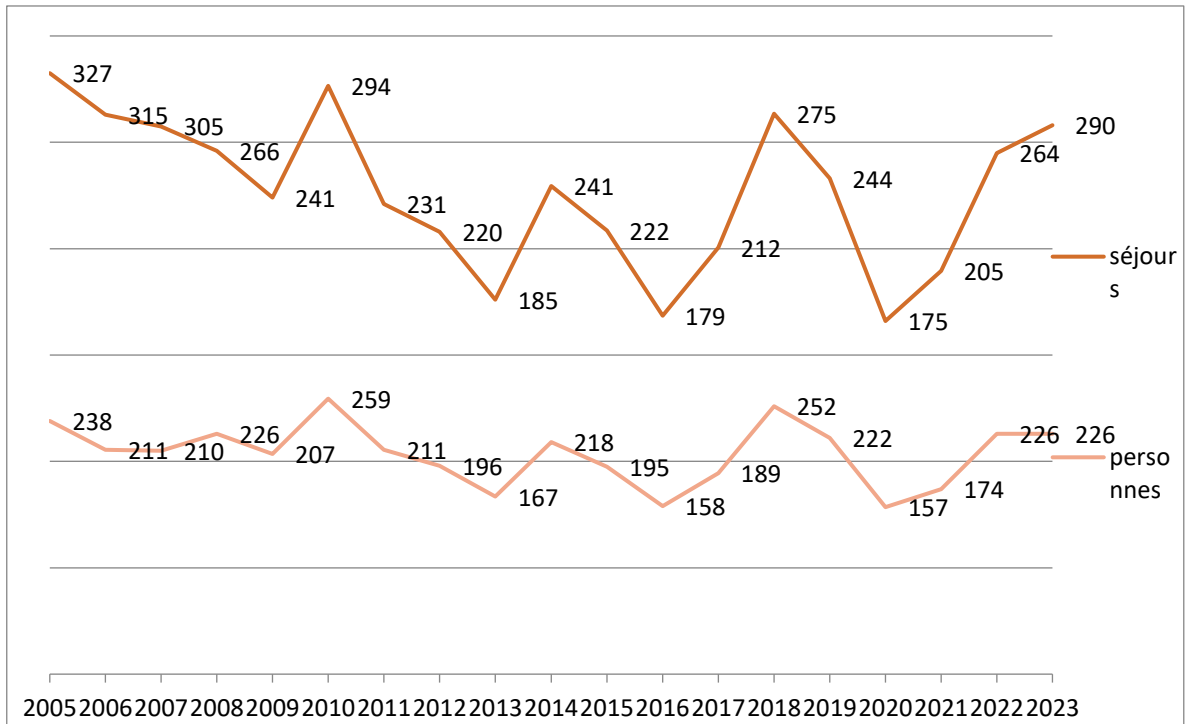
*A l'heure d'écrire ces lignes, nous avons fait avec Monsieur une demande d'administrateur provisoire de biens. Avec l'espoir que celui-ci puisse avoir accès ses revenus.*

*Il serait inhumain de mettre fin à son séjour vu son âge et son état de santé.*

*Monsieur A n'est jamais retourné en Hongrie depuis son départ et n'a plus aucune famille vivante dans son pays d'origine.*

*Il est terrifié à l'idée de devoir rentrer en Hongrie (qu'il a quitté depuis 67 ans) car il n'y a plus aucune attache. Cette situation très anxiogène a un impact très négatif sur sa situation de santé déjà très fragile. »*



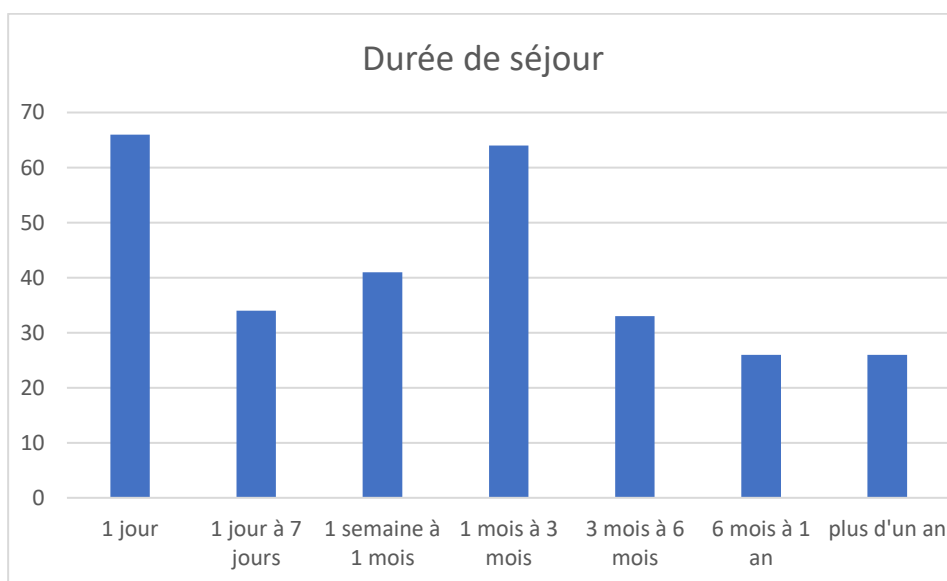


Nous avons accueilli 226 personnes différentes et couvert 290 séjours durant l'année 2023.

Le nombre de séjours a sensiblement augmenté cette année tandis que le nombre de personnes accueillies est resté équivalent.

Cela s'explique partiellement par le fait que nous avons accueilli 14 personnes pour un congé pénitentiaire d'une nuit. Ces congés pénitentiaires représentent ensemble 66 nuitées.

Pour **54%** des personnes accueillies, il s'agit d'un premier passage dans la maison. Pour **19%**, d'un deuxième, **4%** d'entre elles ont déjà fait plus de 10 séjours.



Calculer une moyenne de séjour ne nous semble pas opportun. Relevons plutôt que sur 290 séjours, 66 n'ont duré qu'un jour et 64 ont eu une durée d'un mois à trois mois. 91% des séjours durent moins d'un an.

Notre maison d'accueil assure donc bien prioritairement sa mission d'hébergement temporaire comme le stipule les statuts.

Pour ceux qui passent un temps plus long dans le Home, cela induit d'autres rapports avec une institution qui n'est plus perçue par chacun comme un lieu de transit: il nous faut bien admettre que la maison d'accueil, qui revendique ce titre est devenue pour certains une alternative minimaliste mais fiable à un habitat individuel et urbain de moins en moins accessible aux personnes aux revenus modestes.

Et, s'ils ne sont pas les plus nombreux, vivent aussi au Home Baudouin des hommes dont les revenus sont plutôt supérieurs aux minima sociaux, qui "choisissent" d'y rester, malgré des conditions matérielles très éloignées d'un « chez soi » aménagé à son goût. C'est, pour nous, un indicateur significatif de la valeur ajoutée au seul hébergement.

## **7. Mise en œuvre du projet collectif, activités ponctuelles.**

### **Les personnes que nous accueillons :**

Le Home Baudouin accueille des hommes adultes en difficulté et sans logement.

La perte d'un logement est bien souvent la partie visible de l'iceberg. Sous la situation de sans-abrisme se nichent bien des difficultés. Les problématiques sont multiples, se cumulent et s'imbriquent dans la plupart des cas.

Comme problématiques récurrentes, nous rencontrons les problèmes d'addictions, les problèmes de santé physique et/ou mentale, la perte d'un emploi, une séparation, des difficultés administratives, l'endettement, une sortie de prison, l'illettrisme ou un bas niveau d'instruction, une usure ou la raréfaction des liens sociaux qui finissent par conduire à l'isolement...

Le sans-abrisme ne se réduit donc pas uniquement à une exclusion liée au logement. Mettre un toit ou même un logement à disposition ne suffit pas toujours à répondre aux besoins spécifiques des personnes en difficulté. Il faut aussi prendre en compte les souffrances dites ou cachées et accompagner les personnes au rythme qui est le leur. Cela veut dire que le chemin se fait pas à pas, souvent à petits pas, quelques fois à reculons.

Il est parfois difficile pour les personnes de franchir la porte d'entrée du Home Baudouin, et pour bon nombre d'entre elles, il est difficile d'en sortir. Trouver ou retrouver une certaine autonomie ressemble à un parcours semé d'embûches qui commence d'abord par une remise en sécurité et en confiance.

Le temps, alors, compte peu. Bien souvent il se vit au présent, un jour après l'autre.

Nous maintenons un seuil peu élevé d'accès à la maison d'accueil. Cela veut dire qu'aucune sélection n'est opérée dans les demandes d'accueil. Le mélange des genres des personnes ainsi accueillies amène de la richesse dans les rencontres, mais aussi des problèmes de cohabitation. L'équipe anticipe, réceptionne et gère au mieux les tensions, et globalement cela fonctionne bien.

## L'équipe

*« Si tu veux construire un bateau, ne rassemble pas tes hommes et femmes pour leur donner des ordres, pour expliquer chaque détail, pour leur dire où se trouve chaque chose...*

*Si tu veux construire un bateau, fais naître dans le cœur de tes hommes et femmes le désir de la mer. »*

*Antoine de Saint-Exupéry*

Le Home Baudouin est d'abord un lieu d'hébergement.

Les personnes qui font appel à notre service ont avant tout besoin d'un toit et d'un repas. C'est en mettant ces moyens à disposition pour répondre aux besoins fondamentaux que l'équipe d'hôtellerie permet un ancrage. D'abord être à l'abri et nourri, et puis, plus tard, penser à demain.

De plus, les personnes de cette équipe sont en contact régulier avec les personnes hébergées. Elles partagent une part de leur quotidien et même de leurs joies et leurs difficultés. Elles travaillent dans les mêmes espaces que ceux où vivent les personnes hébergées et cela fait d'elles des personnes de contact créatrices de lien.

L'équipe de **nettoyeurs** et de **cuisiniers** participe ainsi à la stabilisation des personnes en renforçant la sécurité minimale souhaitée par chacun.

Les missions d'hôtellerie, gîte et couvert, contribuent donc pour une part importante au relèvement physique et moral de la personne accueillie.

Ce travail d'hôtellerie subit aussi les contraintes liées à l'augmentation de la durée des séjours : les attentes que peuvent avoir les personnes accueillies dans un simple lieu de séjour se modifient dès lors que ce qui était un lieu de dépannage semble se transformer en lieu de séjour prolongé.

## Le travail social

Au premier contact des personnes accueillies, il y a des travailleurs sociaux.

Leur intervention d'accompagnement se déploie dans le temps et dans l'espace, de manière individuelle et collective. Il y a ce qui se passe et se fait avant l'hébergement, au cours de l'hébergement, à la sortie, et parfois même après l'hébergement. Il y a ce qui se passe et se fait dans et à l'extérieur de la maison.

Les travailleurs sociaux ont une pratique d'écoute, d'accompagnement et de soutien. En relais, les **éducateurs** sont présents 24 heures sur 24.

Les éducateurs sont le plus souvent en charge de l'accompagnement collectif des personnes hébergées, mais aussi de suivis individuels. Leur travail vise l'encadrement au quotidien. Cela se traduit par une présence à l'autre, l'accueil des personnes, la restauration de l'estime de soi, l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, la mobilisation des ressources de la personne, la confrontation aux règles et aux horaires, l'application de sanctions, l'accompagnement aux loisirs et aux démarches extérieures et encore bien d'autres actes et tâches.

Une partie non-négligeable du travail de l'éducateur est de veiller à l'hygiène de la personne. Certaines personnes arrivant au Home ont un rapport au corps perturbé. Se laver, changer de vêtements, faire sa lessive, ranger sa chambrette n'est pas une chose naturelle pour elles. C'est un véritable travail éducatif de les soutenir dans ces tâches. C'est un travail éprouvant, à recommencer tous les jours, décourageant parfois.

L'éducateur se préoccupe des personnes individuellement au sein d'une collectivité. Il vise à concilier l'intérêt personnel de la personne hébergée et celui du « vivre ensemble ».

Dans ces moments de « vivre ensemble », il y a des moments importants et joyeux comme célébrer ensemble les anniversaires.

Une fois par mois, le samedi après-midi, sont fêtées les personnes nées au cours du mois. Un goûter d'anniversaire dans une ambiance conviviale.

C'est très souvent l'occasion pour les intéressés de parler de leur enfance, de leur passé à l'éducatrice de service. Ces moments sont chargés d'émotions.

Les **assistants sociaux** sont le plus souvent en charge du suivi social individuel de la personne et des relations avec les services extérieurs. Ils assurent écoute et soutien. Ils apportent une aide technique au recouvrement et/ou au maintien des droits des personnes, ils orientent et accompagnent les personnes vers des services extérieurs utiles. Les assistants sociaux s'occupent aussi du volet financier lié à l'hébergement des personnes. Sans situation administrative et financière stable il n'y a pas de projet de sortie possible. Par l'amélioration concrète des conditions d'existence, l'assistant social réinjecte du possible dans le projet des personnes hébergées. Par leur présence dans la collectivité, ils sont aussi amenés à promouvoir le « bien vivre ensemble » et à en faire respecter les règles.

Les questions liées à la santé physique et psychique sont une réelle préoccupation. La prévalence de tels troubles peut déstabiliser les travailleurs sociaux.

C'est pourquoi, il y a plus de vingt ans, nous avons fait le choix d'engager une **infirmière en santé communautaire** en lieu et place d'un assistant social. Celle-ci est un précieux soutien dans la prise en compte des difficultés de santé et dans le suivi des personnes.

L'infirmière se situe au confluent des secteurs médicaux, paramédicaux et sociaux. Elle s'inscrit dans un cadre de santé publique, à savoir prévenir la maladie, promouvoir la santé, améliorer les conditions de vie.

Si elle supervise et organise les tâches liées à son métier, elle ne peut tout faire, et doit compter sur les autres travailleurs pour pas mal de tâches : (petits) soins, hygiène...

Ces dernières années, nous ne pouvons constater qu'une détérioration de la santé physique et/ou mentale des personnes que nous accueillons. Certaines d'entre elles ont besoin de beaucoup plus que de « petits » soins. La charge de travail de l'infirmière devient lourde. Nous rencontrons de réelles difficultés à établir des collaborations avec des services extérieurs spécialisés (mutuelle, CSD, infirmiers indépendants...). Ceci pour une raison

pratico-pratique : il est quasi impossible de se garer à proximité du Home. Faire une halte au Home Baudouin fait perdre un temps beaucoup trop important à ces services eux aussi surchargés.

