



## **RAPPORT D'ACTIVITES**

**2020**

**La crise sanitaire  
comme laboratoire d'innovations sociales**

## Remerciements

Les travailleurs de l'ASBL « Les Trois Portes » font un travail engagé et absolument précieux, dans un secteur déclaré « essentiel » par les autorités du pays pendant cette crise sanitaire. Nous les remercions pour cet engagement, leur professionnalisme, la profondeur de leurs réflexions et leur dynamisme ; qualités qui permettent à l'ASBL d'assurer ses missions tout en ne cessant de s'adapter aux réalités mouvantes du terrain et d'innover, spécifiquement cette année.

Les bénévoles ont été invités cette année à prendre un peu de distance... mesures sanitaires obligent. Nous avons hâte de pouvoir à nouveau les intégrer dans nos pratiques.

Merci également aux membres du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale pour leur suivi, leurs commentaires constructifs et leur confiance.

A la lecture de ce rapport, vous observerez certainement combien le travail de l'ASBL serait impossible, ou du moins bien fragile, sans l'apport et la collaboration des services partenaires. C'est ensemble que nous performons notre travail d'accompagnement au bénéfice des personnes qui s'adressent à nous.

Merci enfin aux pouvoirs subsidiaires structurels (Région Wallonne, ONE), aux différentes autres institutions nous permettant l'accès à des subsides dits « facultatifs » mais pourtant essentiels (Relais Social Urbain Namurois, Fondation Roi Baudouin, Ville de Namur, Province de Namur) et aux nombreux donateurs, associations, entreprises, sympathisants dont le soutien est essentiel dans la mise en œuvre des projets tout particulièrement pour les activités et pour les projets immobiliers et d'amélioration du confort des personnes.

# Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>p. 4</b>
<b>2. Les six activités d'accueil/hébergement/accompagnement</b>	<b>p. 5</b>
○ <b>La Maison d'Accueil pour Femmes et Enfants</b>	<b>p. 5</b>
○ <b>Les Maisons d'Accueil pour Hommes</b>	<b>p.14</b>
○ <b>Les Milieux de Vie Communautaire</b>	<b>p.22</b>
○ <b>Le Service de stabilisation pour personnes de la rue</b>	<b>p.27</b>
○ <b>La Crèche</b>	<b>p.34</b>
○ <b>Le Service d'Accompagnement Post-hébergement</b>	<b>p.42</b>
<b>3. Perspectives 2021</b>	<b>p.47</b>

Pour un descriptif de l'histoire de l'ASBL, de ses statuts, missions et projets pédagogiques, des chiffres spécifiques, ou pour toute autre question, nous invitons le lecteur à découvrir notre site web : [www.troisportes.be](http://www.troisportes.be) ou à nous contacter : [info@troisportes.be](mailto:info@troisportes.be)

# 1. INTRODUCTION

## La crise sanitaire comme laboratoire d'innovations sociales

*La créativité est contagieuse, transmettez-la.*

A. Einstein.

Lors de la présentation du précédent rapport d'activités à l'Assemblée Générale du 3 septembre 2020, nous pensions que la crise sanitaire était enfin derrière nous. Nous avons alors dévoilé, sans surprise, le sujet du rapport d'activités prochain ; persuadés que parler de l'impact du COVID-19 sur nos activités était d'une évidence incontournable. Nous annoncions cela avec le sourire ; avec un sentiment victorieux. C'était sans compter sur une deuxième vague, puis une troisième encore. C'était sans compter sur un virus qui allait s'installer dans nos vies et y puiser notre énergie. A l'heure où nous écrivons ces lignes (mai 2021), l'envie - pour vous aussi certainement - est de tourner (enfin) la page.

Mais nous allons tout de même nous arrêter, le temps de ces lignes, sur l'impact de la crise sanitaire sur les pratiques d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement aux Trois Portes.

Nous allons le faire car ce moment réflexif, à partir d'une situation de crise inopinée et majeure, met en évidence les forces dont nous disposons déjà sans trop le remarquer et qui ont pourtant permis la formidable résilience de chacun et chacune, travailleurs et bénéficiaires, ainsi que de l'ASBL dans son ensemble en tant qu'organe institutionnel. Ces forces méritent d'être soulignées.

Ce moment réflexif permet aussi de pointer les challenges qui nous ont poussés dans nos retranchements, ont testé nos limites et ont nécessité des ajustements. Certains d'entre eux ont permis de développer des bonnes pratiques que les équipes souhaitent maintenir à l'avenir.

**La crise sanitaire peut dès lors être vue comme un véritable laboratoire d'innovations sociales, ayant incité à des essais/erreurs que personne n'aurait osé imaginer jusqu'ici.**

Comment transformer une contrainte en une opportunité, tant au niveau individuel que collectif, ainsi qu'institutionnel et sociétal ?

Une fois la crise passée, reprendrons-nous la vie « comme avant » ?

Quels changements allons-nous maintenir ou mettre en place dans notre travail socio-éducatif ?

Le présent rapport d'activités tentera de répondre à ces questions en parcourant les réalités 2020 vécues par chacune des six activités de l'ASBL.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Coralie Buxant  
Thomas Hosselet  
*Direction générale*

## 2. LES SIX ACTIVITES DE L'ASBL

### 2.1. La Maison d'accueil pour femmes et enfants<sup>1</sup>

*Le propre de l'avenir c'est qu'il comporte sa part d'inattendu.*

E. Morin

La Maison d'accueil pour femmes/enfants n'a pas échappé aux adaptations, aux changements de paradigmes et aux transformations des expériences des plus banales imposées par la crise sanitaire.

Quand le covid s'invite à la MAFE, décliné en **5 éléments** :

- Les résidentes de la maison d'accueil vivent dans un « chez soi » provisoire. Leur réseau personnel est souvent réduit et parfois conflictuel. Ces personnes expriment le besoin de créer du lien et d'accéder à des accompagnements et activités. La rupture de l'équilibre rudement gagné et toujours en construction a été violente et traumatique pour beaucoup d'entre elles.  
Etre confiné chez soi c'est aussi perdre les supports apportés par la famille, les connaissances ou certains services pour la garde des enfants. Le face à face « mère enfant » accentué par cette réalité en a affecté plus d'une. Sans compter la rupture ou la discontinuité dans la possibilité de rendre visite ou recevoir les enfants hébergés en institution ou chez un autre membre de la famille.
- L'intuition que les personnes victimes de violences conjugales et intra-familiales seraient encore plus fragilisées. Ajouté à cela le fait que la MAFE avait atteint le maximum de sa capacité d'hébergement.
- Les professionnels, tous métiers confondus ont dû réaménager leur organisation personnelle et familiale et repenser leur horaire de travail et le fonctionnement au quotidien. Vie personnelle et professionnelle s'en sont trouvées plus fortement imprégnées l'une de l'autre.
- La nouvelle de l'émergence d'un virus inconnu, mondial et dangereux a déstabilisé tout le monde dans la société. Les réactions individuelles ont été colorées par la personnalité, l'histoire, l'état de santé, le mode de vie... et aussi teintées d'une certaine irrationalité face à l'inconnu. Cette irrationalité devait être respectée et trouver une place dans les décisions individuelles et collectives prises pour gérer le quotidien.
- Les travaux en cours et l'exiguïté de certains locaux ont fortement pesé dans les possibilités d'aménagement de l'organisation et ont alourdi la charge de travail.

---

<sup>1</sup> Partie rédigée par Bénédicte Herbiet, directrice de la maison d'accueil pour femmes/enfants.



Activité fauconnerie organisée à la maison d'accueil.

Le lecteur comprendra qu'imagination et créativité ont mené la danse pour élaborer un fonctionnement viable pour chacune et chacun.

Le premier confinement a plongé tout le monde dans l'inconnu. Après les nécessaires décisions urgentes, il a exigé une réflexion au jour le jour pour répondre aux besoins individuels et aux événements quotidiens.

Nous avons pu compter les uns sur les autres et adapter les horaires de travail et temps de présence, adopter des procédures de protection, acheter du matériel, aménager les espaces et modifier certaines procédures de travail et certains aspects du règlement. Des aménagements de cadre de travail, de posture ont été élaborés et réinventés. Chaque fonction a vu son travail modifié, son prisme sur les situations ébranlé.

Nous avons ainsi navigué entre les contraintes structurelles, les forces vives en présence et les décisions politiques, passant ainsi d'un confinement drastique avec des entretiens avec les hébergées au téléphone à des entretiens en présentiels, référents et hébergés uniquement, à des activités en petits groupes en extérieurs, en passant par des manifestations communautaires pour insuffler un regain de sentiment de vie, de famille et de fête au sein de la maison.

Si 2019 ficelait tout un travail d'individualisation et de créations de nouvelles manières d'entrer en relation, 2020 a vu ce modèle se cristalliser parfois en l'absence totale de collectivité à une remise progressive d'activités en groupe très restreints.



Aperçu des nouveaux appartements de la maison d'accueil

Nous pouvons ainsi épingler la réalisation de différentes activités :

- Groupe de paroles
- Ateliers sur l'estime de soi à travers des soins de visage et d'ongles
- Ateliers « éco-responsables » avec la confection de lingettes démaquillantes en tissu, de produits à lessiver « fait maison »
- Balades extérieures à la découverte de la Ville et des joyeux, au fil des saisons et des manifestations ;
- Activités écologiques et natures
- Ateliers corporels : relaxation, zumba ...



Balades découvertes de Namur

Nous pouvons également mettre en exergue le déploiement d'ingéniosité afin de perpétuer certains rituels communautaires. Ainsi :

- Avec la fermeture de nombreuses structures culturelles ou de loisirs à l'extérieur, La MAFE a ouvert ses portes et surtout sa cour à des professionnels extérieurs et a ainsi offert aux enfants, un spectacle de fauconnerie
- En l'absence de repas communautaire mensuel et de la traditionnelle grande sortie « famille », s'est organisée une journée festive autour d'un barbecue et d'une auberge espagnole de desserts.
- Les repas traditionnels des fêtes de fin d'année se sont transformés en « Take Away version MAFE ». Quelques tonnelles ont été dressées dans la cour et les hébergées venaient, par site, chercher les plats concoctés, soit par la Paroisse de Bomel, soit par les hébergées elles-mêmes, dans une atmosphère festive.

Si nous avons réussi à maintenir l'accompagnement psycho-social des hébergées au plus proche de leurs réalités et des nouvelles contingences du réseau (rencontre en vidéo-conférence, démarches à effectuer par internet et/ou uniquement sur rendez-vous,...), une grande complexité a été le maintien de l'unicité de l'équipe, le maintien d'un travail collégial et cohérent, le maintien du lien avec les hébergées.

Aussi, en l'absence de réunions d'équipe hebdomadaires et plénières, de nouveaux canaux de communication et de modalités de réunions se sont progressivement construits :

- Informatisation des « dossiers hébergés » et mise en place d'un intercalaire qui permet le suivi quotidien de l'évolution de l'hébergée au sein de l'institution, le fil rouge ;
- Accentuation des « points relais » entre les équipes et délégation aux points du matin de l'organisation de la gestion journalière (distribution des tâches,...) ;
- Organisation de réunions « cliniques », en petite délégation, autour de quelques situations sélectionnées préalablement : Temps de « pause », de photographie de la situation où on peut amener ses réflexions, ses questionnements, étayer des hypothèses, s'enrichir mutuellement de ses observations et de ses interrelations, et tenter de donner sens à un mode de fonctionnement et ouvrir le champ du possible par de nouvelles pistes d'action qui sont transmises à l'ensemble de l'équipe;
- Intensification des réunions de fonction (de l'équipe sociale, équipe d'éducateur de jour) avec présence d'un représentant de l'autre fonction pour faire lien, pour mieux connaître et comprendre la réalité de l'autre et pour échanger en fonction de sa réalité et de son prisme d'action.
- Apparition d'une « newsletter » tout d'abord quotidienne, puis devenue hebdomadaire où les informations générales étaient transmises à l'ensemble de l'équipe par mail et devenue au fil du temps, ponctuelle et transformée en mode « flash-info ».

Ces nouveaux dispositifs, perfectibles, sont toujours en évolution constante et feront l'objet d'évaluations, comme nouveaux outils pertinents à pérenniser.



### **Du point de vue d'une assistante sociale...**

En tant qu'assistante sociale en maison d'accueil depuis plus de dix ans, je suis régulièrement confrontée à certains rebondissements où notre capacité d'adaptation doit être activée, tant au niveau personnel qu'au niveau professionnel.

Cependant, aucun membre de notre équipe n'était préparé à affronter le raz-de-marée façonné (encore aujourd'hui) par le COVID. Du jour au lendemain, l'institution a dû s'adapter à un contexte sanitaire chaotique, là où les accompagnements socio-éducatifs étaient déjà rendus complexes en raison des nombreuses difficultés auxquelles nos hébergées sont confrontées. Les adultes et enfants ont vu leur projet de mise en autonomie se mettre « en pause ». Les fragilités psychologiques, économiques, sociales se sont multipliées. Nos hébergées n'ont jamais eu autant besoin de notre soutien, de notre présence, alors que nous devons nous-même composer avec une organisation familiale compliquée, un climat anxigène, une incapacité à garantir un avenir serein.

Malgré les difficultés, je retiendrai de cette période si complexe le pouvoir de résilience de chacun(e) de nos hébergé(e)s (enfant ou adulte). Force est de constater que c'est parfois dans l'adversité que le pouvoir de résilience refait surface et prend tout son sens. C'est ainsi qu'apparaît l'essence même de notre travail d'assistante sociale et reste notre première finalité : faire émerger les ressources de chacun(e) en vue de sa (re)construction. Merci à nos femmes et enfants pour la leçon de vie supplémentaire qu'ils m'ont enseignée tout au long de cette année 2020 plus que chahutée.

Stéphanie, assistante sociale.



Prendre soin de soi... Atelier pose de vernis.



Découverte des plaines de jeu

### **Du point de vue d'une infirmière...**

L'année 2020 allait transformer le « Prendre soin de soi et de sa santé » au sein de la MAFE en un défi individuel et collectif... Dès l'apparition du « covid 19 », l'organisation de toute la MAFE a été revisitée et comme virus dit « santé » et virus dit « contagion », un vent de réflexions inédites et d'actes singuliers ont été insufflés.

Comment permettre, voire autoriser, le soin individuel tout en vivant du « surtout rester chez vous » et tout en gérant le stress engendré par cette 1ère vague de contamination ?

Aller à l'essentiel : partager, trier, analyser les informations reçues et les transformer en "fiches techniques" pour que toutes directives deviennent rapidement gestes quotidiens.

Aller à l'essentiel, la santé mentale se fragilise : maintenir le lien avec les hébergées et le soutenir. Le téléphone devenu principal outil de communication, en début de pandémie, laisse place petit à petit aux entretiens "santé" à distance. Le soleil aide, des lieux sont désignés, les appartements sont accessibles.

S'informer, informer, répondre, débattre, se questionner est le lot quotidien face au virus

Imagination, création, réalisation, partage, soutien, protection, écoute, énergie, présence, mobilisation, patience ...sont des réponses à ce virus.

Isabelle, infirmière.

### Du point de vue d'un éducateur...

La fonction éducative s'est vue se compliquer, tant par la limitation de notre champ d'activités que par l'accessibilité au logement et l'absence de réunion plénière. Toute la complexité a été de maintenir le lien relationnel, de soutenir émotionnellement les hébergées, dans ce cadre anxiogène pour tout un chacun. Du contact en présentiel, les échanges téléphoniques ont pris le relais. Les rares irrptions en logement étaient uniquement en cas de nécessité ou d'urgence. Nous devions alors parfois gérer nos propres peurs, angoisses lors de ces interventions en logement. Socialement et humainement, cela était très difficile de consoler une personne et de la soutenir sans avoir un contact physique (ex : une main sur l'épaule, ...). Nous avons l'impression d'être dépossédées de nos outils (contacts relationnels, activités,..). Fort heureusement, l'arrivée des beaux jours et le déconfinement progressif nous a permis de reprendre contact physiquement avec les hébergées et refaire quelques activités.

L'acquisition de logement individuel a été un avantage dans la gestion de cette crise sanitaire. Elle a fait en sorte que chaque hébergée pouvait se sentir protégée, réduisait le risque de contacts et de contaminations et facilitait ainsi le confinement et l'application de tous les gestes barrières. En l'absence de réunion plénière et face parfois à une absence d'informations, nous avons dû faire preuve d'autonomie mais parfois au risque d'une incohérence relative. Mais quoiqu'il en soit, nous avons essayé d'être et rester bienveillants dans ces circonstances exceptionnelles. (Joanna, Aimée, Marie-Laure).

« Si la crise Covid nous a fermé beaucoup de portes, elle nous a fait prendre conscience de la panoplie d'activités possibles au sein de la MAFE, des partenariats possibles mais aussi et surtout de retrouver une âme de « boy-scout » ».

Valentin, éducateur.



Repas Halloween

<b>Maison d'accueil Femmes/enfants</b>			
<b>(63 lits – 28 unités de vie)</b>			
<i>Hébergement à durée limitée de 9 mois (renouvelable jusqu'à 18 mois max).</i>			
<i>Assistantes sociales, éducateurs, infirmière en santé communautaire, psychomotricienne, assistante administrative, personnel d'entretien, direction de service (17.20 ETP)</i>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre de nuitées</b>	17.625	17.558	17.237
<b>Nombre de personnes différentes</b>	142	118	127
<i>Dont femmes</i>	63	56	56
<i>Dont hommes</i>	2	2	7
<i>Dont enfants</i>	77	60	64
<b>% de sorties vers un logement</b>	44%	80%	63,5%

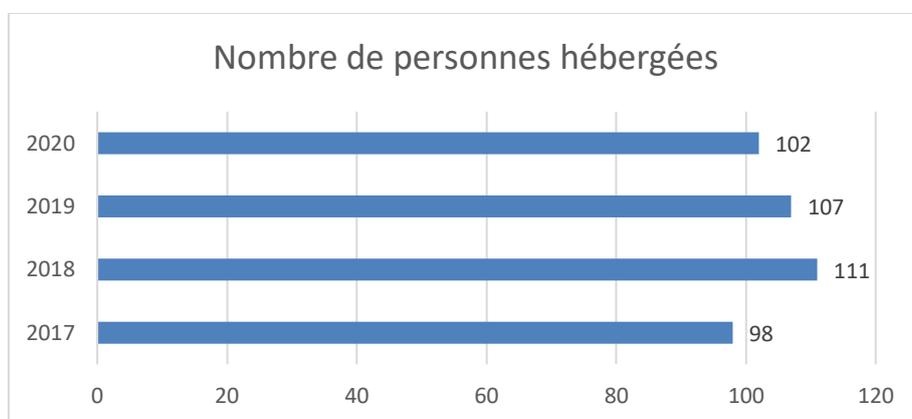
### Après le COVID à la Maison d'accueil femmes/enfants ...

1/ Une bonne pratique que nous allons garder est : la réorganisation des réunions hebdomadaires, incluant de manière régulière des réunions centrées sur les hébergées.

2/ Ce que nous avons hâte de refaire « comme avant » c'est de : raviver l'ambiance communautaire à travers des repas, des temps festifs, des activités familiales, des sorties,....

## 2.2. Les maisons d'accueil pour hommes « Carrières » et « Horloge »<sup>2</sup>

Après le choc, les interrogations, les incertitudes liés à l'annonce du confinement, les équipes se sont adaptées, se sont mobilisées, parfois en exprimant leur colère, leur inquiétude, leur angoisse, bien sûr, mais en réalisant de véritables prouesses pour maintenir l'accompagnement proposé. Et les chiffres le montrent : bien que certains lits n'aient pas été alloués pour respecter la distanciation sociale durant cette crise sanitaire, 102 personnes ont été accueillies en 2020 (légèrement moins qu'en 2019, mais qui s'explique aussi des séjours plus longs).



Dès le début de la crise, c'est à bout de bras, avec les moyens limités que les travailleurs ont accomplis de petits miracles, jour après jour, pour poursuivre leur mission.