Le seul relais paramédical dont dispose notre infirmière concerne les personnes inscrites à la maison médicale.

L'infirmière prépare hebdomadairement les traitements médicaux des personnes. Cela représente une quarantaine de piluliers à préparer.

Nous devons faire appel aux éducateurs et aux assistants sociaux pour leur distribution. Cette question se pose au-delà du cadre de notre maison, et trouve écho chez la plupart de nos collègues.

La seule façon tout à fait légale de distribuer ces médicaments, tout en exigeant que ceux-ci nous soient confiés, mis sous clef dans une pharmacie sécurisée, serait d'assurer des permanences « distribution de médicaments ».

Trois fois par jour un travailleur social devrait dans un local dédié à cette distribution, recevoir une à une les personnes, leur présenter leur boîte de médicaments, et tout en pointant une fiche médicale décrivant le traitement, et laisser la personne se servir elle-même dans sa réserve.

Cela mobiliserait un travailleur par jour et un local.

En avons-nous les moyens ?

Le débat sur cette question n'est toujours pas vidé, entre les dispositions légales et la pratique quotidienne. A ce jour, le pragmatisme l'emporte, qui permet d'encadrer le respect des posologies et de réduire les risques de mésusage, de trafic ou de vol de produits dangereux. Et donc rendre le travail quotidien moins pénible, et réduire les interactions toxiques entre personnes hébergées.

Tant qu'il n'y aura pas d'accident.

## **Les espaces et outils de concertation, de collaboration, d'échanges et coordination**

### **- Le réseau**

Sortir de l'urgence, donner de la perspective, c'est aussi s'ouvrir au réseau. Le travail en réseau est complémentaire aux actions internes. Développer les collaborations et les partenariats, utiliser et inviter la personne hébergée à utiliser les services extérieurs existants c'est se donner plus de moyens. Investir le réseau, c'est soutenir les personnes hébergées en leur donnant des possibilités de trouver les relais qui leur sont utiles.

### **L'AMA**

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.

Elle a, entre autres, comme mission de soutenir, rassembler et former ses 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.

Elle est donc notre premier centre de référence.

C'est via l'AMA que nous pouvons avoir des éclaircissements à propos des différentes législations, que nous pouvons faire remonter vers les autorités compétentes nos revendications ou nos inquiétudes, que nous pouvons découvrir de nouveaux acteurs de terrain...

C'est en participant aux formations ou aux Ama'tinées qu'elle organise que les travailleurs rencontrent d'autres acteurs du terrain.

C'est en rencontrant d'autres directions que la nôtre peut trouver soutien et faire remonter la voix du terrain.

## **Le SMES**

La problématique de la santé mentale et de l'exclusion sociale est au cœur de notre travail. Depuis la fondation du Smes en 2002, le Home Baudouin a dès lors toujours eu des relations étroites avec ce service.

Depuis 2020, l'Œuvre de l'Hospitalité- Home Baudouin est membre de son Assemblée générale.

Cette formalisation nous permet de bénéficier de tous les avantages du réseau et d'optimiser les prises en charge que nous pouvons proposer aux personnes hébergées.

## **SYNER'Santé**

*Syner'santé est une équipe mobile qui a pour but le suivi ambulatoire de personnes souffrant d'addictions et/ou de difficultés psychologiques. Ce service a été créé en 2011 par la maison d'accueil les « Petits Riens ».*

*Conscients que dans le secteur il n'est pas rare que les bénéficiaires « tournent » de service en service, il est primordial de pouvoir travailler et échanger avec le réseau dans le but d'un meilleur accompagnement médico-psychosocial.*

*C'est dans cette optique qu'une assistante sociale et une psychologue de « Syner'santé » organisent une permanence toutes les 2 semaines au Home Baudouin. Les personnes intéressées par ce suivi peuvent être accompagnées dans leurs démarches mais aussi avoir la possibilité de consulter un psychiatre rapidement.*

*En 2023, plusieurs personnes ont bénéficié de ce service dont certaines ont réalisé leur projet d'entrer en cure de désintoxication.*

*« Lorsque 2 forces sont jointes, leur efficacité est double » (I.Newton).*

*Virginie, responsable du service social*

## **Le réseau Bitume**

Depuis 2018, le Home Baudouin fait partie du réseau « BITUME » (Réseau **B**ruxellois d'**I**ntervention de **T**errain pour **U**sagers **M**arginalisés ou **E**xclus).

Ce réseau s'est considérablement développé. La coordination des rencontres est assurée par une personne engagée à cette fin particulière.

La concertation a été constituée dans le cadre d'une coopération entre des services bruxellois actifs dans le domaine du sans-abrisme. Ce réseau s'adresse particulièrement aux personnes rencontrant plusieurs problématiques complexes, chroniques, qui sont parfois perdues entre les différentes institutions.



Lors de ces rencontres, autour de la table, se partagent des informations utiles, nécessaires, dans l'intérêt de l'usager. La particularité est que l'usager doit donner son accord pour que sa situation soit discutée. Toute décision prise le concernant sera portée à sa connaissance. L'objectif est de l'associer, de le rendre acteur.

*« En pratique, un service partenaire ouvre ses portes une après-midi par mois afin d'y accueillir la concertation. Le ressenti du Home Baudouin par rapport à sa présence lors des concertations reste très positif. En effet, les personnes que nous accueillons ont souvent des parcours de vie semés d'embûches, chaotiques, marqués par le rejet, l'exclusion. Les concertations permettent souvent de trouver une issue, d'ouvrir une porte, même si elle est de courte durée, pour des personnes qui ont perdu espoir. L'un des aspects que je tiens à mettre en avant est le fait que, grâce à la collaboration de tous les acteurs, nous évitons souvent de perdre le lien avec des personnes fragilisées.*

*Ces concertations sont vraiment, en dehors de l'intérêt pour les usagers, des temps d'arrêt qui permettent de remettre en question nos pratiques tant personnelles qu'institutionnelles. Ces rencontres mensuelles sont des réels moments de convivialité, riche d'échanges. Notre travail quotidien est parfois tellement lourd que ces temps d'arrêt sont très importants.*

*L'intérêt de participer aux concertations Bitume est d'avoir une personne de contact dans chaque institution membre. Les relations professionnelles tissées grâce aux concertations ont permis de dénouer des situations parfois très complexes. L'expansion du réseau est un avantage considérable dans la prise en charge des personnes. Pouvoir parler à un travailleur directement facilite nettement les prises en charge. Les situations se débloquent certainement plus aisément.*

*Le réseau a pris de plus en plus d'ampleur depuis la sortie de la période COVID-19. Un grand nombre de partenaires ont rejoint le réseau, permettant ainsi d'envisager d'autres pistes et hypothèses dans les trajectoires des personnes incluses. En 2023, nous avons pu inclure de nouveaux partenaires, notamment des structures hospitalières qui ont amené un réel plus dans notre réflexion et nos orientations.*

*En 2023, nous avons également instauré des concertations extraordinaires en plus des rencontres déjà programmées mensuellement. Celles-ci ont lieu deux à trois fois par an, permettant ainsi de se décaler des suivis mensuels et d'aborder des thématiques précises, d'inviter des experts du terrain et d'aborder des vignettes cliniques.*

*L'expertise des acteurs autour de la table enrichit nos pratiques quotidiennes, nous nous sentons également soutenus par le réseau, de manière formelle et même informelle. »*

*Angélique, assistante sociale*

## **Le réseau WaB**

Forte de l'expérience positive de sa participation au réseau Bitume, le home Baudouin s'est inscrit dans le réseau WaB et en est partenaire.

Le réseau WaB est un réseau supra-local Wallonie-Bruxelles (WaB) pluridisciplinaire composé de services et d'institutions spécialisés dans l'accompagnement psycho-médicosocial des personnes majeures présentant une problématique d'assuétude et difficultés associées.

Depuis fin 2022, le Home Baudouin est représenté par l'infirmière ou la responsable du service social.

Les objectifs du réseau sont :

- Améliorer la qualité et la continuité des soins à un niveau supra-local et proposer aux personnes toxicomanes, qui ne trouvent plus de solution dans le réseau local un processus de changement continu avec des objectifs intermédiaires qui convergent vers une finalité « le rétablissement complet de la personne toxicomane ».
- Valoriser et faire connaître les spécificités locales en assurant un lien entre les différents réseaux locaux
- Optimiser l'offre de soins en utilisant à leur juste mesure des services spécialisés ayant une expertise dans des domaines particuliers

*« Plus qu'un réseau rassemblant divers professionnels du secteur, le réseau Wab a créé l'outil pratique qu'est la concertation clinique : une réunion mensuelle rassemblant les membres qui composent le réseau et durant laquelle des trajets de soins pour des usagers de drogues se trouvant dans des situations problématiques sont élaborés. Les usagers inclus sont, ensuite, suivis par le réseau chaque mois. Il est actuellement composé de 26 institutions en Wallonie et à Bruxelles.*

*Pour les résidents du Home Baudouin, ces concertations permettent d'offrir des pistes d'orientation ou de réflexion lors de parcours de vie complexe.*

*A titre institutionnel, le réseau permet de comprendre le fonctionnement de chaque institution partenaire, de prendre connaissance des modalités d'accueil, d'y faciliter l'entrée en cas de nécessité, d'y pratiquer des immersions dans l'intérêt des bénéficiaires.*

*En 2023, nous avons eu l'opportunité de visiter les structures suivantes :*

- Le CHU Tivoli à La Louvière
- L'Asbl Phenix à Namur
- Le CNP Saint Martin à Dave
- La Clinique de la forêt de Soignes
- La maison d'accueil L'Îlot à Jumet
- Le centre de post cure Trempoline à Châtelet
- Le centre de jour L'orée à Uccle
- Le centre psychiatrique Saint Bernard à Manage

*Etant nouveau dans ce réseau, le Home Baudouin a pris connaissance de la liste des usagers qui y étaient suivis (au nombre de 120) et a pu partager des informations concernant 4 de ses résidents actuels.*

*Aucune inclusion n'a été soumise au réseau en 2023 mais la présence du Home Baudouin ainsi que d'autres maisons d'accueil semble trouver sa place aux vues des trajectoires de soins proposées. En effet, la problématique du logement reste une difficulté majeure pour une personne qui vit une situation d'hébergement précaire et souhaite prendre en charge ses problèmes de consommation.*

*A la fin d'un processus de cure ou de post cure ou dans l'attente d'une entrée en milieu de soins, il est nécessaire que le patient puisse se poser au sein d'un lieu de vie, tous n'ont pas la possibilité de réintégrer un hébergement. »*

*Sarah, infirmière en santé communautaire*

## **La semaine Rezone**

Le réseau Santé Mentale Bruxelles Sud regroupe près de 50 services de tout ordre (santé mentale, santé, assuétudes, handicap, social). Rezone a notamment pour objectif d'améliorer l'interconnaissance entre services.

Chaque année, ces services ouvrent leurs portes pour faire connaître leurs services. Chaque membre de l'équipe a eu l'occasion de visiter une ou plusieurs institutions.

Découvrir de nouveaux services nous permet d'élargir notre réseau et de penser la collaboration.

## **La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri**

En novembre, conformément à la tradition, les services bruxellois d'aide aux sans-abri ont ouvert leurs portes pour présenter leur institution. Cette année, la thématique était « l'accompagnement en logement : les clefs de la réussite. »

Nous avons reçu des collègues d'autres institutions et sommes allés à la rencontre d'autres partenaires connus ou inconnus afin d'étoffer notre réseau et ainsi ouvrir de nouvelles perspectives aux personnes hébergées.

La semaine s'est clôturée par une journée intersectorielle. Les questions abordées étaient nombreuses : quelles sont les difficultés d'accessibilité au logement ? Quelle est l'accessibilité du logement social pour les personnes sans-abri ? Comment accompagner les personnes cumulant de multiples problématiques ? Quel accompagnement spécifique pour les jeunes ?

Ces thématiques nous interpellent dans notre travail quotidien et particulièrement dans le suivi des personnes ayant trouvés un logement.

### **-Le cadre et le règlement**

Le cadre et les règles posent des limites et des repères pour qu'une vie en collectivité soit possible. Ils permettent d'habiter un lieu sécurisant et structurant. Le règlement d'ordre intérieur (ROI) est un code de vie interne au Home Baudouin. Il n'y a pas de règles qui ne puissent être expliquées. C'est ce que nous faisons au moment de l'accueil. La personne accueillie reçoit et signe un exemplaire du ROI.

La procédure sanction y est détaillée et expliquée à chaque nouveau séjour.

Imaginer des sanctions quand on travaille avec des adultes relève de la gageure quand on souhaite réagir autrement qu'en excluant face à des situations problématiques.

Les travailleurs sociaux visent la prévention et la désescalade. Ils accompagnent les personnes par le dialogue et favorisent la restauration du lien après un incident.

Une annexe relative au traitement et à la protection des données à caractère personnel complète ce ROI.

Le règlement a été fortement modifié durant la pandémie, notamment en donnant accès aux chambrettes en journée.

Les personnes bénéficient désormais de plus de possibilités de s'isoler, de se reposer. Cela diminue les tensions interpersonnelles, mais a également comme conséquence qu'elles s'approprient plus l'espace qui leur est attribué avec une tendance à accumuler les objets divers. Cela ne facilite pas le maintien de l'hygiène des chambrettes.

### **-Réunions de coordination**

La direction rencontre individuellement les responsables d'équipe si possible une fois par semaine, ainsi qu'à leur demande. Lors de ces moments sont traitées les difficultés propres à chaque équipe. Ces moments servent à prendre ou à avaliser des décisions de fonctionnement, et parfois simplement à déposer les difficultés rencontrées.

Les responsables de l'équipe sociale et éducative préparent les réunions d'équipe. L'ordre du jour proposé est complété par la direction si nécessaire.

Chaque travailleur peut naturellement indiquer les points dont il voudrait parler.