« Certains résidents ont décompensé, fait des crises de colère, des crises de larmes, eu envie de partir sans aucune solution. Plusieurs stratégies ont été mises en place pour maintenir le lien, et recentrer la personne sur son projet afin de poursuivre l'hébergement. Une écoute active, l'exploration de pistes de solution, la mise à disposition de lieux de décompression ont été des moyens parmi d'autres qui ont permis de canaliser certaines angoisses. Des transferts entre les différentes maisons ont été congruents dans certaines situations où des conflits de personnes semblaient sans issue »

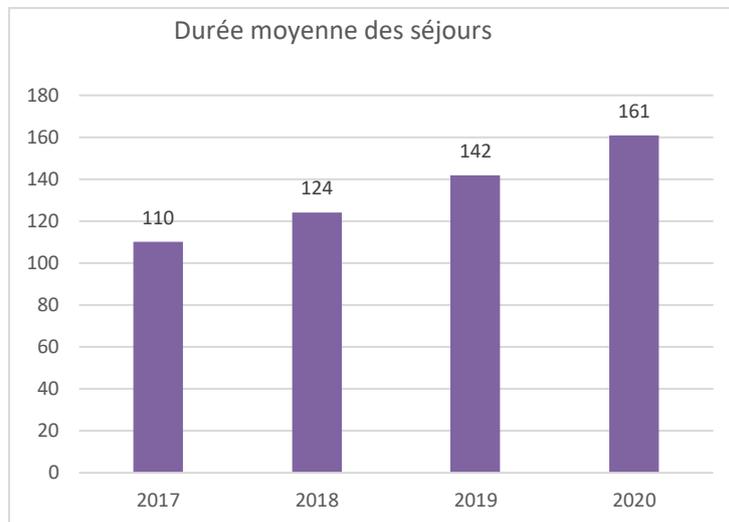
Benjamin B, éducateur

---

<sup>2</sup> Partie rédigée par Marie Simon, directrice des Maisons d'accueil pour hommes seuls.

### **2.2.1. Des durées de séjours plus longues**

Les chiffres ci-dessous révèlent une durée moyenne de séjour plus longue (161 jours), en 2020 comparativement aux autres années. Depuis 2017, cette durée ne cesse d'augmenter.



Cette augmentation peut s'expliquer par la difficulté de retrouver un logement, le temps de régularisation administrative de plus en plus long mais aussi par des pratiques d'accompagnement qui évoluent, qui s'adaptent et qui donnent de plus en plus la possibilité aux personnes de se poser, se reposer, de construire du lien et d'ouvrir le dialogue.

« A l'horloge, durant cette période particulière, la dynamique de la maison d'accueil est devenue une dynamique de maison de vie communautaire car plusieurs résidents ont maintenant plus d'un an d'hébergement et ont tissé des liens plus forts entre eux et avec l'équipe. Cela a été observé lors de certains départs où les personnes ont exprimé l'attachement qu'il avait à la maison d'accueil et la difficulté éprouvée face aux craintes de faire de nouveau face à la solitude. »

Benjamin B, éducateur

### **2.2.2. La capacité à s'adapter**

Cette crise a mis en évidence la capacité d'adaptation et de réaction rapide de chacun. La souplesse du fonctionnement au sein de maisons et la cohésion des équipes ont permis une adaptation continue aux contraintes extérieures et aux réalités internes.

Vivre en communauté n'est déjà pas simple, mais avec la situation sanitaire en 2020, cela l'a été encore moins et les équipes l'ont compris. Si dans une maison d'accueil il paraît évident que les règles sont indispensables au bien-être de la communauté, l'équipe a toutefois laissé une porte ouverte et a fait preuve de plus de latitude quant à la manière dont la règle est mise en place.

« L'impact de la crise sanitaire a fortement bouleversé les habitudes des résidents dans l'espace public. Plusieurs résidents se sont plaints de ne plus pouvoir se rencontrer à l'extérieur de la maison d'accueil, notamment pour boire un verre, tout en respectant leur bulle de contact autorisée. Ils se sont donc sentis coincés car il n'y avait pas de possibilité de boire ou de consommer dans la maison d'accueil. Et donc, ils se sont sentis « en torts » quoi qu'ils fassent soit au niveau de la loi, soit au niveau du règlement d'ordre intérieur de la maison.

L'équipe a donc pu faire preuve de souplesse dans l'application du règlement d'ordre intérieur et dans la gestion de certaines situations de consommation sur le site....

.... Dans la maison d'accueil, les chambres sont devenues à la fois, un lieu pour manger, un salon, un lieu de rencontre en visio et/ou par téléphone, parfois une salle de sport, un lieu de travail pour certains projets et/ou démarches. Le sommeil de plusieurs résidents en a été affecté car ce lieu n'a plus été réservé au repos et au sommeil mais est parfois devenu un lieu d'activité importante.

Il y a eu aussi plus de tolérance de la part des équipes concernant des rencontres entre résidents dans certaines chambres notamment pour partager un jeu, écouter de la musique, etc.. Tout en évitant des excès.

Benjamin, éducateur



Ateliers culinaires

### **2.2.3. Confinement, mesures sanitaires et vie collective : « On ne se rend compte de l'importance d'une chose que lorsqu'on la perd »<sup>3</sup>**

Vivre à l'Horloge ou aux Carrières, c'est aussi faire l'expérience de la vie collective : cuisine, salon, salle à manger, salle de bain partagés, repas collectif, ... Y assurer des mesures de distanciation sociale était un enjeu ! Mais un enjeu réussi car jusqu'au moment où ce rapport est rédigé, le virus est resté à l'extérieur de nos portes.

La situation sanitaire critique vécue tant par les résidents que par les travailleurs a permis de mettre des mots sur l'importance de l'expression de son vécu, de son parcours, sur la nécessité de lien, de contacts sociaux, de soutien collectif pour avancer, pour se construire ou se reconstruire.

Elle a permis de questionner l'importance de l'accompagnement social collectif et de constater à quel point la pratique sportive, l'expression artistique, les activités collectives contribuaient à l'équilibre psychique des individus et du groupe.

Alors que la vie culturelle et récréative à l'extérieur de la maison d'accueil s'est mise, malgré elle, en pause, des activités ont donc été proposées aux résidents pour maintenir du lien social, à travers un moment de détente ou un projet créatif.

Elles ont été un complément pédagogique intéressant et nécessaire. Citons, pour 2020, en vrac :

- Des ateliers jeux de sociétés
- Des ateliers sportifs (ping-pong, badminton, remise en forme, vélo, ...)
- Des ateliers culinaires
- L'organisation d'une journée sportive et récréative
- L'organisation d'une journée Halloween
- Des ateliers logement
- Des ateliers potager
- L'organisation d'un karaoké, de moments musicaux

Cette période a également été propice à une réflexion pour 2021, avec le développement d'un projet de théâtre action et d'atelier d'expression artistique.

« L'équipe a créé des activités/des ateliers (par bulle) quand les mesures sanitaires l'ont permis afin de permettre aux résidents de se projeter, de vivre un événement positif et de s'y investir à différents niveaux. Certains résidents ont fait de la décoration, de la cuisine, ont préparé de la musique, un karaoké. On retiendra une fête d'halloween particulièrement réussie. Ces événements ont permis des moments hors du temps afin de faire vivre la culture au sein de l'ASBL et je pense que cela a été fédérateur pour l'équipe et pour la dynamique dans les groupes »

Benjamin, éducateur

---

<sup>3</sup> Youssouf Le Leader – citations-celebres.leparisien.fr



#### **2.2.4. Moins de service social, plus de travail logistique**

Les problèmes administratifs contribuent souvent au décrochage des hommes qui se présentent au sein de nos maisons d'accueil. Des situations administratives non comprises ou non assumées exigent des travailleurs sociaux un travail important pour les aider à régulariser leurs documents. Ce travail, purement administratif, a été malmené durant cette période de crise.

Certaines démarches sociales ont été gelées avec la fermeture des services tandis que les tâches logistiques liées au respect des règles sanitaires ont pris de l'ampleur.

### 2.2.5. Conclusions

En 2020, la pratique professionnelle au sein des MAHO s'est axée avant tout autour de la qualité de l'accueil et de la présence auprès des bénéficiaires. Au-delà de cette approche essentielle, les équipes ont, au fur et à mesure de l'évolution de la situation sanitaire, affiné la qualité de leur regard professionnel ainsi qu'apporté la créativité nécessaire face à la situation. L'observation et l'écoute de chaque résident a parfois mis en évidence leurs souffrances. Dans la mesure du possible, l'équipe a élaboré des stratégies d'intervention pour permettre de limiter les vulnérabilités de chacun.

A cet effet, les « repères pour le travail au quotidien » ont été réactualisés en 2020. Ce document est un outil commun essentiel au service d'une gestion socio-éducative et administrative des accompagnements réalisés dans les maisons d'accueil pour hommes et ayant comme objectifs de :

- Garantir l'application, par toute l'équipe socio-éducative, des décisions prises
- Clarifier les procédures d'application quotidienne des décisions
- Garantir la cohérence dans les accompagnements socio-éducatifs des usagers
- Etre en cohérence avec les descriptions des rôles et fonctions.

La maison d'accueil est également devenue le lieu où le résident et le travailleur social ont passé une bonne partie de leur temps, les interventions informelles sont presque devenues la norme (une discussion lors d'une balade, en faisant « le tour du rond-point », lors de la confection d'un gâteau, ...), des échanges se sont créés à des moments ou dans des endroits parfois improbables, chacun se laissant parfois surprendre dans la discussion. Même si un entretien dans un local ordinaire reste bien entendu pertinent, « la distanciation sociale », a permis de rappeler à chacun qu'il ne doit pas être la seule manière de rencontrer le résident.



« 18 mars 2020, date à laquelle notre quotidien a été chamboulé. Le nôtre, mais aussi celui de nos hébergés. Le confinement, la distanciation sociale, les nouvelles pratiques... autant de facteurs qui ont eu un impact sur l'accompagnement et la réinsertion sociale de personnes hébergées en maison d'accueil.

On constate, après un an de crise sanitaire, que l'épidémie a complètement bouleversé les pratiques du quotidien. Ainsi, par mesure de distanciation sociale, les rendez-vous, autrefois formels et en rencontre physique ont laissé place à de l'impersonnel. La plupart des suivis de dossiers se sont effectués par courriels voir par téléphone, coupant net le lien social qui existait entre la personne et le service partenaire.

En matière de recherche d'emploi, les difficultés se sont encore plus marquées qu'auparavant. Les hébergés se sont vu refuser l'accès aux formations (suspension ou annulation pour beaucoup d'entre-elles) et rares sont ceux qui disposent d'un bagage conséquent en la matière. Il est donc encore plus compliqué de trouver de l'emploi d'autant que la plupart des commerces ont également connu la crise (ce qui est encore malheureusement le cas à l'heure actuelle). Même les hébergés les plus volontaires ou actifs sont en sérieuses difficultés dans leurs investigations.

Au niveau de la recherche de logement, c'est aussi très compliqué. La fermeture des agences immobilières et la distanciation physique imposées depuis quelques temps, limitent les possibilités de visite. L'argument récurrent principal des propriétaires « pas de CPAS, que des personnes qui travaillent » n'a pas changé malgré le contexte. Comment dès lors retrouver un studio ou un appartement quand toutes les portes se ferment ? Malgré l'intervention de partenaires comme le Housing First, l'offre reste bien inférieure à la demande. C'est un paramètre non négligeable à prendre en ligne de compte surtout au regard de l'augmentation des périodes de séjour au sein de la maison d'accueil.