### **-Réunion hebdomadaire de l'équipe socio-éducative**

Rassemblant l'ensemble des travailleurs sociaux, leurs responsables et la direction, elle permet de construire un travail commun en incluant les spécificités liées aux différentes fonctions. Elle se veut un moment privilégié de mise en commun, de réflexion, d'analyse, aussi bien sur la pratique quotidienne que sur le fonctionnement général de la maison et sur l'accompagnement des personnes hébergées ou encore les animations réalisées en interne ou en externe. Ce lieu de mise en commun permet aussi de faire le lien avec les valeurs portées par le projet pédagogique et est donc un outil primordial visant la cohérence. Elle est un lieu de transmission des décisions élaborées par les responsables d'équipe et la direction mais pas un lieu de prise de décision concernant le fonctionnement. Cependant, des décisions quant à l'orientation des suivis y ont toute leur place. Une place y est aussi accordée pour un retour des autres réunions. Elle suit un ordre du jour alimenté au préalable par tous, en fonction des situations à aborder.

Toutes les sept semaines, en lieu et place de la réunion hebdomadaire, l'ensemble de l'équipe socio-éducative a suivi une formation proposée par l'Asbl « Prospective Jeunesse » Cette formation s'est passée dans une salle extérieure au Home. Ce qui nous a permis de nous déconnecter de la maison, de travailler dans une atmosphère plus détendue.

*« Nous avons tous différentes postures et sensibilités au regard des problématiques des assuétudes et de consommations de drogues/alcool. Notre règlement d'ordre intérieur a déjà pas mal évolué et notre choix s'est porté vers un règlement moins restrictif, laissant une place au dialogue et à la réduction des risques. Afin de pouvoir offrir un espace à l'équipe pour dialoguer collectivement sur le thème des addictions et de la réduction des risques, nous avons participé à 5 après-midis de formation et discussions avec trois intervenants de l'Asbl « Prospective Jeunesse ». Ces temps de réflexion nous ont permis de tendre vers une meilleure harmonisation de nos pratiques, une construction de pistes collectives et un renforcement des stratégies de prévention des assuétudes en promotion de la santé. Ces moments d'échange sont aussi un moment convivial, hors cadre du quotidien. »*

*Virginie, responsable du service social*

### **-Réunion d'équipe**

Une semaine sur deux, assistants sociaux et éducateurs se réunissent séparément, avec leurs responsables, après la réunion générale.

Ces temps de réunions permettent à chaque fonction de se pencher sur des problèmes, thématiques, questions qui lui sont propres. L'objectif est donc la réflexion, la construction d'outils, l'aménagement du travail et la mise en commun de façons de travailler les plus adaptées au public accueilli et à ses réalités fluctuantes en fonction des hébergés.

### **-Réunion « hôtellerie »**

De façon non régulière, les membres de l'équipe en charge de l'hôtellerie se réunissent avec leur responsable. La directrice y assiste si besoin est. Ces moments sont d'abord des temps de parole où chacun peut exprimer son ressenti. C'est également le lieu où se formalisent les décisions quant au fonctionnement et à l'aménagement du travail. Cette réunion permet de construire un travail commun autour des mêmes objectifs et dans une même vision. Elle se veut un moment privilégié de mise en commun, de réflexion, d'analyse, aussi bien sur la pratique quotidienne que sur le fonctionnement général de la maison en lien avec la fonction hôtellerie.

## - La permanence

Chaque travailleur social assure tour à tour la permanence, mais au fait concrètement ça consiste en quoi « la » permanence ?

*« Une journée au Home Baudouin n'est jamais la même, ni jamais comme on l'a organisée... Oui, au Home Baudouin les travailleurs s'adaptent constamment face aux diverses demandes, notamment lors de la permanence matinale.*

*Notre bureau « central » est accessible toute la journée. C'est « LE BUREAU » du Home Baudouin.*

*Si vous appelez pour nous demander si nous avons de la place... c'est ici que cela se passe !  
08h : L'assistant social « de permanence » prend le relai de l'éducateur du matin qui court dans tous les sens, entre le petit déjeuner, le réveil tardif de certains et la demande de prise du traitement médical.*

*08h05 : Monsieur V. arrive, mal réveillé. Il explique se sentir mal : prise de tension, saturation et température. Les paramètres sont bons, nous sommes rassurés mais l'autorisons à rester au chaud dans son lit.*

*Va et vient des personnes hébergées en demande de leur traitement préparé par l'infirmière. Nous allons répéter ce geste 26 fois en l'espace d'une heure.*

*Un de nos résidents doit se rendre à l'hôpital pour une consultation, appel d'un taxi qui n'arrive pas...*

*Lecture du cahier de communication entre les médicaments, les appels téléphoniques, ce n'est pas toujours évident de rester concentré.*

*Jour de chance, nous avons une place ce matin et en faisons part à « Bruss'Help ».*

*Elle sera prise dans les 5 minutes qui suivent et invitons la personne en demande d'hébergement à se présenter dans la matinée pour son accueil. En effet, étant donné qu'il n'y a pas d'entretien préalable, Monsieur pourra dormir au Home Baudouin dès le soir même. Nous devons par la suite refuser à 15 reprises les demandes d'accueil, la place vacante étant déjà attribuée.*

*La pharmacie appelle : les médicaments commandés la veille sont arrivés, nous allons les chercher.*

*Monsieur Y a besoin d'un réquisitoire (document qui permet à la personne de consulter gratuitement un spécialiste, la facture étant envoyée par l'hôpital au CPAS) afin de se rendre à son RDV de pré-admission de cure de désintoxication : appel à la maison médicale afin de le réceptionner dans les temps.*

*Monsieur B a été faire un tour et il pleut : il a besoin de chaussettes sèches. Petit tour en vitesse en vestiaire afin qu'il puisse en bénéficier.*

*Monsieur S arrive en colère : son AB (ou administrateur de biens) n'a pas versé son argent de poche sur son compte. Il veut que nous lui envoyons un mail directement.*

*Le taxi n'est toujours pas là... on appelle à nouveau la centrale, qui nous met en attente...*

*Monsieur X risque de rater son RDV médical.*

*P. a cassé la clé de son cadenas et en demande le double, il doit absolument récupérer des documents importants car il est attendu par son assistant social au CPAS.*

*Un monsieur inconnu entre en trombe au Home Baudouin et ne se donne pas la peine de se présenter. Nous l'interceptons dans le réfectoire. Il se fâche car quelqu'un lui doit de l'argent et doit le récupérer... Invité à sortir s'il ne se calme pas...*

*G n'a plus de cigarettes : en demande d'argent...*

*B veut se laver mais n'a plus de gel douche. C doit faire des lessives et demande de la poudre à lessiver.*

*Coup de téléphone de l'agent de quartier : peut-il passer pour auditionner quelqu'un ?*



*La maman de T appelle : elle est inquiète pour son fils dont elle n'a plus de nouvelles depuis plusieurs jours.*

*Le facteur arrive, dépose le courrier de nos résidents. Distribution, lecture de lettres avec nos bénéficiaires qui demandent de l'aide.*

*Il est 12h... C'est le moment des médicaments avant le repas. Le geste sera répété 15 fois. C'est la pause du midi pour les institutions extérieures. Le téléphone est en veille.*

*Nos résidents sont au repas. Tout à coup, c'est le calme.... C'est le moment pour y noter toutes les informations reçues dans le cahier de communication.*

*Demain sera un autre jour... »*

*Virginie, responsable du service social*

*« À partir de 13h30, ce sont les éducateurs du matin qui prennent la permanence, après avoir clôturé le repas de midi.*

*Ils distribuent les médicaments aux retardataires, répondent au téléphone, que ce soit pour des demandes d'accueil (qu'ils se retrouvent régulièrement à refuser, faute de place...) ou aux appels des CPAS ou autres instances, qu'il faut souvent transférer aux collègues assistants sociaux. Ils répondent également aux diverses demandes des hébergés (du savon pour la lessive, des draps qui leur manquent, des renseignements, un mail à envoyer...).*

*Durant ce temps, les éducateurs peuvent également remplir les dossiers des différents hébergés dont ils sont référents et inscrire dans le cahier de communication toutes les informations de la matinée.*

*À 14h, les éducateurs de l'après-midi viennent les relayer : c'est donc le moment d'échanger les différentes informations de la journée, de faire le relais des tâches encore à accomplir et de lire le cahier de communication pour les nouveaux arrivants.*

*Lorsque c'est possible, cela peut également être le moment pour descendre faire du tri à la cave, entre les affaires non réclamées d'anciens hébergés à recycler et les lessives à faire et à ranger dans le vestiaire.*

*C'est aussi un moment d'écoute et d'échange avec les hébergés : le bureau de permanence étant un lieu central dans la maison, c'est souvent là que viennent les personnes pour parler de leurs démarches, leurs plaintes, leurs soucis, ou simplement pour discuter du dernier match de foot qu'ils ont vu.*

*Les éducateurs repassent ensuite le relais de la permanence à l'assistant social qui fait la soirée, afin de pouvoir aller au réfectoire servir le repas de 17h30. »*

*Coline, éducatrice*

## - **Agenda**

Un agenda commun reprend les rendez-vous à rappeler aux personnes qui en font la demande, ou pour celles qui sont impliquées dans des processus de démarches.

Il sert également au relevé quotidien des entrants et sortants, aux demandes particulières de dérogations (réservation de repas, réveils, retours tardifs, absences prévues, etc.).

Chaque mardi en réunion d'équipe, nous passons en revue l'agenda et voyons quelle personne devra être accompagnée pour telle ou telle démarche dans la semaine qui suit.

Un accompagnateur est désigné suivant les présences le jour J.



## **-Cahier de permanence**

Le support principal de communications est le cahier de permanence. Il ne doit servir qu'aux travailleurs sociaux, et son contenu relève du strict secret professionnel. Chaque travailleur socioéducatif y compris la direction, en commençant son travail, lit attentivement les informations qui y figurent car celles-ci aident à la gestion de la collectivité et à la cohérence du travail réalisé. Y sont consignés les informations courantes concernant les personnes hébergées, les notes d'accueil, les tâches à effectuer, l'ambiance de la maison, les problèmes rencontrés, les réponses apportées à une demande d'un collègue, le rappel du cadre effectué avec un hébergé, les sanctions appliquées, ainsi que des notes succinctes sur un hébergé, notes renvoyant au dossier individuel.

Cet outil de communication est un trait d'union entre travailleurs qui ne font parfois que se croiser (au vu des horaires) afin d'assurer la continuité et la cohérence du travail avec chacun.

Cet outil « papier » montre ses limites. Il n'est pas rare de devoir patienter un quart d'heure pour y avoir accès. Soit pour le lire, soit pour y mettre une note.

Difficile aussi pour un travailleur qui revient après quelques jours d'absence de démêler ce qui est essentiel et ce qui ne l'est pas. Ce qui doit être directement intégré et ce qui peut attendre.

Les notes sont fort nombreuses et fort diversifiées.

Depuis 2022, nous tentons de digitaliser nos moyens de communication.

Nous avons réfléchi à un schéma de partage des informations.

Le manque de matériel informatique a empêché le passage de la communication « papier » à la communication digitale.

Mais, grâce à un subside accordé par la Cocof, nous avons pu acquérir fin décembre 2023 un ordinateur portable pour chaque membre de l'équipe socio-éducative.

En ce début d'année 2024, un informaticien les a programmés.

Nous sommes donc prêts à passer à l'action.

Cela nécessitera l'accompagnement de certains membres de l'équipe. Dans une équipe où l'âge et les connaissances en informatique sont très variées, passer d'un système à l'autre représente un fameux défi.

## **-Les dossiers individuels**

Un dossier individuel informatisé est ouvert lors de l'accueil d'une personne. Ce dossier est consultable et alimenté par tous selon quelques règles de fonctionnement.

Il est composé de plusieurs rubriques : note d'accueil, prise en charge financière, anamnèse, situation médicale, projet, bilan du séjour.

Une rubrique « vie en collectivité » principalement alimentée par les éducateurs reprend les observations du quotidien et la procédure sanction.

L'infirmière y joint le traitement médicamenteux de la personne.

Ce dossier individuel centralise toutes les informations concernant chaque hébergé.

## **- Le cahier médical – les dossiers médicaux – les fiches médicaments**

Le médecin utilise un logiciel qui lui est propre, logiciel dont il partage des clés avec l'infirmière. Il transmet aux éducateurs et assistants sociaux les informations utiles et nécessaires, dans le respect du secret médical.

Les traitements médicaux sont précisés et réunis dans un dossier accessible aux membres de l'équipe socio-éducative. Ils sont préparés par l'infirmière, ou en son absence par un des responsables. Les traitements sont donnés aux personnes sur instruction du médecin du Home ou du médecin traitant personnel.

### **Activités structurées et ponctuelles**

Bien que la maison ait toujours pour objectif d'inciter les personnes à sortir afin qu'elles aient d'autres ressources pour la suite, au fil du temps, de plus en plus d'activités et d'animations ont été organisées au sein et hors du Home Baudouin.

Certaines personnes n'ont plus l'énergie, l'envie, les moyens psychiques de s'occuper. Ils ne « font rien ». Pas par fainéantise, mais parce qu'ils en sont incapables.

Nous essayons de leur redonner ce goût à être occupé en organisant, en fonction des moyens dont nous disposons, certaines activités.