Les équipes ont dû faire preuve d'inventivité. Cependant, il n'est guère aisé de pouvoir se projeter et de tenir un discours certain à nos hébergés, de les rassurer. En effet, nous suivons constamment l'évolution de la pandémie et des directives gouvernementales. Après autant de mois, nous avons néanmoins l'espoir qu'avec les vaccinations annoncées, l'horizon s'éclaircira.

Nicolas, assistant social



<b>Maison d'accueil Hommes (31 lits)</b>			
<i>Hébergement à durée limitée de 9 mois (renouvelable jusqu'à 18 mois max). Situé sur deux sites et sur 3 maisons. Educateurs, assistants sociaux, éducateur-concierge (9.60 ETP) + direction de service</i>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre de nuitées</b>	10.023	10.118	9.677
<b>Nombre de personnes différentes</b>	107	99	95
<b>Durée moyenne des séjours terminés dans l'année (jours)</b>	124	142	161
<b>% de sorties vers un logement</b>	/	25%	18%

Après le COVID, à la Maison d'accueil pour hommes...

1/ Une bonne pratique que nous allons garder est : d'adapter les temporalités du service aux temporalités quotidiennes des personnes hébergées pour permettre une meilleure synchronisation entre leurs réalités, leurs attentes et l'accompagnement proposé.

2/ Ce que nous avons hâte de refaire « comme avant » c'est de :

participer et organiser à nouveau des activités transversales, des rencontres avec les autres services, des réunions avec le réseau en présentiel....

## **2.3. Les Maisons de vie communautaire** **« Povorello » et « Regain »<sup>4</sup>**

Alors que la crise sanitaire a induit de nouvelles pratiques sociales comme la distanciation, le port du masque ou l'évitement des lieux publics fréquentés, on aurait pu imaginer qu'au sein de notre maison de vie communautaire, la vie quotidienne, l'ambiance et les projets seraient malmenés.

Force est de constater que malgré cette période, ô combien compliquée pour nos résidents, ce ne fut pas le cas et qu'ils ont su faire preuve de patience, de créativité et d'adaptation.

Au sein de notre maison de vie communautaire, chacun a traversé et traverse encore ce confinement comme dans une famille et a créé des liens qui les ont fait grandir et avancer. On mesure toute la force du Povorello (hébergement de 7 hommes seuls) rien qu'en passant la porte de cette maison : chaleur, humanité et entraide sont les maîtres mots de cette petite maison.

Nous constatons qu'au sein du MVC le confinement a été vécu sereinement... Les relations entre les résidents et l'équipe et les résidents entre eux sont fortes, le soutien mutuel continue, s'accroît, l'attention à l'autre devient centrale : les modalités de rencontre changent.

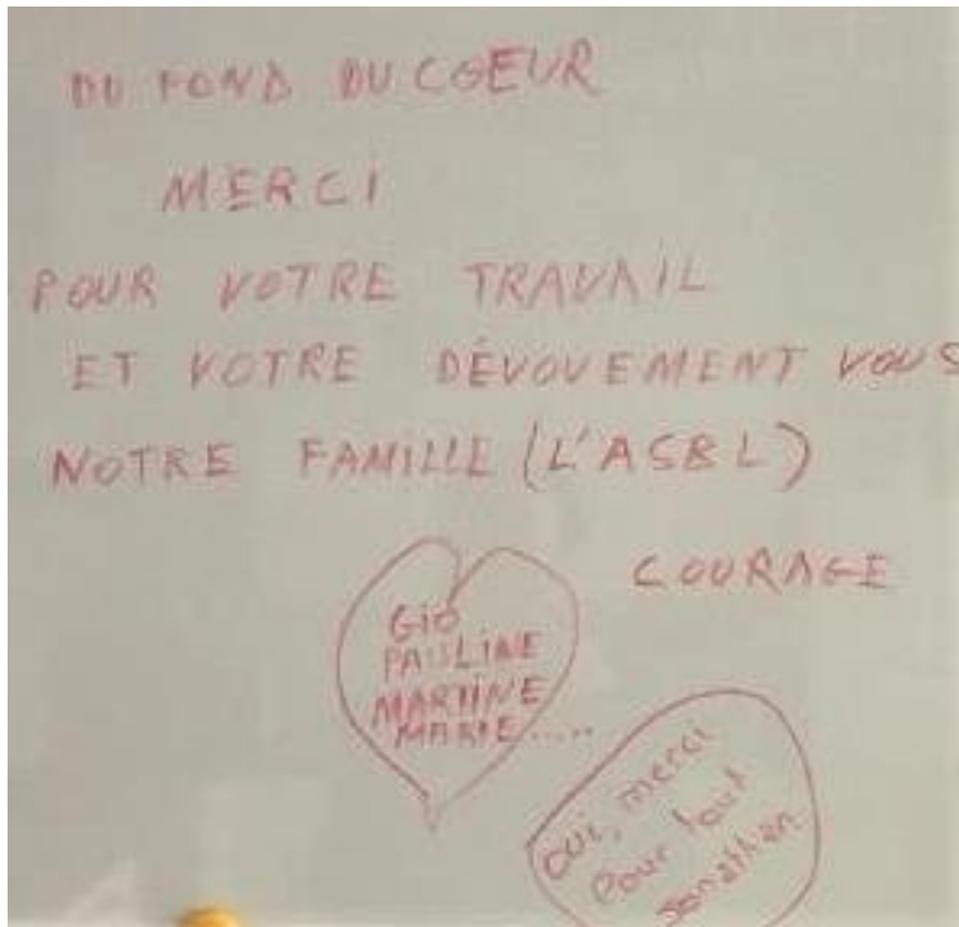
Au Regain, où l'on héberge 3 familles et un homme seul, en appartement individuel, le confinement a obligé les équipes à y mettre en pause la vie collective, d'autant plus que l'espace collectif a été aménagé en studio de quarantaine. L'équipe socio-éducative a veillé néanmoins en permanence au confort physique, psychologique et social des résidents en apportant une aide dans la réalisation de leur projet de vie individuel : gestion du budget, recherche d'emploi, de logement, maintien des contacts familiaux, une aide à l'hygiène parfois... Un travailleur social y passait régulièrement et les contacts téléphoniques ont été privilégiés afin de notamment les sensibiliser aux précautions à prendre mais très certainement pour maintenir les liens et être à l'écoute.

« Je commencerais par dire que nous avons beaucoup de chance de travailler en MVC. Lieu de vie où il y a très peu de mouvement (pas encombrés par les nombreux tests et quarantaines) et où les résidents ne sont pas isolés. Nous avons été relativement protégés. »

Gioacchino, éducateur.

---

<sup>4</sup> Partie rédigée par Marie Simon, directrice des Maisons de vie communautaire.



### **2.3.1. Patience**

Un élément très important que l'équipe socio-éducative a relevé est le calme mental véhiculé tant par les résidents que par l'équipe durant cette période.

Malgré les dures épreuves causées par cette crise sanitaire, les travailleurs et les résidents sont restés solidaires et optimistes : tout le monde s'est serré les coudes. C'était vraiment quelque chose de marquant. La solidarité se voyait et se ressentait.

Nous avons pu échanger sur leurs projets de vie, leurs rêves, leur rapport au monde. Notamment par rapport à la véracité des infos reçues des médias et à comment chacun voyait les choses. Nous les avons encouragés à relativiser la politique de gestion du gouvernement, les décisions prises et avons tenté de leur faire comprendre qu'ils ne sont pas seuls, que ce sont des décisions pour le bien-être collectif même si, sur le plan individuel, ils ont parfois du mal à considérer que c'est pour leur bien également.

### **2.3.2. Créativité :**

Des activités ont été créées à l'initiative des hébergés telles que la peinture, la confection de masques, un projet de musique et de déclamation, la réalisation de maquettes. Mais également de nouvelles recettes culinaires et pâtisseries ont vu le jour, pour le plus grand bonheur de tous !

Ces activités ont permis aux résidents de lutter contre l'ennui, de se montrer sous un autre jour aux autres résidents, aux professionnels et à eux-mêmes.

« Nous avons tout fait pour que la vie dans la maison soit la plus joyeuse et paisible (participer aux repas, ateliers pâtisseries, marches en forêt, journée pêche). Nous n'avons pas spécifiquement innové dans nos pratiques, mais nous avons la chance d'avoir mis en place un fonctionnement qui était particulièrement adapté avant même l'arrivée du Covid. »

Gioacchino, éducateur

Cette période a permis aux résidents de parler d'autre chose que de leur parcours professionnels, thérapeutiques, et de valoriser les choses qu'ils ont créés, leur passion. Cela a permis à chacun de s'exprimer autrement.

Très agréable aussi pour l'équipe de pouvoir prendre du temps avec les résidents qui travaillent et qui ont vu leurs horaires allégés. Cela nous a permis de les rencontrer plus régulièrement. Un autre lien s'est donc créé.

« Nous avons poursuivi l'organisation de sorties en extérieur (dans le respect des normes sanitaires) avec les résidents afin de combler le temps qui s'est libéré suite à la suspension/suppression de leurs formations ou activités. Nous avons tenu bon, grâce à la convivialité créée dans notre maison, mais non sans peine. On sent que les résidents qui ont parfois du mal à se mettre en mouvement pour une formation ou un travail ont été particulièrement affectés, interrompus dans leur élan par un évènement qui nous dépasse tous. »

Gioacchino, éducateur

### **2.3.3. Soutien au quotidien : un levier pour avancer.**

Avec la mise en pause de la société, en 2020, l'équipe était encore plus présente pour l'accompagnement individuel des résidents et résidentes. L'écoute, l'empathie et le non-jugement ont été des leviers permettant de maintenir le lien et de veiller au moral des troupes à tout moment. L'équipe a été présente et a pu recevoir les doutes, les inquiétudes, les manques de chacun et s'est questionnée sur la manière d'y répondre et de trouver des solutions à ces manques.

Mettre le résident en réflexion était une des solutions : L'équipe a d'autant plus interrogé chacun sur ses choix et ses options de vie. L'objectif était certainement de susciter une réflexion pour ouvrir vers d'autres possibles.

Dans plusieurs situations (4/7 au povorello), cela a permis la mise en évidence d'un besoin dépassant les limites du soutien de l'équipe, ces résidents ont donc été référés vers des services extérieur en vue de mise en place d'un suivi psychologique.

D'autres ont pu ressentir le besoin de vivre seul, et avec le soutien de l'équipe, ont pu se découvrir des compétences et des aptitudes en ce sens. Fin 2020, les deux plus anciens résidents du Povorello (hébergés respectivement depuis 3,5 et 4 ans) ont pris leur envol.