En voici, quelques exemples :

*« Les activités organisées à l'extérieur ou au sein même du Home Baudouin contribuent au bien-être de nos résidents et prévient l'isolement. Entre la mer, le cinéma, le bowling, ..., chacun y trouve son compte !*

*Sortie cinématographique : une dizaine de résidents ont assisté sur grand-écran aux aventures de Steven Spielberg dans le film « The Fabelman ». Cette sortie, au-delà du divertissement qu'elle procuré, vise également à créer du lien. Cette projection a été suivie d'un bel échange qui nous a permis de partager nos impressions et moments préférés.*

*Au mois de juillet, quelques résidents ont pu profiter d'une belle journée ensoleillée à Blankenberge. Pour certains d'entre eux, c'était une grande première !*

*Au programme ? Baignades, farniente sur la plage, balades le long des dunes, ...*

*Le seul mot d'ordre de cette journée était : « Profiter »!*

*Cette sortie à la mer leur a permis d'oublier les tracas du quotidien le temps d'une journée...*



*Un délicieux barbecue a été organisé de mains de maître par l'équipe dynamique et investie du Home Baudouin. Une belle occasion de partager un moment de détente et de gourmandise entre résidents et membres du personnel.*

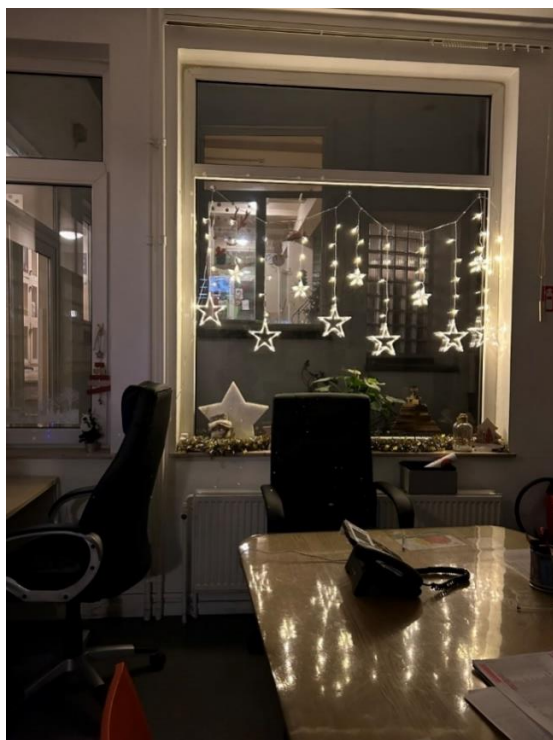


*C'est lors d'une sortie au bowling qu'une quinzaine de résidents ont profité d'une passionnante après-midi de jeu ! Dans une ambiance animée et conviviale, ils ont ainsi pu renforcer leurs liens et créer de précieux souvenirs*



*Les fêtes de fin d'année sont un moment de partage chaleureux et festif pour nos résidents. Une attention particulière a été mise sur la décoration, un incontournable pour les plonger dans l'atmosphère de Noël.*

*A l'occasion du marché de Noël, une dizaine de résidents ont pu déambuler entre les chalets le temps d'une petite balade, tout en dégustant quelques gourmandises. Le tout dans une ambiance bon enfant !*







*Le chanteur Cédric Gervy nous a également plongé dans son univers étonnant et détonnant lors de sa venue au Home Baudouin. Danses, chants et rires étaient au rendez-vous ! Sa venue a sans aucun doute réchauffé les cœurs.*

*Côté cuisine, nos résidents ont pu vivre une parenthèse gourmande et festive avec un repas de fête digne de ce nom !*



*Julie, éducatrice*

A côté de ces activités ponctuelles, deux activités sont organisées hebdomadairement

### **L'Activité foot**

*« Comme l'année précédente, l'activité football est organisée tous les vendredis sur le terrain d'entraînement de l'Union Saint-Gilloise avec l'organisation Younited et la collaboration de HOB0. Cependant, cette année, elle n'a pas rencontré un grand succès. En effet, le public du Home Baudouin varie fortement d'une période à une autre. Parfois, le groupe est principalement composé de jeunes cherchant à se défouler, tandis qu'à d'autres moments, il est plus âgé ou simplement plus vulnérable en raison des divers parcours de vie laissant des séquelles sur le corps. Parmi les participants, une proportion importante souffre de blessures aux genoux, aux hanches et aux pieds.*

*En tant que travailleurs de terrain, il est essentiel de pouvoir adapter l'activité aux besoins des personnes présentes. C'est pourquoi, en plus de l'activité football, le Home Baudouin envisage d'investir dans du matériel de sport pour l'année 2024. Diversifier l'offre d'activités permettra de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de résidents. »*

*Michaël, éducateur*

### **L'ATELIER INFORMATIQUE**

« L'institution a reçu en don 5 pc portables que nous avons reconditionnés afin de les mettre à disposition de notre public.

Depuis, un atelier informatique s'organise tous les mercredis matin avec la présence d'un travailleur social pour répondre aux besoins individuels de chacun.

Ces pc sont équipés de documents types comme un modèle de curriculum vitae et de lettre de motivation, de plusieurs liens pour se connecter à différents sites, tels que sites courriels (Gmail, Hotmail), immoweb pour la recherche de logement, Facebook pour maintenir les liens sociaux, etc. Plus rarement, nous avons reçu des demandes d'explications sur l'usage courant des programmes Word et Excel.

Par ailleurs, l'accès à l'atelier est libre et n'exige pas d'inscription préalable, ni de raison à fournir pour y participer. L'outil a été mis en place pour permettre aux personnes hébergées qui le désirent de se familiariser à l'univers numérique de leur choix en fonction de leurs demandes, leurs capacités. Il s'agit également d'un espace de détente où il est possible d'échanger, de discuter du contenu d'une vidéo, d'être en interaction autant entre personnes hébergées qu'avec le travailleur social présent.

Tout comme pour l'activité foot, le nombre de participants est variable d'une semaine à l'autre.



## 8. Intégration sociale

La réintégration s'associe souvent à l'idée que la personne est capable d'autonomie.

Il convient d'abord de dire et écrire que toutes les personnes accueillies au Home Baudouin ne sont pas dépourvues d'autonomie sociale, loin s'en faut. Un séjour au Home est quelquefois un signe de prise d'autonomie ou gage d'une bonne gestion des capacités et ressources personnelles.

A nos yeux, les modalités d'acquisition d'une autonomie sociale passent par une bonne connaissance par la personne hébergée de ses possibilités et limites personnelles, ainsi que celles du cadre dans lequel elle peut évoluer sans se mettre en danger. Il n'y a pas de lieu pour cela, ou plutôt tous les lieux sont bons.

L'exercice de l'autonomie sociale se fera dans et hors des murs, à la mesure des moyens de chacun. Il n'y a pas un modèle unique vers lequel tendre.

La réintégration sociale rime souvent avec l'occupation d'un logement. Or le sans-abrisme ne s'explique pas uniquement en rapport avec la perte d'un logement. Trouver un logement sans résoudre où trouver un soutien pour régler les problématiques sous-jacentes peut s'avérer, à terme, être un échec de plus. Il ne s'agit donc pas de foncer tête baissée vers la sortie au risque de revenir.

Ce qui, de l'extérieur, est perçu comme une situation d'exclusion, peut être vécu par la personne comme un endroit où elle a sa place, où elle reconnue. Cette réalité participe logiquement au fait que la durée du séjour (et donc son échéance) n'est pas nécessairement pour nous un critère de réussite.

Tous ne vivent pas leur passage au Home Baudouin de cette façon : ceux qui vivent mal la situation d'être en maison d'accueil, déjà stigmatisant à leurs propres yeux, auront une motivation supplémentaire à chercher une solution alternative.

### **De la rue, en passant par le Home Baudouin, à un chez-soi:**

Arrêtons-nous sur l'histoire de Monsieur C qui nous en dit plus sur le travail réalisé avec les personnes une fois qu'elles sont prêtes à franchir le pas.

*« Monsieur C a séjourné au Home Baudouin durant 2 ans et demi. Il est arrivé au début de l'été 2021 et est parti fin d'année 2023.*

*Lors de son arrivée, il était à la rue depuis quelques années. Il avait auparavant perdu son logement suite à la saisie complète de son revenu pour apurer des dettes de pension alimentaire. Monsieur souffrait de dépendances et suivait un traitement de substitution. Divorcé, Il y avait aussi rupture familiale avec ses enfants. Il n'avait plus que quelques contacts sporadiques avec sa mère. Enfin, d'origine étrangère, Monsieur ne sait ni lire ni écrire en français, ce qui a aussi eu un impact non négligeable dans sa situation.*

*Dans un premier temps, nous avons procédé à la remise en ordre administrative et financière de Monsieur. En parallèle, nous avons aussi commencé à travailler sur l'aspect santé de sa situation. Toutefois, quelques mois après son entrée dans notre organisme, en pleine période COVID Monsieur a été hospitalisé suite à une grosse infection pulmonaire. Cet incident a eu un impact considérable sur sa décision de stopper sa consommation de drogue et poursuivre son traitement à la méthadone de manière consciencieuse.*

Cela nous a permis ensuite de commencer des démarches pour envisager une médiation de dettes en ce qui concerne la pension alimentaire. Nous avons pris contact avec un avocat pro-déo du Bureau d'Aide Juridique (BAJ) afin de se renseigner sur les possibilités existantes. Malheureusement, la médiation de dettes, dans le cadre d'une pension alimentaire est souvent compliquée car il n'y a pas de possibilité de remise des dettes.

Nous avons alors consulté un avocat pro-déo en droit de la famille pour envisager plutôt une réduction du montant mensuel de l'allocation versée. Cela n'a hélas pas abouti car le montant qui avait été défini lors du jugement était déjà le montant minimum à verser par Monsieur. Dès lors, hormis le montant qui est déjà saisi sur son revenu, ce qui lui laisse l'équivalent du revenu d'intégration au taux isolé pour vivre au quotidien, Monsieur n'a pas souhaité s'engager dans ce processus.

Après un peu plus de 2 ans de séjour, sa situation s'étant amélioré, ayant renoué des liens avec sa famille et notamment son fils, il a souhaité se focaliser sur son projet de logement et a entamé des démarches d'inscription en tant que candidat-locataire dans différentes Agences Immobilières Sociales (AIS) et aussi s'inscrire en tant que candidat auprès de Transit ASBL pour le projet de Phase 4 (réinsertion en société d'usager de drogue via l'accès au logement et le réapprentissage de la vie en autonomie) qu'il a finalement intégré en fin d'année 2023.

Nous avons collaboré avec les travailleurs en charge du projet Phase 4 afin de permettre une meilleure intégration de Monsieur au sein de son nouveau lieu de vie. Le studio étant meublé, il était dispensé de l'achat de meubles et du matériel nécessaire à son installation.

Une convention de suivi en logement accompagné a été signée. Nous avons ainsi pu définir les objectifs de cet accompagnement. Le contrat de location étant limité dans le temps, le suivi s'est axé principalement sur la recherche d'un logement durable pour la suite.

En parallèle du suivi purement administratif, le soutien psychosocial apporté à Monsieur nous a demandé beaucoup d'énergie et de temps. Ce changement de lieu de vie a été vécu par Monsieur comme un vrai bouleversement provoquant notamment des nuits entières d'insomnie à la recherche de ses repères. Grâce à ses nombreux efforts monsieur s'est finalement apaisé et a commencé à retrouver une routine sereine. Il a entamé une activité sportive auprès d'une ASBL nommée « La Trace » située à Saint-Gilles.

À peine un mois après son entrée dans ce studio, un logement disposant d'une chambre lui a été proposé par une agence immobilière sociale. Bonne nouvelle pour certains mais nouveau bouleversement pour monsieur déjà éprouvé par les derniers changements vécus.

Toute l'équipe du Home Baudouin s'est investie dans le suivi psycho-émotionnel de Monsieur, elle a constaté ses nombreux progrès et ses nombreuses ressources. La collaboration entre le Home Baudouin et l'ASBL Transit a permis à monsieur de se sentir soutenu, il a donc pris la décision d'accepter d'intégrer ce nouvel appartement.

Dès lors qu'une personne entre en logement, le marathon administratif s'enclenche : changement d'adresse, ouverture des compteurs d'énergie, demande de prime d'installation, constitution d'une garantie locative, état des lieux d'entrée, ...

Monsieur ayant beaucoup de difficultés au niveau administratif dues à la barrière linguistique, nous avons mis un point d'honneur à l'accompagner à tous ces rendez-vous afin qu'il se sente rassuré et mieux compris.

Un des principaux enjeux était l'installation dans ce nouvel appartement vide dans un quartier inconnu. Lorsque nous avons accompagné Monsieur visiter le stock du « SIL » (service d'installation en logement), il était anxieux et avait peine à se projeter dans son nouveau salon, nouvelle chambre. Monsieur nous alors fait part du fait qu'il préférerait ne pas trop charger son espace car il avait à nouveau peur de tout perdre... Un réel travail d'appropriation des lieux devait s'enclencher.

De nouvelles nuits d'insomnie sont à nouveau survenues aggravées par le fait que durant deux mois consécutifs Monsieur a eu des problèmes de paiement de son revenu. Des pépins administratifs qui ont à nouveau plongé monsieur dans l'angoisse de perdre le logement à peine obtenu.

*Grâce au soutien du service de logement accompagné mais avec plusieurs semaines de retard, la situation s'est régularisée. La situation de cette personne renvoie à tout l'intérêt d'un suivi d'une telle intensité. En effet, des heures d'attente au téléphone, des dizaines de courriels envoyés pour les choses se débloquent ont été nécessaires. Sans un tel suivi, monsieur aurait peut-être baissé les bras et accepté que les échecs se répètent alors qu'il y a mis toute sa bonne volonté.*

*Aujourd'hui Monsieur se sent bien chez lui, il dit que ses nuits sont désormais paisibles. Il a entamé avec notre soutien, des cours d'alphabétisation afin de mieux comprendre les courriers qu'il reçoit.*

*Il se dit épanoui dans ce nouveau rythme de vie, il a même profité d'un voyage au ski organisé par l'ASBL « LaTtrace » où il continue ses activités.*

*Lors d'une visite à domicile effectuée chez l'intéressé, je fus agréablement surprise de constater que le fils de monsieur était venu également lui rendre visite. Monsieur explique que depuis qu'il est dans ce logement, son fils vient régulièrement passer le weekend chez lui et la complicité renaît. »*

*Angélique et Xavier, assistants sociaux*

### **Le post-hébergement : MOBILIS Home**

Le service de post-hébergement du Home Baudouin : MOBILIS Home, existe depuis 2016. Il est proposé systématiquement à toute personne quittant le Home Baudouin pour un logement ou tout autre milieu de vie.

Lorsqu'une personne a connu une période plus ou moins longue en rue et en maison d'accueil, il est possible qu'elle ne se sente plus capable de vivre seule.

Il est vrai que lorsque l'on vit en maison d'accueil, on peut se sentir « dépossédé » de choses de la vie quotidienne (gestion d'argent, tâches ménagères, traitement médical, etc.). Un suivi post-hébergement et la création d'un réseau autour du bénéficiaire aide à surpasser ses craintes et à pérenniser son installation.