### **2.3.3. Adaptation :**

Si la crise sanitaire a poussé l'équipe et les résidents à modifier leurs habitudes de vie et les comportements avec autrui, elle n'a pas pu stopper le besoin de socialisation propre à la maison de vie communautaire. Les échanges et les habitudes ont été revisités.

La vie fraternelle au sein du Povorello a été un soutien pour chacun d'entre eux et a empêché l'arrivée de problèmes (pas d'augmentation de tension alors que les résidents étaient davantage présents). Ils se sont sentis moins seuls.

Chacun se stimule mutuellement par des initiatives individuelles et collectives. Les difficultés ne disparaissent pas (et elles sont nombreuses par rapport au travail, l'argent, la famille...) mais ensemble, c'est toujours plus léger que tout seul...

Une auto-gestion collective s'est mise en place naturellement. La présence éducative et sociale étant moindre, leur implication individuelle dans la vie quotidienne de la maison s'est pleinement exprimée. Quand l'équipe était moins présente, les résidents ont naturellement organisé leur vie sans avoir besoin d'eux et chacun y a trouvé son compte. Une entraide s'est beaucoup plus fait ressentir qu'en temps normal notamment vis-à-vis des personnes qui étaient encore au travail.

« ...Cela dit, nous commençons à ressentir la lassitude et le manque de contact physique. Notre façon d'accompagner repose en grande partie sur la proximité avec les résidents et souvent même avec un contact physique. La poignée de main respectueuse et amicale manque à tous ! »

Gioacchino, éducateur

### **2.3.4. Conclusion**

Traverser cette crise sanitaire, ce confinement, a permis à l'équipe socio-éducative de ressortir de cette période, encore plus persuadés que le vivre ensemble, est une source d'épanouissement et d'inspiration pour certains. En maison de vie communautaire, la vie en communauté devient alors un choix, un lieu d'enrichissement personnel et collectif.

Pour l'équipe, l'importance de bien communiquer, d'échanger, de prendre le temps de... a été mise en évidence durant cette année 2020. En effet, être le réceptacle des doutes, des inquiétudes, des rêves, des peines et des tristesses n'est pas toujours facile à gérer. Les réunions d'équipes sont des lieux de partage mais celles-ci se sont révélées parfois insuffisantes.

La mise en pause des supervisions (qui se déroulaient en grande équipe MAHO/MVC) a mis en exergue la nécessité de ce lieu d'échange et de partage, permettant, entre autre, à chaque travailleur, de déposer les souffrances auxquelles il doit faire face – parfois quotidiennement – dans le cadre de l'accompagnement. Permettre de déposer ses difficultés, ses réflexions est devenu une évidence, une nécessité. C'est pourquoi en 2021, l'équipe MVC pourra bénéficier de sa propre supervision afin de pouvoir développer les compétences professionnelles propre au MVC, travailler la communication dans l'équipe, se questionner et être entendue dans ses propres interrogations et dans ses propres remises en questions.

<b>Maison de vie communautaire</b> <b>15 lits – 7 pour hommes seuls + 4 pour familles</b>			
<i>Hébergement à durée indéterminée, après séjour en maison d'accueil</i>			
<i>Educateurs, assistant social (1.5 ETP) + direction de service</i>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre de nuitées</b>	4.780	4.941	4.993
<b>Nombre de personnes différentes</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>17</b>
<i>Dont adultes</i>	<i>15</i>	<i>18</i>	<i>13</i>
<i>Dont enfants</i>	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>4</i>
<b>Durée moyenne des séjours terminés dans l'année (jours)</b>	309	419	618
<b>% de sorties vers un logement</b>	60%	71%	80%

### Après le COVID, à la Maison de vie communautaire...

1/ Une bonne pratique que nous allons garder est : Miser sur un accompagnement par des « travailleurs sociaux », au-delà de nos diplômes ; sortir de la scission éducateur/assistant social.

2/ Ce que nous avons hâte de refaire « comme avant » c'est de : permettre aux hébergés de participer à des activités extérieures et de les y accompagner à nouveau... hors-les-murs !

## **2.4. Le service de stabilisation - « 2R »<sup>5</sup>**

*(...) pour dire simplement ce qu'on apprend au milieu des fléaux, qu'il y a chez les hommes plus de choses à admirer que de choses à mépriser.*

A. Camus, La Peste

La situation de pandémie, contrairement à d'autres services des Trois Portes n'a pas impacté de manière importante le travail réalisé au service de Stabilisation et a eu peu d'influence sur l'ambiance et la vie dans les deux maisons du projet.

Tout en ayant leur place au sein de la cité, les résidents des 2R prennent de manière générale peu part aux activités de la société. La grande majorité des hébergés sont âgés et en mauvaise condition physique ; leur habitude est d'investir les lieux du service plutôt que d'investir la ville (exception faite d'un hébergé qui au contraire passe la plupart de son temps à l'extérieur).

Alors que nous aurions pu nous attendre à devoir gérer des grosses difficultés au sein des maisons (décompensations, gestes de violence, ...) dans ces temps de confinement avec une mise en exergues des sillons de fragilités parfois dissimulés par le quotidien, la vie quotidienne est restée stable et calme. Ceci nous fait dire que l'équipe a réussi à créer un lieu relativement paisible à l'abri des stress de la société.

La pandémie a juste confiné un peu plus une manière de vivre qui s'inscrit déjà dans un certain confinement. La vie de chacun et de tous a donc été peu malmenée par ces nouvelles conditions de vie toutes particulières. Petit exemple concret de changement : l'accompagnement vers des magasins a été remplacé par des commandes auprès d'un service de livraison à domicile. Par ailleurs, mais comme pour tout service de l'ASBL et du secteur, l'accompagnement pour des démarches impliquant des services externes a été rendu fort compliqué car beaucoup de services, s'ils n'étaient pas fermés, fonctionnaient au ralenti.

Les pages suivantes racontent la vie des maisons, les allers et venues des uns et des autres en cette année particulière.

---

<sup>5</sup> Partie co-rédigée par Anne-Laurence Graas, directrice du service de stabilisation et Coralie Buxant.



## 2020 : Nouveau(x) Départ(s) pour les 2R

Etrange année que celle que nous avons vécue ! L'an 2020 fut marqué au service de stabilisation par une réduction du nombre de travailleurs sur le terrain et bien évidemment par l'arrivée du Coronavirus. Ce vécu de l'année 2020 fut ici, comme pour l'ensemble du secteur social et l'ensemble de la société en général, difficile tant émotionnellement que psychiquement et physiquement du fait de la situation sanitaire et des ajustements qui s'y liaient (et s'y lient toujours au moment où je rédige ces lignes). Hormis ces difficultés amenées par un contexte global tout particulier, l'année 2020 fut également marquée par de nombreux<sup>1</sup> départs de personnes vers d'autres lieux ou structures d'accompagnement.

Les départs de notre structure sont, somme toute, des événements relativement rares. En effet, le concept même de stabilisation implique une temporalité longue, qui permet aux personnes de reconstruire peu à peu leurs repères hors de l'errance en rue<sup>2</sup>.

Dans certains cas, le départ peut être dû à un franchissement trop important des limites du service, car, si le règlement d'ordre intérieur est léger et "bas-seuil", certains comportements restent passibles d'exclusion (les violences par exemple). Dans d'autres cas le départ peut aussi être synonyme de départ de ce monde. Les personnes que nous accompagnons font partie d'un public vieillissant et fragilisé physiquement et décèdent parfois<sup>3</sup> sous le toit de l'institution, après des années de vie digne et stable dans la structure.

Cette année, ni fin d'hébergement "disciplinaire", ni décès ; pourtant l'année 2020 fut une année record en termes de fins d'hébergement. En analysant ces départs "hors du commun" nous pouvons dresser quelques constats plus généraux sur le service de stabilisation.

Le départ de Georges<sup>6</sup> par exemple, fut pour moi assez frustrant et difficile à vivre en tant qu'accompagnant.

Georges est un homme d'une soixantaine d'année, arrivé en 2016 au service de stabilisation par le biais de l'un de nos partenaires, le Relais Santé. Il avait vécu des années en rue, sa santé s'étiolant peu à peu. Il a trouvé au service de stabilisation un endroit où se poser. Pendant de longues semaines il est resté cloîtré dans sa chambre, et l'équipe lui a laissé prendre le temps nécessaire pour décider de nous rencontrer et de rencontrer les autres personnes de sa maison. Une fois le lien établi (et librement consenti), Georges a, au cours de ses 4 ans d'hébergement, suivi une évolution plus que positive dans de nombreux domaines. Nous avons pu l'accompagner dans la reprise d'un suivi de santé, une réduction des risques liés à l'alcoolisme (par le biais de multiples sevrages), la reconstruction de représentations de ce que peut-être un "chez soi", par l'appropriation et la personnalisation de sa chambre individuelle, la réactivation de son réseau, par la reprise de contact avec sa fratrie, et la construction de nouveaux liens avec ses "colocataires" devenus ses amis et sa seconde famille. Il a également pu rêver de nouveau et projeter, menant par exemple avec ses amis et un collègue éducateur un voyage en bord de mer en Italie.

---

<sup>6</sup> Nom d'emprunt.

En 2020 cependant, suite à une chute, il se blesse à l'épaule et est hospitalisé. A sa sortie de l'hôpital (un peu contrainte par la structure hospitalière), il se retrouve dans l'impossibilité de marcher, une pathologie nerveuse s'étant développée de manière aigüe. L'équipe met alors en place tout ce qu'elle peut pour faire face à son retour, consciente que la chambre de Georges se trouve à l'étage d'une des maisons du service. Il est transféré dans la maison mitoyenne de plein pied pour la nuit, avec une chaise roulante louée avec diligence. Une hospitalisation pour réhabilitation est conventionnée avec une MRS5 pour le lendemain. Les choses se précipitent alors; Georges doit partir pour une meilleure prise en charge de ses problématiques, mais le lien est brutalement mis à mal ; le contexte sanitaire ne permet pas les visites en MRS, où Georges se trouve isolé en "quatorzaine" et l'équipe tout comme les amis de Georges restés dans la structure n'ont que peu d'informations sur son état physique et psychique. Après une fausse-route6, Georges est hospitalisé en urgence, et enchaîne les services de soins : soins intensifs, pneumologie, retour en MRS, puis de nouveau en soins intensifs, et la situation n'autorise toujours pas les visites de ses colocataires du service. Nous savons à ce moment que Georges ne reviendra pas. La structure n'est plus adaptée à ses besoins médicaux, car il n'y a ni infirmier ni médecin propre à celle-ci. La fin d'hébergement est décidée, Georges n'est plus considéré comme personne accompagnée.

Ce départ est pour moi en partie le symbole de carences structurelles : le profil des personnes que nous accueillons implique une part importante de prise en charge de soins et de handicaps, et ni l'ergonomie des bâtiments ni le profil et la présence des travailleurs ne permettent de poursuivre une stabilisation lorsque les problématiques de mobilité et de dépendance se font trop manifestes. Il semble primordial d'investir à haut niveau des moyens permettant l'adéquation des lieux aux personnes, ainsi que la couverture de ces problématiques complexes par la transversalité des professionnels.

Sur le terrain, L'équipe se démène encore autour de la situation de Georges non seulement pour préserver un lien établi entre elle et celui-ci sur de longues années d'accompagnement, mais aussi pour permettre l'entretien de ce lien de Georges avec les personnes que nous accompagnons toujours et éviter aussi une rupture, une nouvelle expérience d'exclusion après tant d'années de stabilisation. La motivation est plus que jamais là, et l'équipe sait développer en réaction à la complexité révélée par cette situation ses alliances, ses partenariats, et développer de nouveaux liens dans le réseau.

Georges, de son côté, a tout de même développé dans son long séjour au service de stabilisation des compétences qui lui permettent de finalement bien se plaire en MRS ; après ses années "posées", Georges sait de nouveau avoir confiance, et il affiche des compétences relationnelles (positivisme, sociabilité, communication) qui font presque de lui la coqueluche de la nouvelle institution qu'il habite.

Car il est aussi important de souligner les éléments positifs qui ont pu jaloner l'accompagnement des personnes au sein du service de stabilisation. Dans les départs de l'année 2020 se traduit aussi la force majeure du service de stabilisation : la possibilité donnée à des personnes bien souvent autoexclues de prendre du temps pour rebâtir une confiance en eux, en l'autre, de pouvoir à nouveau vouloir et projeter, et in fine pour certains de repartir vers un processus d'insertion.



En 2020, les autres départs de personnes accompagnées me semblent emblématiques des forces du service de stabilisation.

Le passage de Fabrice, arrivé cette année 2020 par le biais du Housing First, traduit les facultés d'adaptations du service en réponse aux difficultés qui peuvent être vécues par les partenaires, et de manière plus générale la capacité du service à adapter son cadre à la situation d'accompagnement. En effet, Fabrice n'était pas exactement "profilé" pour le service de stabilisation, il n'était pas exactement preneur de la vie en collectivité, mais son projet d'accompagnement par le HF se trouvait mis à mal par le contexte sanitaire ; la crise sanitaire Covid impliquait pour lui une impossibilité d'entrer dans un logement dans lequel il devait être suivi à domicile par l'équipe HF. Nous avons donc élargi notre cadre afin de pouvoir préserver la continuité de son suivi. Ainsi la stabilisation entamée dans l'accompagnement par ce partenaire privilégié était maintenue, malgré le contexte, et la sortie de Fabrice vers un logement a pu se faire – une fois un déconfinement partiel possible - sans impliquer un passage en rue qui aurait pu nuire à tout le travail déjà accompli, sans en renouveler l'exclusion et le stigmatiser.

Maurice, lui, était arrivé en 2018, il ne voulait à l'époque pas du tout entrer en maison d'accueil car il était tout à fait réticent à la gestion financière obligatoire. Au service de stabilisation, nous avons pu travailler avec lui sur ses problématiques d'assuétudes (au jeu et à l'alcool), tout en entretenant un lien débarrassé de la notion d'autorité et de contrôle qu'il pouvait raccrocher aux maisons d'accueil. Le temps a permis l'émergence de la confiance en l'équipe, et Maurice nous a lui-même demandé de l'accompagner dans la gestion de son budget. Lors des entretiens que nous avons avec lui, nous avons su lui transmettre la confiance que nous, professionnels, avons en lui, l'encourager et le soutenir à agir par rapport à ses choix propres (de soins, de contacts avec sa famille, de participation à des activités). Il est à mes yeux le symbole de notre accompagnement à l'autodétermination, car il a su in fine affirmer qu'il n'était plus à sa place au service de stabilisation. Il se voyait avancer et constatait bien que ses "colocataires" étaient plus abimés qu'il ne l'était. Notre travail a pu alors se renforcer dans la démythification des aprioris qu'il portait envers le système d'aide traditionnel et dans l'évocation de ce qu'un séjour en maison d'accueil pourrait avoir de positif dans son accompagnement, dans le soutien de ses projets naissants. En 2020, nous avons pu l'accompagner dans le franchissement de ce pas, l'épauler à monter ce seuil, et Maurice, après un séjour productif dans une maison d'accueil de l'institution, est aujourd'hui dans un logement individuel, suivi à domicile.



D'autres trajectoires se sont dessinées en 2020 pour d'autres personnes que nous accompagnons depuis longtemps, trajectoires qui pourraient en 2021 correspondre à de nouveaux départs ; Roger, mettant en place un énième sevrage en hôpital, mais souhaitant cette fois soutenir ce dernier en déménageant vers une maison d'accueil où l'alcool ne sera pas toléré ; Walter s'investissant plus avant, après 4 ans de vie aux 2R, dans son désir de logement seul par le biais d'une demande d'accompagnement au Capteur Logement.

Pour l'année à venir, ces départs nous confirment l'efficacité du modèle d'accompagnement du service de stabilisation, non seulement comme outil dans la finalité d'une vie digne pour des personnes grandement précarisées, mais aussi comme tremplin éventuel pour une réinsertion possible. Pour cette année 2021 comme pour les suivantes, cette efficacité vaut d'être soutenue et pérennisée.

Thomas Hennebelle, éducateur

<b>Service de stabilisation – 2R</b> <b>8 lits</b> <i>Hébergement à durée indéterminée</i> <i>Educateurs, assistante sociale (1.75 ETP) + direction de service</i>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre de nuitées</b>	2.761	2.840	2.636
<b>Nombre de personnes différentes</b>	8	9	11
<b>Durée moyenne des séjours</b>	1512	1506	1206
<b>Nombre de sorties vers un logement</b>	0/1	0/2	1/4

Après le COVID, au service de stabilisation :

1/ Une bonne pratique que nous allons garder est : notre réflexion sur l'hygiène et l'adaptation de nos interventions liées à cette thématique (et demander certains moyens).

2/ Ce que nous avons hâte de refaire « comme avant » c'est : l'organisation de moments conviviaux (tels que petits restos avec les gars, sorties conviviales).

## **2.5. La crèche « La Volière »<sup>7</sup>**

Dans cette partie, le lecteur pourra lire l'impact et les bénéfices rencontrés auprès du personnel, des enfants et des familles. Nous avons su avec fierté nous adapter et répondre à 4 objectifs qui vous sont présentés : conscientiser sur notre mission, rester bienveillante autour des enfants, rester à l'écoute des familles et assurer une sécurité sanitaire pour tous.

### **2.5.1. Conscientisation de notre mission**

La crèche a été considérée comme un secteur essentiel, ce qui impliquait l'accès à nos services durant toute cette période. Cet état de fait n'a pas été facile à concevoir. Le gouvernement invitait clairement à limiter les contacts et rester chez soi, décidait de fermer les écoles mais pas les crèches. C'est à ce moment de la crise que l'inquiétude était la plus palpable auprès d'une majorité du personnel.

« C'est en janvier 2020 que nous avons commencé à percevoir ce qui se déroulait en Chine. Au fur et mesure que le Covid se rapprochait de chez nous, je ressentais une anxiété grandissante. En alerte pour les moindres symptômes chez les enfants, j'étais inquiète pour moi et ma famille. J'ai très vite limité mes contacts physiques et adopté des gestes de protection. Je fus parfois moquée et blessée par la réaction de mes collègues. Lorsqu'au sein de la crèche nous avons revu notre mode de travail, j'ai pu m'adapter à la situation. Toutefois, l'ambiance était étrange, voyant chaque personne comme quelqu'un de potentiellement « porteur ». Nous avons dû ré-apprendre à faire confiance aux parents, aux enfants, à vivre avec nos craintes et relever le défi de maintenir les portes ouvertes. »

« Etant asthmatique, c'est avec une certaine crainte que je venais travailler. Les informations qui nous étaient données montraient clairement que les personnes ayant des difficultés respiratoires étaient à haut risque. »

Témoignages de puéricultrices

Il fallait donc rassurer chacun (personnel, parents et enfants) et repenser l'accueil pour poursuivre notre mission dans un milieu le plus sécurisé possible. Nous n'avons pas attendu les directives du pouvoir subsidant (qui se faisaient attendre) pour prendre proactivement des mesures spécifiques et adapter nos conditions de travail (plusieurs exemples concrets sont cités plus bas). Aujourd'hui, avec le recul, nous pouvons dire que nous avons assuré brillamment face à une situation complètement inédite.

---

<sup>7</sup> Partie rédigée par Marie-Pierre Ysebaert, directrice de la crèche.

### **2.5.2. Bienveillance autour des enfants**

Durant la première vague, nous avons, selon les recommandations, limité l'accès aux enfants dont les parents exerçaient une fonction de première ligne ou de soutien à cette première ligne et pour les enfants qui relevaient de situations sociales spécifiques.

Nous avons eu assez rapidement une vision claire des enfants que nous allions soutenir, principalement en lien avec la Maison d'Accueil. Un partenariat important était témoigné par les différents services de l'ASBL. La collaboration était cruciale, chacun en avait conscience et était à l'écoute des besoins exprimés.

Notre organisation était de rassembler chez les chenilles, des enfants d'âges différents, habitués à une section de vie et en lien avec une puéricultrice de référence. Cette section des grands permettait de maintenir la motricité, de préserver les petits, de sortir à l'extérieur.

Pour l'encadrement, la formation de binômes de deux puéricultrices ayant la pratique de chacune des sections a été organisée. La circulation des informations était capitale pour assurer une attention sécurisante aux enfants. Ainsi, chaque jour, deux puéricultrices différentes assuraient l'accueil dans la continuité des collègues précédentes.