Le post-hébergement a pour objectifs la remise en ordre administrative, l'apprentissage à la vie en autonomie et la mise en place de projets divers. Ce service aide le bénéficiaire à investir son logement ainsi que son quartier.

L'accompagnement offert par MOBILIS Home est gratuit, transitoire et limité dans le temps : au terme de 12 mois, s'il en ressent le besoin, l'usager est orienté au mieux et en fonction de ses demandes vers d'autres services (maisons médicales, service d'accompagnement à long terme, service de santé mentale etc.).

Le plus « gros » du travail se fait lors de l'installation des personnes en logement : garantie locative, recherche de mobilier, branchement de l'eau, gaz, électricité, démarches administratives, etc. Le premier mois de l'installation est une période critique.

*« S'il ne fallait retenir qu'une constatation particulièrement interpellante durant cette année écoulée, c'est plus que probablement la raréfaction du nombre de logements disponibles, et encore plus pour les personnes en situation de précarité qui (re)cherchent à se loger.*

*Difficultés d'accès en termes de moyens financiers principalement ; discrimination, arnaques sont aussi régulièrement pointées du doigt dans les difficultés rencontrées par de futurs candidats locataires au parcours de vie souvent déjà compliqué.*

*En effet, pour ceux-ci, le marché privé, où le prix moyen du logement (et plus particulièrement en Région bruxelloise) est souvent hors de portée au vu de leur situation, il ne leur reste souvent plus qu'à se tourner vers les autres organismes, publics ou associatifs, comme les sociétés de logements sociaux, agences immobilières sociales, régies foncières, etc., qui peuvent répondre à la demande en proposant des logements de qualité à prix modérés, mais malheureusement bien souvent saturés, où les listes d'attentes peuvent varier de plusieurs mois...à de nombreuses années.*

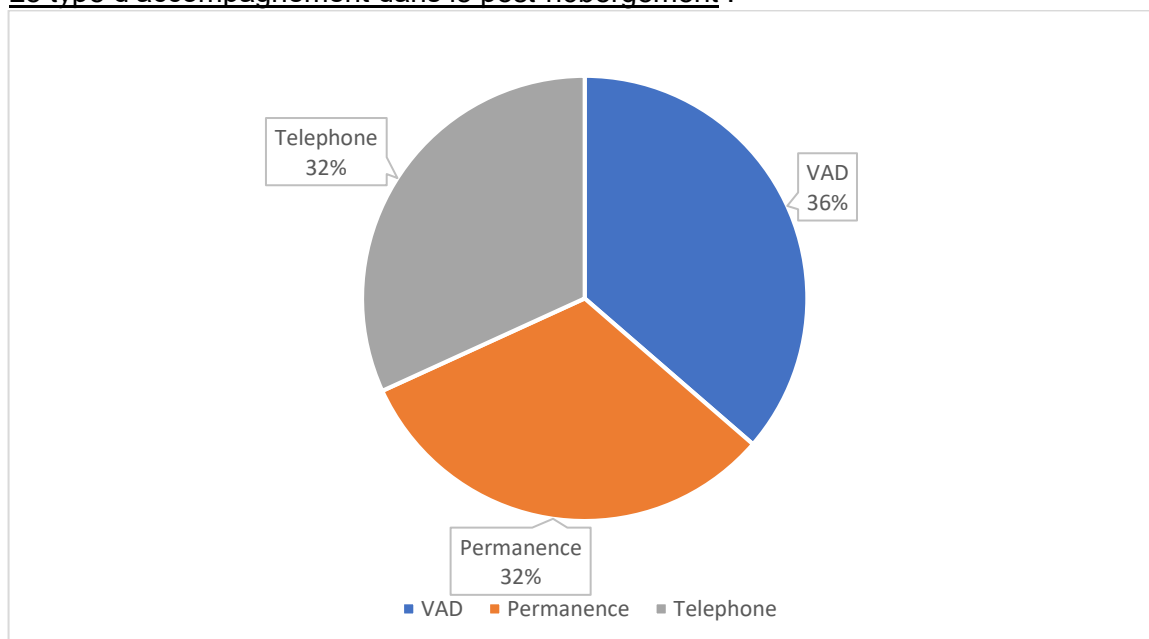
*Face aux choix et aux solutions restreintes qui s'offrent à eux, l'accompagnement du public des premières démarches d'inscription en tant que candidat locataire, jusqu'au jour où la personne se voit attribuer son premier logement, l'installation dans celui-ci et l'appui fournit par le travailleur social dans sa capacité à gagner en autonomie dans la gestion de son logement, le suivi et la présence fournie par le travailleur social est d'autant plus essentielle.*

*Il est temps d'entamer une profonde réflexion en termes de politique de logement en misant sur plusieurs axes indispensables dont l'accessibilité, la qualité, la durabilité et enfin, de se donner les moyens nécessaires en vue de concrétiser ses objectifs. »*

Xavier, assistant social

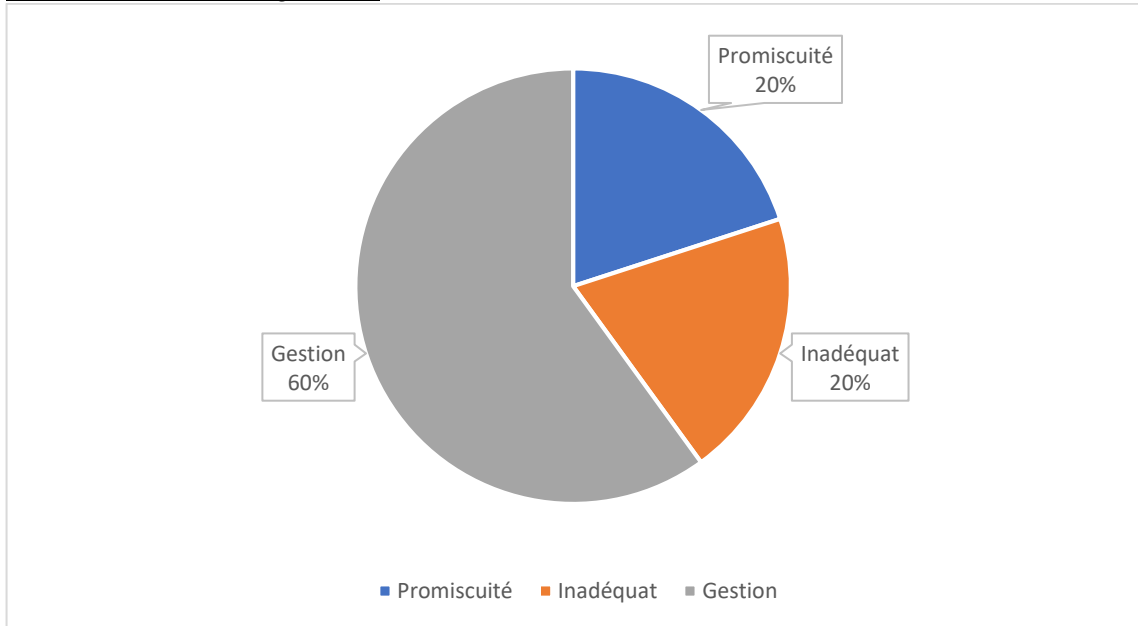
### **Au niveau des chiffres (sur 10 personnes suivies) :**

#### **Le type d'accompagnement dans le post-hébergement :**



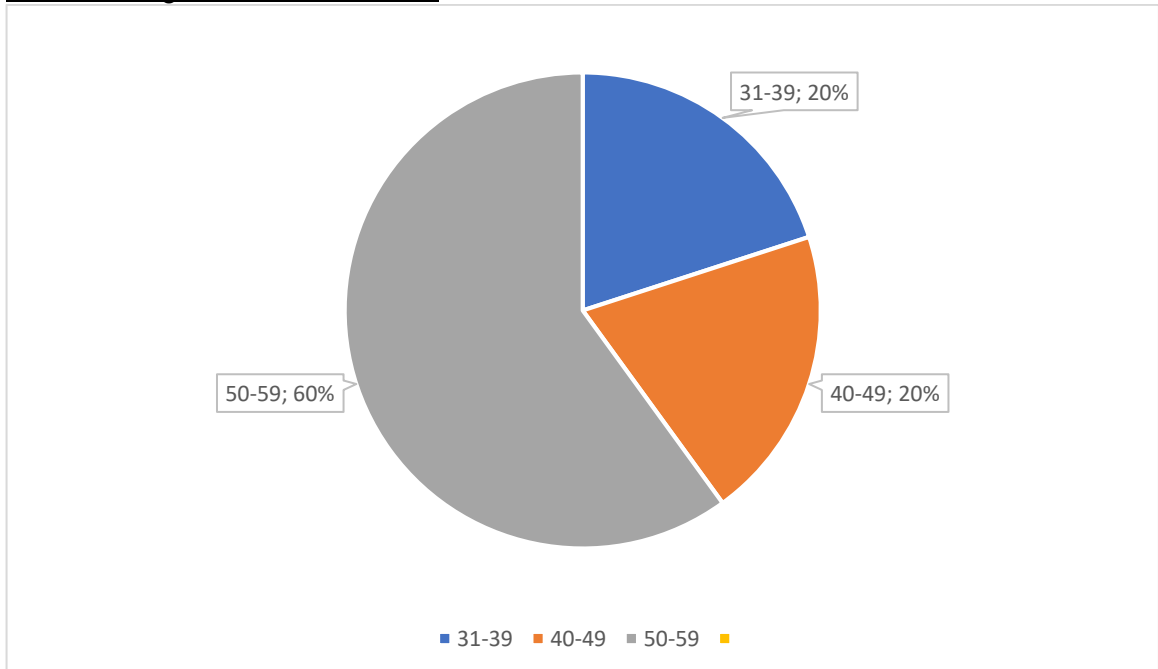
L'accompagnement revêt différentes formes. Si la visite au domicile de la personne par le travailleur social peut être interprétée comme un des piliers de notre travail, le maintien du contact avec la personne passe aussi par les rencontres et les contacts réguliers lors du passage de l'utilisateur au HB et les entretiens téléphoniques.

Difficultés liées au logement:



La gestion du logement représente ici la difficulté majeure rencontrée par la personne : en effet, que cela soit l'aspect financier, administratif, de l'entretien, de l'hygiène, etc. Cette problématique reste le défi majeur à relever pour des personnes fortement précarisées après des années passées en rue et/ou institution.

Tranche d'âge des bénéficiaires :



Il y a quelques années, nous avons pu constater que les plus jeunes (tranche 20-29) étaient représentés de manière plus visible au niveau de nos statistiques. Ce qui n'est pas le cas actuellement. En effet, le public concerné se situe majoritairement chez des personnes à des personnes plus âgées, qui ont aussi plus d'expériences derrière elles et probablement aussi plus le souhait de se stabiliser.

Naturellement, comme nous avons pu le voir plus haut, c'est cette tranche d'âge qui est majoritairement représentée parmi les personnes hébergées.

## **Le logement accompagné : MOBILIS Home Plus**

Depuis le 1<sup>er</sup> août 2019, une assistante sociale est engagée à mi-temps pour assurer la mission « logement accompagné », service baptisé « Mobilis Home Plus »

Contrairement au post-hébergement, le logement accompagné ne permet le suivi des personnes que dans un logement. Que celles-ci aient été hébergées au Home Baudouin ou dans un autre centre d'accueil.

L'accompagnement se veut intensif, à raison d'au moins deux visites à domicile par mois. Une convention est signée entre la travailleuse et la personne désireuse d'être accompagnée. La convention est conclue pour un terme d'un an, renouvelable.

L'accompagnement intensif permet d'une part de conserver ce logement à long terme en évitant que de petits problèmes ne deviennent d'énormes ennuis et d'autre part de veiller à une meilleure qualité de vie de la personne. Le soutien à la lutte contre la solitude a une place primordiale. Le réseau des personnes étant souvent inexistant ou détricoté, est donc à remailler.

Ce n'est pas tout d'accéder à un logement, puis de l'occuper. Il faut l'« habiter » pour ne pas le perdre.

*« Le fait de pouvoir suivre des personnes régulièrement, avec du temps alloué spécialement à cela, est un réel atout pour leur permettre de maintenir et d'investir leur logement ou d'en changer si nécessaire.*

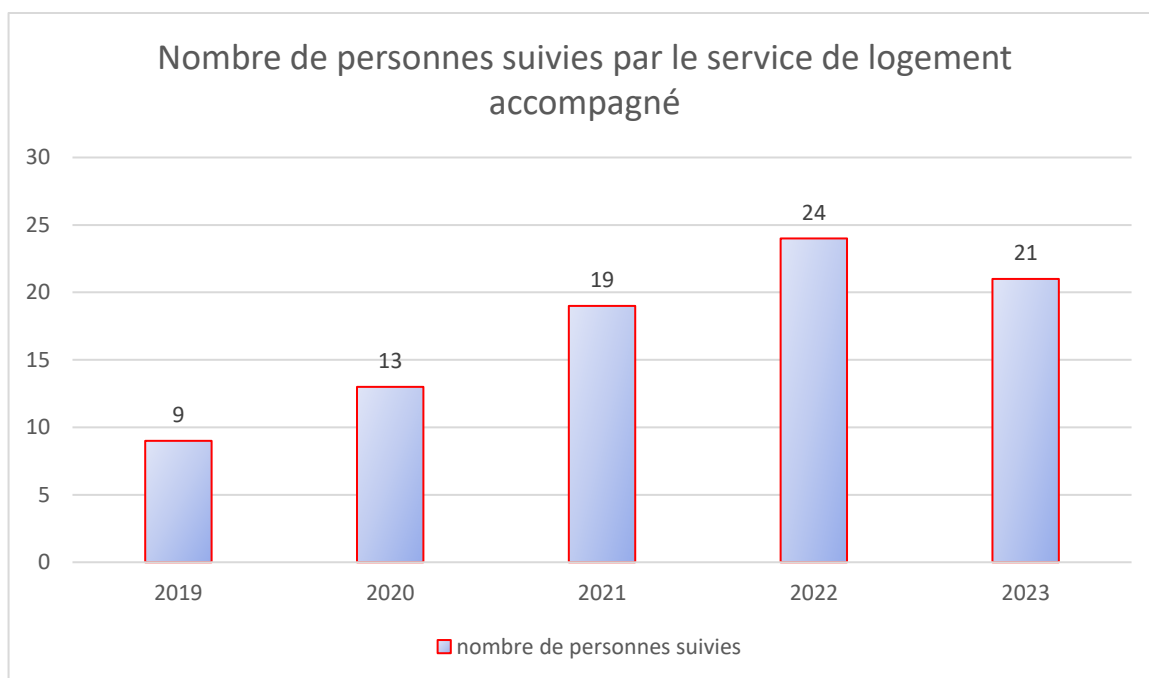
*Le fait de ne pas avoir de contrainte temporelle permet d'avancer au rythme de chacun en maintenant une relation de confiance. C'est également un atout pour travailler aux mieux l'autonomie de la personne.*

*Depuis la création de « Mobilis Home Plus », le Home Baudouin a pu développer de nouvelles collaborations avec des agences immobilières sociales. Vu que nous pouvons désormais proposer un suivi intensif à long terme, la signature de certains partenariats a pu se concrétiser.*

*Depuis la création de « Mobilis Home Plus » les personnes hébergées dans notre maison d'accueil ont tendance à se diriger davantage vers un suivi intensif comme celui que nous proposons à travers le logement accompagné. En effet, n'étant pas limité dans le temps, ce cadre est plus « sécurisant ».*

Angélique, assistante sociale.