« La cohabitation entre enfants d'âges différents s'est relativement bien passée. Il y avait un respect des plus grands pour les petits. Notre mode de communication entre collègues de différentes sections était particulièrement pointilleux par des écrits. Chaque jour nous décrivions le déroulement de la journée, le ressenti et les besoins des enfants présents. Cela a permis à chacune d'entre nous de s'occuper au mieux de chaque enfant, qu'il soit de notre section ou non. Ce fût un travail de grande collaboration car chaque jour l'équipe était différente. Nous devons être solidaires. Nous étions en mode « camping », en important du matériel de nursing, des jeux, pour reproduire au mieux l'environnement des bébés afin qu'ils se sentent « comme chez eux », en sécurité. Ce n'était pas facile tous les jours, mais ensemble nous y sommes arrivées. »

Témoignage d'une puéricultrice

« Il était difficile de donner de la vie à la section, de la chaleur, de la contenance. Nous avons épuré l'espace pour répondre aux mesures de désinfection mises en place. Habituellement, l'espace est habillé de dur et de mou, de tissus, de jeux différents répartis dans l'espace. En assurant un nettoyage quotidien, nous ne sommes pas en capacité d'offrir autant. »

Témoignage d'une puéricultrice

Nous avons une fois de plus constaté combien il faut faire confiance à l'enfant quant à sa capacité de s'adapter à toute situation et d'en tirer le meilleur. Les jours se sont succédés, le nombre de copains était fluctuant, de nouveaux enfants sont arrivés durant cette période et l'équilibre s'est toutefois maintenu.

« Le premier accueil d'un bébé se fait habituellement en présence de l'assistante sociale et de la puéricultrice dans l'ambiance de la section. A cet instant, nous sommes chez les grands, dans un espace très étendu qui donne une ambiance différente de celle que l'on connaît chez les cocons. Nous avons mis des tapis et des jeux pour mieux accueillir, mais cela nous paraît insuffisamment

chaleureux pour une petite de 3 mois. Par chance, la famille connaissait la crèche, ce qui a permis de détendre l'atmosphère et de mettre le bébé en confiance. Ce jour, c'est nous qui faisons le premier contact avec l'enfant, mais le reste de la semaine, ce sera d'autres puéricultrices qui la prendront dans les bras. En tant que référente je vais la revoir la semaine prochaine, ce n'est pas nos habitudes. Le masque enlève également un côté chaleureux dans l'accueil et nécessite de se concentrer davantage pour entendre ce qui se dit.»

Témoignage d'une puéricultrice

Nous avons mis des mots à l'enfant pour se présenter « masquée ». Progressivement, nous avons porté davantage le masque en journée, surtout, au moment des contacts rapprochés.

Le partage des émotions de l'adulte vers l'enfant est devenu différent avec le visage caché. On joue davantage avec l'intonation, l'expression du visage et le masque est enlevé lorsqu'il n'y a pas de contact proche.

Ce que nous avons pu remarquer, c'est que le tout petit enfant a un pouvoir d'adaptation. Il n'a pas vraiment besoin du mouvement des lèvres pour nous comprendre, être en communication avec sa puéricultrice. Le regard et l'intonation de la voix sont porteurs ainsi que le portage, les câlins qu'ils reçoivent. L'enfant ne montre pas de résistance ni de craintes par rapport au masque que nous portons. Ma crainte est liée à l'apprentissage du langage, parlera-t-on de retard d'apprentissage, de mauvaise diction, ... ?

Témoignage d'une puéricultrice



### **2.5.3. Ecoute des familles**

Très rapidement, nous avons instauré une communication par mail. Il fallait que la transmission soit rapide et nous ne pouvions appeler tout le monde. Durant le confinement, nous avons privilégié des échanges avec certaines familles plus isolées, plus fragilisées. Nous avons même distribué des jeux récoltés en partenariat avec le service mobile d'accompagnement en logement. Chaque contact était pris en alternance par l'équipe médico-sociale et se voulait rassurant. Le parent semblait prendre le temps de s'occuper de son enfant à la maison et comprenait la sécurité qui était mise en avant en limitant l'accès à la crèche.

Lorsque nous avons repris progressivement nos activités et ouvert davantage nos portes, nous nous sommes tournées prioritairement vers ces familles. Les retours se sont faits progressivement, en négociant le temps de crèche pour satisfaire chaque famille qui manifestait son besoin. Certains parents ont souhaité profiter de leurs nouvelles disponibilités liées à la nouvelle organisation de leur travail pour maintenir leur enfant en dehors de la collectivité. D'autres, inquiets, sont vraiment revenus très tardivement vers nous.

« Je dirais que chaque enfant est revenu serein, nourri de cette expérience au sein de la bulle familiale. Nous avons anticipé chaque retour d'un échange téléphonique. Etant donné que le parent ne pouvait plus se poser en section, il était important que la puéricultrice de référence le mette en confiance et s'informe des éventuelles nouvelles habitudes de vie de l'enfant. . Nous avons été agréablement surprises de constater que les enfants ont de suite retrouvé le plaisir du jeu et des contacts entre eux. . Nous étions en nombre pour accueillir au fur et à mesure les enfants et favoriser les conditions de reprises, donner du temps à chacun et se retrouver.»

Témoignage d'une puéricultrice

Afin de soutenir au mieux les familles dans ce contexte particulier, la direction générale de l'ASBL a décidé d'exceptionnellement maintenir la crèche ouverte durant tout l'été (habituellement, la crèche ferme 3 semaines).

Nous avons mis en place un effectif réduit sur base volontaire et accueillie chaque jour entre 16 et 27 enfants dont les parents souhaitaient avoir recours à nos services. Nous trouvions du sens à offrir nos services aux familles impactées par la crise que ce soit pour poursuivre le travail ou se ressourcer.

« Nous avons accueilli avec professionnalisme et bienveillance, en essayant de maintenir les repères qui sécurisent les enfants. Toutefois, nous avons été confrontées à une difficulté non anticipée, une dynamique de groupe plus difficile à canaliser et un relais impossible à faire en équipe réduite. La mise en route dans le jeu collectif était plus difficile, l'individualité ne convenait pas forcément, nous étions en questionnement. Nous avons dû nous adapter pour offrir le maximum aux enfants pendant ces 3 semaines. Après cette période nous nous sommes concertées pour ensuite prendre du recul et s'enrichir de l'expérience »

Témoignage d'une puéricultrice

## « PETITE ENFANCE EN DANGER! »



Affiche produite par l'UNESSA dans le contexte du manque de considération (par les autorités politiques) ressenti par le secteur de la petite enfance en cette période de crise sanitaire.

### **2.5.4. La sécurité sanitaire**

L'accès à la crèche, le sens de la circulation dans le couloir, l'accès à un point d'eau pour assurer un lavage des mains, la mise à disposition de masques, les distances de sécurité à maintenir, la communication avec le parent dans le couloir, .... Autant d'éléments qui ont été réfléchis pour assurer la sécurité sanitaire.

Ne plus permettre l'accès des sections aux parents est la décision la plus marquante. Celle-ci s'applique toujours. Le couloir est aménagé avec des tables de change, cela permet aux parent de dévêtir leur enfant et de verbaliser la séparation. Les échanges se font à l'entrée de la

section pour un seul parent à la fois. Dès la fin du 1<sup>er</sup> confinement, chacun devait porter un masque, et s'être lavé les mains.

« L'échange est plus personnalisé, intime, centré sur l'enfant et le déroulement de sa journée. Les éléments amenés peuvent être relatés plus facilement de part et d'autre. La confidentialité est assurée. Toutefois, l'observation de la dynamique parent-enfant est plus courte. Il faudra rester vigilant pour certaines situations.»

Témoignage d'une puéricultrice

Pour la sécurité de tous, l'infirmière et le médecin responsable veillent à appliquer les recommandations d'éviction face à un enfant/adulte qui présente des symptômes en lien avec le covid. Il a fallu régulièrement diffuser de nouvelles recommandations sanitaires et les rendre accessibles aux familles. La direction générale faisait un travail similaire pour les travailleurs. Il fallait ensuite veiller à leur application.

« Depuis que nous devons être attentifs à la santé de la collectivité par rapport au covid, nous sommes sans cesse tirillés. Tirillés entre le fait de vouloir répondre à notre mission d'accueil et de refuser des enfants parce qu'ils présentent quelques symptômes. L'enjeu autour de la santé est primordial, car l'impact sur la collectivité peut être conséquent et engendrer la fermeture. En tant que crèche sociale ce fût difficile de ne pas se montrer soutenant auprès de certaines familles. Etre sans cesse dans le contrôle, alors que nous avons toujours été souples dans nos conditions d'accueil est très énergivore».

Témoignage d'une puéricultrice

Durant cette période, le matériel et les surfaces des sections ont été nettoyés et désinfectés. La présence de notre équipe logistique - intendance était cruciale à notre fonctionnement. Chaque jour, le sol était désinfecté et les jeux nettoyés, dans un but de protection. Cela a demandé de la souplesse et une organisation différente entre elles trois pour assurer le nettoyage, la lessive, la confection des repas, tout en limitant le temps de présence de chacune et les interactions. La propreté de la crèche a mis en confiance les travailleurs. Tout le monde s'est investi, nous avons le souhait de garantir que tout ce qui était susceptible d'être contaminé soit nettoyé. La sécurité sanitaire a été la condition ultime pour créer notre propre bulle au sein de la crèche.

### **2.5.5. Conclusion**

Ce rapport d'activité avait surtout le souhait de saluer chaque membre de l'équipe dans le rôle qu'il a joué. Nous avons été capable de créer une nouvelle dynamique de travail, d'établir un terrain de confiance, de croire aux capacités de chacune à se surpasser. L'enfant est resté comme toujours au centre de nos préoccupations et nous avons su témoigner notre soutien à la maison d'accueil puis aux autres familles. C'était une expérience de vie et l'enfant le premier nous a montré toutes ses facultés à s'adapter !



<b>Crèche 60 lits</b>  <i>Attention particulière à la mixité sociale et au soutien à l'intégration</i> <i>Puéricultrices, assistante social, infirmière en santé communautaire, personnel d'entretien, cuisinière, psychomotricienne, direction de service (16.65ETP)</i>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre d'enfants inscrits</b>	124	123	117
<b>Nombre d'enfants hébergés à la MAFE</b>	12	12	13
<b>% d'enfants dont les parents bénéficient du Revenu d'Intégration Sociale (CPAS)</b>	19%	28%	35%
<b>% d'enfants dont les parents ont un revenu sous le seuil de pauvreté</b>	25%	36%	34%

### Après le COVID, à la crèche...

1/ Une bonne pratique que nous allons garder est : maintenir les contacts privilégiés avec les familles. Cela lors de l'accueil et la fin de journée en limitant l'accès en section à un seul parent. Cela également par l'utilisation du mailing.

2/ Ce que nous avons hâte de refaire « comme avant » c'est de : partager des temps de convivialités. Pouvoir se retrouver plus sereinement en temps de pause, en réunion d'équipe, sans crainte d'une quarantaine et des conséquences de fermeture de la crèche.