En 2019, nous avons accompagné 9 personnes ; en 2020, les personnes accompagnées étaient au nombre de 13. Pour 2021, nous avons accompagné 19 hommes seuls. Six de plus, tandis que les moyens pour réaliser cette mission n'augmentent pas. La charge de travail reste et devient lourde pour le travailleur référent.

En 2022, nous sommes passés à 24 personnes suivies.

Nous voici en 2023, le nombre de personnes suivies s'élève à 21. Une petite diminution s'expliquant par le fait que certains suivis se sont arrêtés.

*« Nous avons malheureusement dû aussi faire face au décès d'une personne accompagnée depuis 2019 par nos services.*

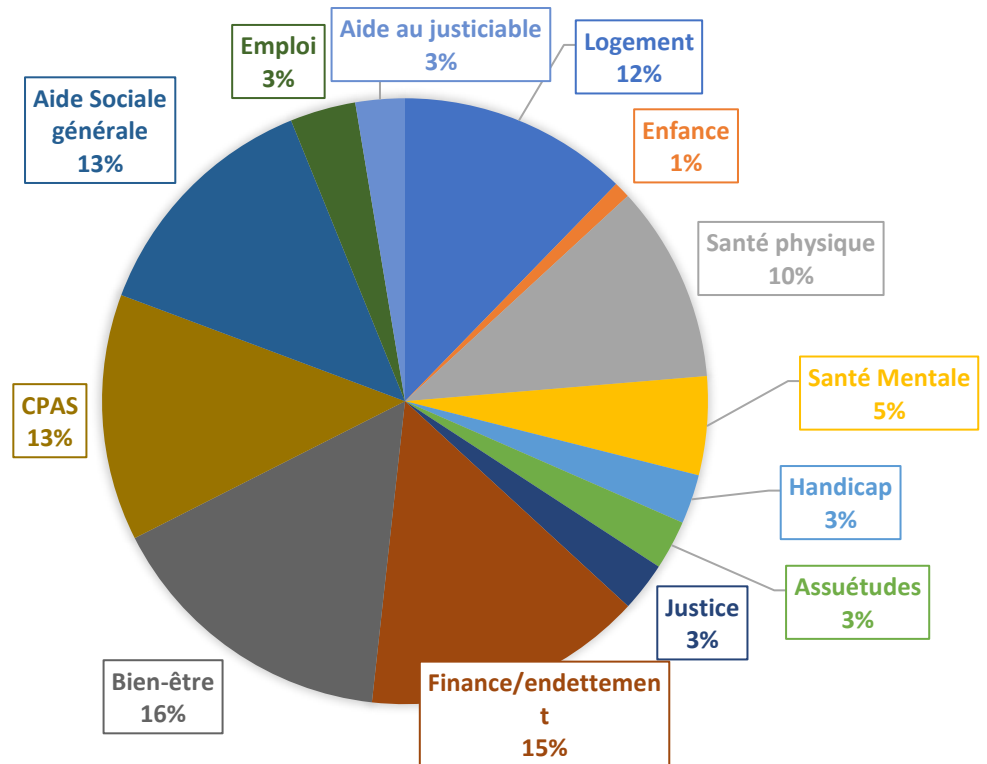
*Monsieur P. a d'abord été accompagné par notre service de post-hébergement durant neuf mois. Au terme de la convention, Monsieur avait émis le souhait de continuer l'accompagnement. Nous lui avons proposé un suivi plus intensif avec notre service de logement accompagné. Celui-ci s'est principalement centré sur l'aspect administratif et financier. Monsieur P qui a de gros problème de santé, mettait un point d'honneur à prendre soin de lui. Ses nombreux rendez-vous médicaux lui prenaient énormément de temps et d'énergie. L'accompagnement post-hébergement et logement accompagné lui ont permis de se sentir soutenu sur le plan administratif et donc de se consacrer à se soigner. Monsieur était également demandeur d'un soutien au niveau de sa gestion budgétaire.*

*Afin de faciliter son quotidien et investir son chez soi malgré ses difficultés d'autonomie, une aide à domicile, devenue une réelle partenaire, avait été mise en place. Voilà une de nos missions également ; permettre à la personne de se sentir bien chez elle, l'aider à changer de logement si cela devient nécessaire mais aussi l'adapter pour le pérenniser et éviter ainsi un retour en maison d'accueil.*

*Son décès inattendu a marqué les travailleurs ayant connu Monsieur P, courageux et bienveillant. Un hommage a pu lui être rendu en compagnie de ses proches qui nous ont témoigné leur gratitude. »*

*Angélique, assistante sociale*

## ACCOMPAGNEMENTS RÉALISÉS EN PARTENARIAT AVEC UN OU PLUSIEURS SERVICES D'AIDE DU SECTEUR:



Durant l'année 2023, nous remarquons, comme lors des années précédentes que les problématiques rencontrées par les personnes accompagnées sont majoritairement d'ordre administratives et financières.

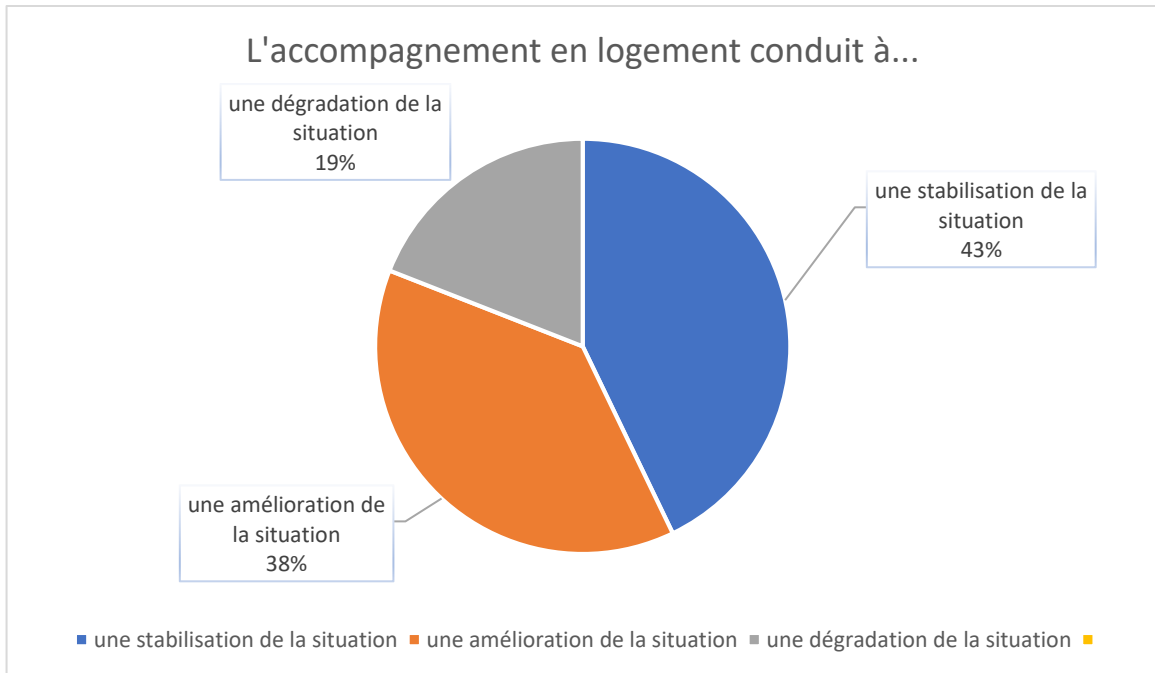
Les accompagnements réalisés nous amènent donc régulièrement à collaborer, de manière formelle et informelle avec des services externes.

Le graphique ci-dessus nous donne un élément de réponse concernant les secteurs avec lesquelles les accompagnements s'effectuent dans l'intérêt de la personne suivie.

La gestion budgétaire est un aspect très important du suivi. Trouver l'équilibre d'un budget est un réel apprentissage pour certains. Nous faisons régulièrement appel aux partenaires comme l'épicerie sociale « Les Capucines » ainsi que le service d'installation en logement « Le SIL ». Les économies réalisées par les personnes grâce notamment à ces deux services sont des réelles bouffées d'air.

Chaque situation étant particulière, nous travaillons au cas par cas. Nous sommes parfois amenés à être en contact avec des services de secteurs complètement inconnus jusqu'à lors. Nous tenons également à souligner que les problématiques de santé mentale et physique sont une très grosse partie de nos préoccupations. Il n'est pas rare que certaines problématiques de santé surviennent ou resurgissent au moment charnière de l'entrée en logement. La collaboration avec l'infirmière du Home Baudouin est donc indispensable bien que cela ne fasse l'objet d'aucun subsidie supplémentaire.

La mise en logement de certaines personnes fait bien souvent émerger des problématiques pointues.



Contrairement aux chiffres de 2022, durant l'année 2023 nous percevons plus de stabilisation des situations que de dégradation. Il est fort probable que plus de personnes se stabilisent car elles ont intégré leur logement depuis un certain nombre d'années maintenant. Cela révèle notamment qu'un suivi intensif et sur du long terme est absolument nécessaire pour certains profils.

Il arrive malheureusement que certaines situations se dégradent fortement. En 2023, une des personnes que nous accompagnons a perdu son logement via une de nos AIS partenaire. Hélas, Monsieur à désirer mettre un terme au suivi. Dans ce cas de figure, nous restons ouverts à un éventuel retour en suivi.

La tranche d'âge des hommes accompagnés par nos services est majoritairement celle des 40 à 49 ans.

Le nombre de personnes accompagnées en post hébergement et en logement accompagné ne cesse de s'accroître tandis que les moyens pour réaliser ces missions n'augmentent pas. La charge de travail reste et devient lourde pour les travailleurs référents. Deux mi-temps pour accompagner 34 personnes, cela frise la mission impossible.

Nous avons eu en début de législature l'espoir d'obtenir un temps plein pour la mission spécifique « logement accompagné ». Nous devons désenchanter, les crises des deux dernières années ont vidé les caisses.

Il faudra néanmoins trouver de nouvelles solutions de collaboration pour continuer à assurer un service de qualité et humainement supportable pour le travailleur.

## Entre le post-hébergement et le logement accompagné

Nous signons des conventions de post-hébergement et de logement accompagné avec toutes les personnes preneuses d'un suivi tel que défini dans notre agrément. Mais, il ne faudrait pas oublier le travail que nous effectuons avec les personnes qui ne rentrent pas dans le cadre strict des prescrits. Nombreuses sont les personnes qui demandent notre aide sur le long terme sans nécessairement avoir besoin d'un accompagnement intensif. Nombreuses sont les personnes qui frappent à notre porte, après un départ, pour une aide ponctuelle ou parce qu'elles sont, tout d'un coup, rattrapées par de gros ennuis... A toutes ces personnes, nous réservons bon accueil, écoute. Le temps qui leur est consacré ne fait l'objet d'aucun subside.

## Studios de la Bouquetière

Depuis décembre 1993, le Home Baudouin dispose de 5 studios regroupés avec un salon commun, situés à une dizaine de minutes à pied du Home (rue de Terre Neuve, à 1000 Bruxelles). Ces studios sont destinés à des hommes qui semblent s'être installés dans le Home, et ne se voient pas repartir dans les circuits du logement privé. Nous ne mettons pas de limite dans le temps à cette location, notre objectif étant bien que ces hommes trouvent leur *chez-soi* dans un logement personnel plutôt qu'en institution. Le loyer et les charges communes étaient de 350€ par mois

Quand, nous avons imaginé ce projet, nous rêvions d'un projet de type communautaire. Nous avons dû nous rendre à l'évidence : ces cinq personnes occupaient cinq logements de façon individuelle et ne partageaient que peu de choses. Leur isolement était encore bien grand.

C'est pourquoi nous avons passé une convention avec l'asbl Pierre d'Angle (asile de nuit) qui occupe deux étages du même bâtiment.

Partant du constat que la pièce commune adjacente aux studios était sous-investie et sachant que Pierre d'Angle était à la recherche d'un espace où installer une cuisine afin de réaliser des repas simples, nous avons convenu de mettre cet espace à leur disposition. En contrepartie, nous voulons créer des synergies entre les locataires et les travailleurs de l'asile de nuit et les impliquer dans une dynamique en vue de rompre l'état d'isolement dans lequel ils se trouvent.

Depuis la reconnaissance de notre service logement accompagné, nous avons plus de moyens pour assurer le suivi et l'accompagnement de ces locataires.

En 2023, un des locataires plus âgé ayant des problèmes de santé importants, l'assistante sociale chargée du suivi a dû travailler à une réorientation vers une maison de repos. Ce fut un travail de longue haleine et énergivore. Obtenir sa collaboration ne fut pas aisé.

Le studio laissé libre a été attribué à un homme de 34 ans séjournant au Home Baudouin depuis quatre ans, après avoir passé 8 mois en rue. Cet homme, assez dépressif après les décès successifs de ses parents, supportait de moins en moins les contraintes de la vie en collectivité, mais se sentait absolument incapable de vivre complètement seul. Un studio à la Bouquetière nous semblait et lui semblait une bonne solution.

## **Le Home Baudouin comme lieu d'intégration sociale**

Pour une part significative de notre public, le Home est vécu et utilisé comme un lieu où la vie en collectivité est (re)devenue possible, vivable, alors qu'elle ne l'était plus.

Pour certains, le Home Baudouin est un lieu où ils trouvent une place, où ils sont connus et reconnus.

Il y a aussi ceux pour qui le respect d'horaires et de règles de vie collective est supportable, et même profitable, et ceux pour qui cela est tout simplement insupportable et ne peuvent rester dans la maison d'accueil. Ces situations sont toujours vécues comme des échecs.

Beaucoup de gens qui séjournent au Home Baudouin attendent. Ils attendent l'aboutissement de démarches, l'accès à un service non-généraliste qui pourra traiter leur problématique spécifique, le prononcé d'un jugement, une hospitalisation...ou tout simplement d'aller mieux. Cette attente peut être paralysante et empêcher tout autre projet. Mais, au moins ils ne sont pas seuls dans ce temps suspendu.

## **Les logements accompagnés, supervisés, thérapeutiques, centres de jour...**

Nous soutenons et accompagnons ceux qui semblent pouvoir parcourir ce long cheminement, de rendez-vous en entretiens, de journées d'essai en séances d'évaluation. C'est que les places sont rares et que les candidats potentiels ne semblent pas toujours présenter les « bonnes » caractéristiques pour y accéder.

Mais parfois, ça marche, et cela vaut donc la peine de n'être pas négligé. Ça "marche" d'autant mieux quand un membre de l'équipe sociale peut accompagner la personne sur ce chemin.

## **Reconstruction des liens sociaux et familiaux.**

Nous savons que, dans ce qui caractérise les personnes que nous accueillons, la rupture des liens sociaux revient très régulièrement. Ces ruptures peuvent être volontaires. Elles peuvent être subies. Elles peuvent être passagères ou structurelles.

Le Home Baudouin va ouvrir des accès à la reconstruction de liens là où c'est possible. En prévoyant des dispositions permettant des dérogations, et ouvrant la porte aux proches en quête de contacts, en stimulant les liens filiaux ou parentaux. Ou tout au moins, en tenant compte de cette famille, de la place qu'elle occupe et des ressources de l'entourage.

Il y a parfois des fonctions familiales qui se remettent en marche. Nous encourageons ces liens, dès lors qu'ils sont souhaités. Nous tenons compte de ces tiers qui réapparaissent, et qui peuvent permettre aux personnes de réinvestir en elles-mêmes.

Ceci met en évidence une de nos fonctions importantes : en assurant gîte et couvert, avec le travail social ajouté, nous dégageons les personnes de préoccupations basiques, et leur permettons d'aller un peu plus loin dans leur relation avec autrui.

## Les maisons de repos et de soins.

Il arrive souvent que soient orientées vers la maison d'accueil des personnes sans logement et qui soit sont d'un âge certain, soit dans un état de dégradation physique important. Nous les accueillons comme les autres.

Leur état peut demander des soins de nursing importants. L'infirmière et les éducateurs les assistent du mieux possible, parfois soutenus par des services extérieurs. Mais, quand l'attention que nous devons leur accorder se fait au détriment de celle que nous devons apporter aux autres personnes, nous sommes amenés à envisager une réorientation. La maison de repos et/ou de soins devient l'alternative réaliste.

Cette réorientation se fait le plus souvent de mauvais gré. En quittant le Home, elles perdent leur indépendance financière et ont le sentiment de rejoindre leur dernière demeure.

Nous tentons de mettre en avant les bénéfices qu'elles pourront y trouver, de les rassurer en s'engageant à leur rendre visite, en visitant avec elles divers lieux possibles.

Nous l'avons déjà mentionné, mais un petit nombre de personnes s'installent au Home Baudouin. Prenant de l'âge, le confort et les soins minimalistes offerts par la maison d'accueil, ne suffisent plus. C'est le cas de Bert :

*« Monsieur K est arrivé au Home Baudouin en 2003, âgé de 61 ans, en disant qu'il venait pour une nuit. Au moment de l'accueil, l'éducateur a l'intime conviction qu'il restera plus longtemps. Il n'avait pas tort !*

*Monsieur se décrit comme artiste peintre flamand et victime d'arnaques. Nous n'avons jamais su le vrai du faux.*

*Durant les 20 années passées au Home Baudouin, il a toujours été mystérieux quant à sa vie personnelle et nous n'avons jamais eu beaucoup d'informations ou lorsque l'on en avait, il ne s'attardait jamais sur les détails. Monsieur ne posait pas de problème et ne passait pas beaucoup de temps dans l'enceinte de bâtiment : il dormait au Home Baudouin, à son réveil sortait et revenait durant les repas.*

*Il refusait l'idée de quitter le Home disant qu'il se sentait en sécurité.*

*Les échanges que nous avons avec lui nous laissaient entrevoir une structure paranoïde.*

*Les dernières années, ses problèmes de santé se sont multipliés. Problèmes cardiaques, problème de vue. Il perdait la notion du temps, demandait chaque jour la date, venait parfois le soir en pensant que c'était le matin. Parfois, il lui arrivait de parler en néerlandais, et comprenait uniquement après 3 ou 4 remarques que son interlocuteur ne parlait que français. Il se rendait lui-même compte qu'il déclinait, disait souvent « Oh lala ça ne va plus, je perds la tête ». Il se rendait compte qu'il vieillissait et que sa santé ne suivait plus. Il avait peur de tomber et ne se sentait vraiment plus à l'aise ici.*

*Nous lui proposons de l'accompagner vers une maison de repos, ce qu'il accepte à notre grand étonnement directement. »*

20 ans passés dans une maison d'accueil, ce n'est pas courant, mais ça arrive.

Dans le cas de Monsieur K, nous sommes fiers d'avoir pu l'accompagner pendant toutes ces années.

On ne reste pas pour rien tant de temps au Home Baudouin.

Il a pu choisir sa maison de repos, ce qui est très important.



## **Intégration professionnelle.**

Nous veillons bien sûr à ce que ceux qui ont des possibilités d'emploi, ou qui en occupent un, puissent le conserver. Mais, souvent, les personnes accueillies présentent des caractéristiques physiques, psychiques ou sociales qui ne leur donnent plus accès aux circuits du travail.

Les personnes travaillant dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée sont rares.

Le nombre de personnes qui signent un contrat dans le cadre d'un article 60 (octroyé par un CPAS) a eu tendance à diminuer cette année. Ceci tient certainement du fait que cette année nous avons hébergé un plus grand nombre de personnes avec de gros troubles de santé mentale.

Ces emplois sont d'authentiques tremplin pour les personnes qui les décrochent et arrivent à les conserver. Elles quittent généralement le Home pour un logement dans les mois qui suivent leur mise à l'emploi.

La tendance amorcée les deux dernières années se confirme. Plusieurs personnes ont trouvé du travail en intérim dans le secteur de la logistique et de l'Horeca. Les horaires proposés sont lourds. Les intéressés doivent se lever bien avant l'aube ou rentrent au milieu de la nuit. Leur permettre de retrouver le chemin du travail demande aux éducateurs de nuit une grande souplesse et disponibilité.

Mais nous voyons aussi les difficultés rencontrées par les personnes qui retrouvent le chemin du travail. Certaines éprouvent une telle fierté qu'elles se sentent tout d'un coup différentes et supérieures aux autres personnes. Elles souhaitent parfois obtenir des conditions privilégiées. La cohabitation devient alors difficile.

Au moment du premier salaire, d'autres difficultés surgissent. Il n'est pas rare que l'argent soit dépensé en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire. Les frais d'hébergement ne sont alors pas payés. Ce qui nous place devant un dilemme. Attend-on le deuxième salaire en laissant une seconde chance ou mettons-nous fin au séjour ?

C'est aussi au moment de ce premier salaire, que réapparaissent régulièrement des problèmes d'assuétude. S'en suivent des absences au travail et de nouveaux ennuis se profilent.

Alors oui, nous stimulons la recherche d'emploi. Mais non, nous ne croyons pas que c'est la panacée.

## **9. Évaluation des conventions de collaboration.**

La qualité des prestations fournies par le Home tient aussi des bonnes collaborations qu'il entretient avec des services complémentaires, et auxquels les personnes hébergées ont affaire : centres publics d'aide sociale, autres maisons d'accueil, services sociaux ou médicaux privés et publics, mutuelles, administrations, maisons de repos et de soins, centres de santé mentale, services d'aide ou d'accompagnement de toxicomanes, services de police...

En plus des conventions formelles signées avec nos partenaires, services, des liens s'établissent le plus souvent entre travailleurs, en fonction des besoins du public accueilli.

Notre réseau s'étoffe d'année en année.

### **Avec les CPAS**

La convention passée avec le CPAS de Charleroi, qui devait servir de modèle aux règles de fonctionnement entre maisons d'accueil et CPAS, est maintenant appliquée par la plupart des autres Centres quoique ne faisant pas l'objet d'un accord écrit.

En 2018, nous avons pu signer une convention avec le CPAS de Saint-Gilles. Cette convention stipule clairement les droits et les devoirs de chaque partie, à savoir le CPAS, la maison d'accueil et le bénéficiaire.

Elle permet à la maison d'accueil de respecter les prescrits Cocof, à savoir attribuer à la personne hébergée le tiers de son RIS, sans avoir à mettre à mal ses finances.

### **Avec le SEMJA (service d'encadrement des mesures judiciaires alternatives).**

Ces prestations sont proposées comme alternatives à des sanctions "classiques" par les juges, et sont essentiellement réalisées en cuisine.

Les prestations concernent des justiciables qui ne connaissent pas le Home, et n'y sont donc pas hébergés. Les prestations doivent faire l'objet d'un encadrement et d'une évaluation.

En retour, le Home bénéficie de prestations généralement régulières qui permettent d'apporter un supplément de qualité au service rendu, de soulager le travail des cuisiniers et des nettoyeurs, et aux prestataires de découvrir un monde dont ils ignorent le plus souvent l'existence.

### **Avec la Banque alimentaire**

La redistribution des surplus alimentaires européens passe par la passation d'une convention formelle intermédiaire et supplémentaire entre le CPAS de Bruxelles et notre asbl en guise de garantie à fournir au SPF Intégration sociale, chargé de gérer le FEAD (Fonds européen d'aide aux plus démunis).

La Banque alimentaire nous est d'un inestimable secours, avec les services d'aides aux sans-abri qui se multiplient, et qu'utilisent les personnes que nous hébergeons, avant, pendant, et après leur passage au Home Baudouin.

### **Avec Goods to Give**

Cette asbl collecte des surplus de stock non-alimentaires auprès du monde industriel afin de les redistribuer aux personnes précarisées via des organisations sociales. Nous sommes partenaires et bénéficions de ces produits à très bas prix. Cela permet d'améliorer le confort et le quotidien des personnes accueillies, ainsi que de leur offrir un joli cadeau lors des fêtes de fin d'année.

Par leur intermédiaire, nous avons pu cette année acheter quelques armoires et lits neufs à prix bradés destinés aux personnes partant en logement.

Nous avons également pu renouveler notre stock de verres, acheter de la peinture...

### **Avec l'Asbl Pierre d'Angle**

Comme expliqué au chapitre consacré à « la Bouquetière ». Une convention règle l'usage de pièce commune des studios par nos deux institutions.

### **Avec les Capucines**

Les personnes suivies en post-hébergement ou en logement accompagné, peuvent accéder à l'épicerie sociale des « Capucines » : ils peuvent y faire leurs courses alimentaires à moindre coût et y faire des achats de vêtements neufs à prix réduit.

Le Home Baudouin bénéficie également des surplus alimentaires de cette épicerie. Cette nourriture de qualité est plus que bienvenue.

### **Avec l'AIS Delta**

Grâce à la collaboration que nous entretenons avec l'agence immobilière sociale « DELTA » nous avons pu trouver une solution de logement pour de nombreuses personnes hébergées au Home. Ce partenariat est précieux car il permet l'accès à un logement en bon état à des personnes qui n'ont pas les moyens financiers de louer un logement dans le secteur privé.

### **Avec l'AIS IRIS**

Depuis 2019, nous sommes partenaires de l'AIS IRIS. La mise en place du service logement accompagné permet d'assurer le suivi social d'un bénéficiaire à long terme (durant les 3 premières années du bail). Une collaboration avec l'AIS IRIS est devenue possible. Ce partenariat permet d'offrir des logements à loyers modérés à des personnes fragilisées

### **Avec l'AIS le Nouveau 150**

En 2020, nous avons signé une convention de partenariat avec cette AIS qui propose des logements non meublés aux personnes à problématiques multiples.

Le Home Baudouin propose les candidats en fonction des critères définis par le Nouveau 150.

### **Avec l'AIS Baïta**

De même en 2021, une convention a été signée avec l'AIS Baïta. Nous misons surtout sur les studios qu'ils pourraient mettre en location pour les hommes seuls.

### **Avec le SIL**

En 2021, nous avons pu signer une convention de collaboration avec le SIL (service d'installation au logement de l'asbl l'Îlot).

Ce service a pour but de « faciliter les dimensions logistiques liées à l'installation en logement (mobilier-vaisselle-linge-électroménagers) afin d'aider les personnes à mieux intégrer et s'approprier leur lieu de vie. ». Une aide au déménagement est également possible.

### **Avec le Collectif « les Morts de la Rue »**

Il arrive malheureusement que nous soyons confrontés à la mort au sein du Home Baudouin. C'est une épreuve souvent difficile pour les membres de l'équipe.

Grâce aux « collectif des morts de la rue », nous recevons aide et soutien lors de l'organisation des funérailles quand il n'y a plus de famille pour s'en occuper. Leur aide est précieuse : ils veillent à un adieu digne pour les personnes sans abri (témoignages, musique, faire-part etc.). La mort est un sujet tabou dans notre société et quand il s'agit d'indigence, le principe de base repose sur l'inhumation de la dépouille au cimetière communal dans un emplacement non

concéder. Pourtant, chaque citoyen a la possibilité de déposer ses dernières volontés auprès sa commune. Le collectif distribue des carnets de volonté auprès de son public.

La plupart du temps, nous ne connaissons pas les volontés du défunt.

Nous avons eu l'occasion de les rencontrer lors de notre réunion d'équipe afin de pouvoir aborder plus aisément les dernières volontés de nos bénéficiaires par le biais du « carnet des volontés ».

Nous les remercions pour leur implication forte en temps et en énergie.

### **Avec les narcotiques anonymes (NA)**

Conscients des addictions de certaines personnes hébergées au Home et afin de pouvoir leur offrir des pistes de solutions, nous avons l'année dernière invité les NA à venir présenter leurs services.

Narcotiques Anonymes (NA) a été créé sur le modèle des Alcooliques anonymes. Ce groupe, composé d'hommes et de femmes pour qui la drogue est devenue un problème majeur, propose des réunions journalières de soutien et d'échange d'expériences collectives.

Certaines de ces rencontres ne sont qu'à une dizaine de minutes du Home Baudouin.

Malheureusement, peu de nos résidents se présentent à ces groupes de soutien. Trop parler et se livrer n'est évident pour personne et encore moins pour certaines personnes trop abîmées par la vie.

Afin de faciliter l'accès à leurs groupes de soutien, les NA ont assuré cette année des permanences régulières au sein du Home Baudouin.

### **Collaborations diverses.**

Elles sont nombreuses, variées, et fonctionnent bien. Mais ne font que rarement l'objet d'un écrit.

Citons les collaborations avec les autres maisons d'accueil, avec la maison médicale des Riches Claires, et ses consœurs, (rappelons que la maison médicale des Riches Claires travaille désormais au "forfait"), avec la maison d'accueil socio-sanitaire de Bruxelles (MASS), avec le Centre Transit, centre d'accueil et d'hébergement pour usagers de drogues, avec le SAS( service d'accompagnement social du CPAS de Bruxelles) avec les services sociaux de CPAS du pays entier, avec l'agent de quartier, avec l'Article 27, avec le SMES (Santé mentale-Exclusion sociale), au sein du projet Hermès, avec Bruss'help, Centre d'Appui au service des acteurs sociaux et politiques de la Région Bruxelloise) Diogènes, Article 23, La Fontaine, Pierre d'Angle, le Clos Sainte Thérèse, Jamais sans toit, le SamuSocial, la fondation Damien, l'AIS de Jette, le fonds du logement, , Soleil d'hiver, Saint-Vincent de Paul, le Casaf ( Les Petits-riens), Solidarité grands Froids....

## 10. Formations suivies par le personnel

Le plan de formation concerne l'ensemble des collaborateurs du Home Baudouin. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service et dans une perspective d'amélioration du bien-être au travail.

Schématiquement, la formation sert à conforter ou à développer l'action auprès des personnes hébergées ; le fonctionnement, l'organisation et la gestion de l'institution, ainsi qu'à améliorer la politique de prévention en matière de sécurité-hygiène.

Pour cela, elle doit être en lien avec les nécessités du service dans toutes leurs dimensions (administrative, financière, managériale, hôtelière, travail en équipe, accompagnement des personnes, soins, échange avec l'extérieur, gestion de la collectivité, relation avec les administrations, sécurité-hygiène, éthique et déontologie, communication...) et en lien avec les caractéristiques des personnes accueillies (précarité, assuétudes, violence, santé mentale, rupture de lien, logement, hygiène, santé, diversité culturelle...)

La formation doit pouvoir également permettre de mieux comprendre la place qu'occupe l'institution dans un système qui la dépasse en abordant les dimensions, contextes et enjeux politiques, sociaux, économiques, médicaux, législatifs et réglementaires qui influent sur son fonctionnement, son positionnement et ses obligations.

Dans tous les cas, elle doit donner sens à notre pratique et être au service du projet collectif et des missions du Home Baudouin.

Toute offre de formation répondant aux nécessités du service est considérée avec attention dans les limites des moyens disponibles et des contraintes organisationnelles.

Nous avons le souci de permettre à tous les travailleurs de se former, même si trop d'impondérables liés à la vie quotidienne freinent cet engagement.

En 2023, nous avons mis l'accent sur les formations collectives relatives aux assuétudes et les problèmes de santé qui en découlent.

A cinq reprises durant l'année 2023, l'équipe socio-éducative a suivi une formation « renforcer la prévention et notre pratique d'équipe en matière de consommation » organisée par l'Asbl « Prospective jeunesse ».

Outre les outils pratiques donnés lors de cette formation (dont la technique de l'échiquier), ces moments nous ont permis de tendre vers une position commune d'équipe en matière de consommation.

Nous avons entamé avec Enaden des intervisions portant sur des cas cliniques de personnes ayant des problèmes d'assuétude. Pour des raisons d'incompatibilité d'horaires, nous avons dû les suspendre.

L'équipe socio-éducative a suivi une sensibilisation au problème de l'endettement via l'Asbl « La Trappe ». Dans ce cadre, nous avons ensuite assisté à la pièce de théâtre « Basta précarité » mise en scène par des personnes en situation de surendettement.

L'ensemble des équipes socio-éducative et hôtellerie a suivi une formation « Personne désignée » à la Croix-Rouge. Cela nous a permis d'acquérir ou de rafraîchir nos connaissances, dont celles essentielles en matière d'intervention : l'appel des secours professionnels, le contrôle des fonctions vitales, la réanimation cardiopulmonaire de l'adulte avec défibrillateur (DEA), la position latérale de sécurité (PLS) et le retournement,

l'étouffement & la désobstruction, les hémorragies, plaies, brûlures, les malaises (malaise cardiaque, Accident Vasculaire Cérébral, convulsions), le contenu de la trousse de secours.

D'autres, ont suivi des colloques ou des Amatinées sur des thèmes divers : notons entre autres « l'accompagnement social en logement : une pratique intersectorielle ? » ; « l'accompagnement social en logement : les clefs de la réussite ? » ; « Sois autonome et tais-toi » ; « Bracelet électronique et hébergement, trop galère ? ».  
Deux personnes ont participé aux journées d'étude organisées par Bruss'help autour du master plan.

Des formations plus pratiques ont été suivies par plusieurs travailleurs : « Accompagner des personnes sans-abri en collectivité » ; « Comment accompagner autour des violences conjugales et intrafamiliales ? ».

Une éducatrice a suivi la formation : « Gestion des incendies » au SIAMU  
Un éducateur a passé une journée en immersion dans une autre maison d'accueil.

Un assistant social a pu suivre une préformation en médiation de dette, une de ses collègues à la sensibilisation à l'ethnopsychiatrie.

La direction assiste aux matinées « informations patronales » organisées par l'AMA, ainsi qu'aux réunions plénières afin de se tenir au courant des modifications législatives.

De nombreuses institutions partenaires ont pu être visitées. Parmi elles : « les amis d'accompagner » , « Le coin des cerises », « Bulle Asbl », « Rolling Douche », « Bru-Star », « le Renfort- outreach », « Passerelle de l'hôpital Sans-soucis », « les projets innovateurs du Cpas de Bruxelles », « la maison d'accueil Source », « Kamiano », Resto Jette, « L'accueil Montfort »

## 11. Perspectives

En 2024, nous poursuivrons nos efforts en matière de rénovation des locaux et des installations du Home Baudouin. Le Home Baudouin est une passoire énergétique. Il est de notre intérêt et de notre devoir d'y apporter les transformations financièrement supportables. L'isolation de toutes les toitures plates de la maison est à l'ordre du jour.

Nous avons sollicité l'intervention du service infrastructure de la Cocof pour nous soutenir dans cet investissement important.

Nous avons un accord de principe et suivons la procédure compliquée pour obtenir ce subside.

La Fondation Roi Baudouin et United Fund of Belgium nous offrent, une fois de plus, fidèlement leur aide financière.

Nous pourrions également bénéficier d'une prime Rénovation à l'isolation via la Région bruxelloise.

Au mois d'avril, le placement d'un monte-charge pour faciliter le travail de l'équipe hôtellerie est programmé.

L'équipe est vieillissante. Les problèmes de dos se multiplient. Il est de notre devoir d'alléger leurs tâches lourdes.



Nous souhaitons rafraîchir les peintures de notre hall d'entrée, des couloirs et de la cage d'escalier. Une touche de couleur égayerait la maison.

ET 2024 est une année électorale.

La législature actuelle avait laissé entrevoir des perspectives très positives aux maisons d'accueil Cocof.

En 2019, l'accord de gouvernement francophone bruxellois stipulait que « les besoins en personnel administratif et ouvrier (non prévu au cadre agréé) seraient évalués. ».

Le nombre de personnel affecté aux missions spécifiques aurait dû être revu, certaines échelles barémiques également.

La Covid-19 et la crise énergétique étant passées par là, les caisses sont vides.

Seules les mesures proposées par le secteur n'ayant pas d'impact budgétaire ont été adoptées.

Les besoins restent intacts : notre maison ne peut pas fonctionner sans personnel administratif, sans personnel ouvrier.

La mission de logement accompagné repose sur un mi-temps. Quelle que soit la taille de la maison et le nombre de personnes suivies.

Il est grand temps que les critères soient revus. Nous sommes au bord de la saturation.

Plus de 2/3 des personnes hébergées présentent de gros problèmes de santé. Il n'est pas pensable qu'un(e) infirmier(ère) ne fasse pas partie du cadre de base.

La question du logement à la sortie du Home reste un point crucial.

Les jeunes et les femmes victimes de violence conjugales hébergées en maison d'accueil peuvent avoir un accès privilégié au logement social.

Les hommes pas.

Ce ne sont pas tous des bourreaux, ni des parias.

Nous sommes prêts à mobiliser nos forces afin d'imaginer et trouver des possibilités de logements réalistes et durables.

Le constat de la détérioration de la santé mentale de la population fait régulièrement la Une des journaux.

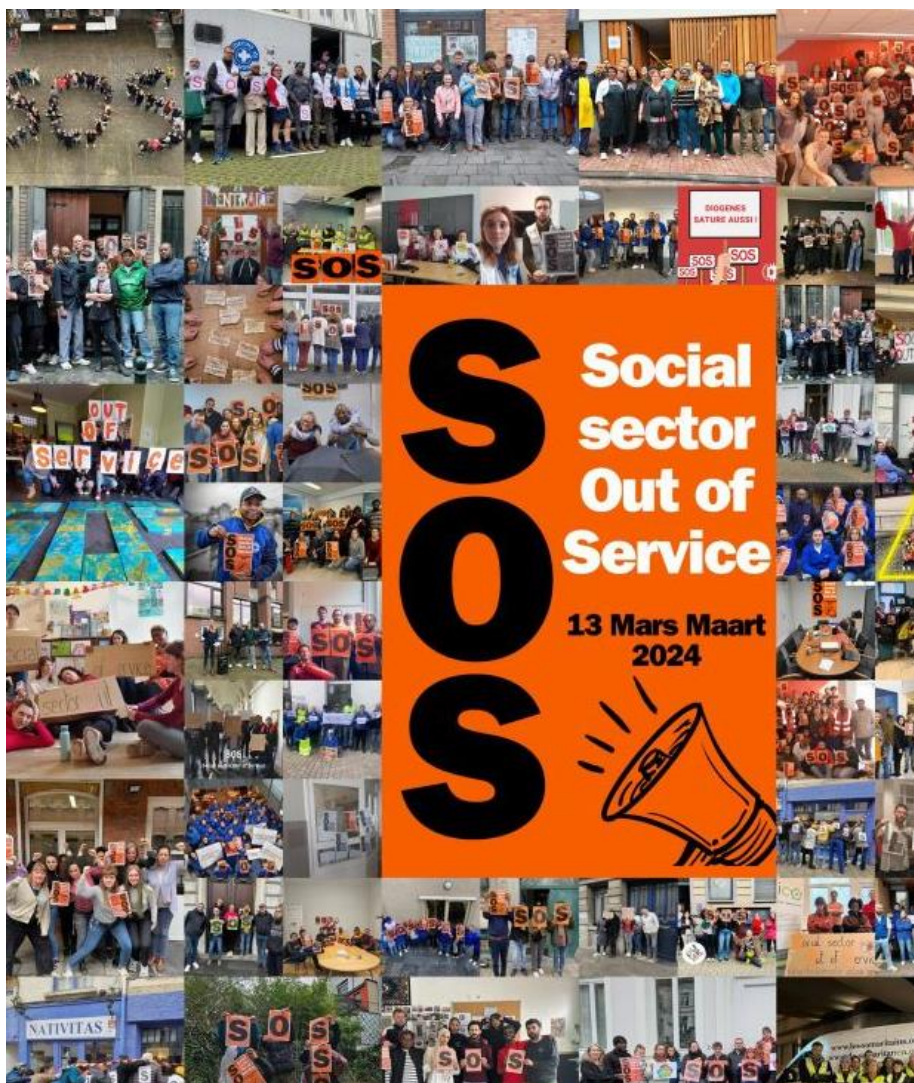
Elle est encore plus prégnante au sein de la maison d'accueil.

Nous avons besoin de relais extérieurs si nous voulons continuer à assurer l'accueil de seuil peu élevé et rester tolérants envers les personnes habitées par diverses problématiques.

En 2024, comme depuis de nombreuses années, nous tâcherons de conclure des conventions de collaboration avec différents CPAS bruxellois sur le modèle de celle que nous avons signée avec le CPAS de Saint-Gilles en 2018.

Un travail a été entamé entre la Région ayant la tutelle des CPAS et Vivalis (l'administration de la Cocom). Nous espérons que les décisions qui découleront de ce travail soient également appliquées pour les maisons agréées Cocof.

Nous lançons un SOS à la future majorité pour qu'elle entende nos revendications.



Nous voulons continuer d'améliorer le service aux personnes que nous hébergeons. Nous y mettrons toute notre énergie, mais nous avons besoin de soutien.

Merci à tous ceux et celles qui de près ou de loin contribuent à la bonne réalisation du projet du Home Baudouin.

Merci à tous ceux qui ont fait preuve de générosité envers le Home Baudouin au travers de dons divers.

Merci à vous, lecteurs d'un jour, pour l'intérêt que vous portez à notre projet.

**Avec le soutien de  
la Commission communautaire française (CoCoF),  
Actiris,  
la Banque alimentaire du Brabant- Bruxelles,  
la Fondation Roi Baudouin-Fonds Aubrac et  
Fonds Moulaert-Laloux  
United Fund for Belgium,  
BNP Paribas Fortis Foundation et H2H**