## **2.6. Le service d'accompagnement post-hébergement<sup>8</sup>**

Dans ce rapport d'activités, nous proposons de fonctionner en deux temps. Dans un premier temps, nous aborderons la crise sanitaire et son impact sur les ménages accompagnés. Nous verrons combien, à partir de trois situations concrètes, les confinements ont malmené des situations déjà fragiles. La situation sanitaire venant ajouter un degré de difficulté à des situations souvent fort précaires. Citons entre autres : des familles nombreuses vivant dans de très petits appartements sans cour ni jardin, des personnes seules, des personnes malades doublement à risque, l'arrêt des formations, la difficulté de continuer sa scolarité, les démarches administratives en cours soudainement arrêtées et freinant un processus d'insertion sociale déjà fragile... Mais nous parlerons aussi de résilience en découvrant les ressources impressionnantes que chacun a pu mettre en œuvre.

Dans un deuxième temps, nous mettrons en avant quelques impacts de la crise sanitaire sur le travail de l'équipe.

### **2.6.1. L'impact sur les ménages accompagnés**

#### **Lorsque le confinement accentue les problématiques et incite à activer des solutions.**

Mme N. vit depuis janvier 2020 dans son logement. Mme reprenait petit à petit ses marques dans la gestion d'un logement.

Elle a vécu durant de nombreuses années sans domicile fixe. Lors de son séjour en maison d'accueil, elle a repris des contacts réguliers avec son enfant. La relation s'est retissée petit à petit. Elle vit avec énormément de regrets et de culpabilité. Une relation ambivalente entre rejet et fusion qui semble poser problème à la mère et au fils.

Henri a beaucoup de capacité de réflexion et a déjà eu énormément de discussion sur le passé avec sa maman. Il ne supporte pas la frustration et rejette l'autorité. Il l'oblige à dormir avec lui et à la même heure. La maman dit que c'est un enfant roi (chez elle) et qu'elle a peur pour l'avenir.

Lors du premier confinement, elle a gardé son fils plus souvent que prévu dans le jugement à la demande du papa. Les conflits sont devenus de plus en plus importants. Mme n'arrivait pas à poser des limites sans que son fils ne riposte par la violence. Le papa du petit est pourtant soutenant vis-à-vis de son ex-femme et prend le temps de discuter et de soutenir l'autorité de la maman.

De notre côté, nous avons donné des pistes d'action à la maman, nous avons également cherché des jeux pour qu'elle puisse proposer des moments agréables.

Lors des conflits, elle me dit qu'elle a peur du regard de son voisinage et donc préfère ne pas tenir sa position. Elle a conscience de sa culpabilité et se sent désarçonnée. Nous soutenons cette maman ce qu'il lui permet de se rassurer et de remettre du cadre à son fils. Nous avons interpellé un centre de guidance afin de les soutenir et de travailler la relation.

---

<sup>8</sup> Partie co-rédigée par Anne-Laurence Graas, directrice du service d'accompagnement post-hébergement ; des membres de l'équipe et Coralie Buxant.

Dans un premier temps, Mme va seule aux entretiens avec le psychologue. Ensuite, l'idée est qu'ils entament une thérapie familiale.

Cette situation montre que les dysfonctionnements présents ont été mis en lumière lors du confinement. Le peu de ressources au sens large a accentué les difficultés vécues. Un travail massif d'écoute téléphonique a été réalisé pour ces familles qui avaient besoin de soutien, de conseils...tout simplement être en lien.

### **Lorsque le confinement permet de protéger les enfants.**

Françoise est une maman de quatre enfants que nous accompagnons depuis longtemps. Un parcours de vie chaotique, des soucis de santé mentale et physique récurrents et s'aggravant au fil du temps ont affecté de plus en plus les deux plus jeunes enfants dont la prise en charge laisse vraiment à désirer ces derniers mois. De multiples interventions ont eu lieu, différents services ont tenté d'apporter leur soutien à Madame, toujours demandeuse d'aide, mais incapable de collaborer sur le long terme et mettant donc en échec les différentes aides apportées.

En janvier dernier, Madame exprime un épuisement majeur, souhaite une hospitalisation et nous cherchons donc une solution d'hébergement temporaire pour les enfants. Les institutions sollicitées sont pleines, aucune solution ne se profile jusqu'à ce que Madame fasse appel à un service de placement familial d'urgence qui lui propose une famille d'accueil disponible pour recevoir les deux enfants. Une véritable aubaine...début février, nous conduisons les enfants dans la famille d'accueil, Madame est hospitalisée rapidement, nous insistons pour qu'elle prenne le temps de se soigner mais elle signe une décharge une semaine plus tard et quitte l'hôpital.

Considérant qu'elle n'a pas pu être soignée et que son état l'empêche de reprendre rapidement ses enfants, nous demandons la réouverture du dossier au SAJ. Madame veut reprendre ses enfants rapidement, estimant qu'elle est bien reposée. Elle était en droit de les reprendre mais le confinement instauré début mars l'en a empêché. La famille d'accueil a accepté de garder les enfants plusieurs mois et ce temps a permis de mettre en lumière la souffrance des enfants et de réfléchir à de nouvelles orientations. Un confinement qui aura donc contribué à protéger deux enfants d'une manière inédite....

### **Le confinement et la compréhension des règles gouvernementales**

Arrivée en Belgique en 2018, la maman d'une famille Kosovare de 7 enfants n'a pas encore acquis une maîtrise suffisante du français. Elle ne semble pas non plus avoir un réseau social autour d'elle ; elle n'évoque jamais de famille ou d'amis ici en Belgique qui pourraient la soutenir. Dans cette situation sanitaire complexe, elle vit dans la crainte de ne pas avoir accès ou ne pas comprendre les informations transmises par la radio, la télévision, l'école des enfants, les autorités locales, ... D'autant que ces informations sont diffusées en grand nombre, et varient régulièrement.

Cette incertitude liée au manque de compréhension du français augmente son sentiment d'angoisse, sa « crainte de mal faire ». Dans son souhait d'intégration, elle a effectivement à cœur de bien respecter les règles, accompagner ses enfants, connaître l'épidémie du COVID, ses mesures préventives, les directives à respecter, ...

Pour cette famille, notre service a eu une action proactive, en répertoriant constamment les informations utiles et en prenant le temps de bien les transmettre.

L'accompagnant notamment sur le plan de la scolarité des enfants, nous avons pris du temps pour examiner avec elle les différents documents transmis par l'école. Nous avons été attentifs à bien l'informer de l'extension des vacances de novembre qui avait été décidée assez tardivement par la Communauté Française. Nous lui avons également expliqué les règles sanitaires pour les adultes et les enfants lorsqu'ils sont à l'extérieur de la maison.

Cette maman étant également anxieuse pour la santé de ses enfants dont trois présentaient des symptômes, nous avons trouvé un médecin généraliste pour le suivi médical de la famille.



Ces gestes barrières qui font désormais partie de notre quotidien.

## **2.6.2. L'impact sur le travail de l'équipe**

L'équipe a dû faire preuve de créativité et de souplesse afin de mener à bien ses missions en évoluant dans un cadre résolument différent du cadre habituel.

Un de nos plus grands défis a été de garder le lien avec les ménages accompagnés. Lors du 1er confinement, nous ne pouvions plus aller à domicile ni organiser nos permanences sociales hebdomadaires ou nos moments conviviaux rassemblant plusieurs ménages. Par ailleurs, nombre de services sociaux externes étaient fermés. Notre crainte était de perdre la relation et de voir certaines démarches sociales prendre du retard considérable avec des conséquences parfois potentiellement dramatiques lorsqu'il s'agit de recours aux droits. Nous avons donc mis tout en œuvre afin de maintenir à tout prix le contact et notre disponibilité.

Concrètement, pour maintenir le lien entre nous et avec les ménages accompagnés, nous avons largement utilisé nos téléphones et ordinateurs (l'ASBL Les Trois Portes nous a fourni de nouveaux smartphones ainsi que des laptops et a uniformisé l'utilisation de dossiers partagés). Les rencontres se sont faites par visioconférence. La distribution de colis alimentaires a été réalisée jusqu'au mois d'avril inclus. Cette distribution se déroulait habituellement les lundis après-midi lors de permanences sociales. Celles-ci ne pouvant plus se tenir, des heures de rendez-vous aux locaux du SAPH ont été fixées afin de limiter les croisements entre bénéficiaires. Pour certains dont la situation rendait le déplacement fort difficile, des livraisons à domicile ont été organisées. Depuis, après réflexion, nous avons décidé d'arrêter ce service de colis alimentaires et de nous recentrer sur nos missions premières (en accompagnant vers des épiceries sociales et autres banques alimentaires si besoin).

Très rapidement, nous avons eu à cœur de vérifier que les conditions de logement/vie permettaient le suivi scolaire/de formations à distance malgré la fracture numérique. Nous avons ainsi récolté des dons et fourni des PC à une dizaine de ménages et réalisé des démarches auprès du CPAS pour l'obtention de primes spécifiques. Nous avons également contribué à améliorer le quotidien de certains ménages sur-précarisés par la crise sanitaire par le dépôt de colis alimentaires sur les pas des portes et/ou de jeux de société/d'extérieur pour les enfants (nous avons reçu une subvention spécifique de la Fondation Roi Baudouin).

Heureusement, durant le 2ème confinement, nous avons été reconnus comme secteur essentiel, ce qui nous a permis de maintenir les visites à domicile et le lien. Le challenge était alors de veiller à ce que les ménages ne se referment pas trop sur eux-mêmes, ni sur nous (pour nombre d'entre eux, nous étions leurs seuls contacts avec l'extérieur).

Tout au long de cette année, une autre difficulté était de veiller à une bonne compréhension et à une bonne compliance des mesures mises en place par le gouvernement.

Etant donné l'exiguïté des locaux, une rotation de présence a été mise en place durant le premier confinement afin qu'il y ait en permanence un membre de l'équipe dans les locaux. Nous avons ajouté l'option du télétravail pour le deuxième confinement (deux travailleurs assurent la présence dans les bureaux).

Fin de l'année 2020, les permanences du lundi après-midi étaient toujours suspendues de même que la plupart des activités collectives. Un des challenges pour 2021 est de réinvestir le collectif et le soutien aux relations entre pairs comme outils d'insertion et d'apprentissage de l'autonomie.

<b>Service d'accompagnement en logement</b>			
<i>Accompagnement social généraliste, mobile, à la demande, à durée illimitée, visant l'autonomie et l'insertion sociale. Assistants sociaux (4.35 ETP) + direction de service</i>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Nombre de ménages accompagnés</b>	178	173	163
<b>Nombre de personnes différentes</b>	384	411	406

Après le COVID au service d'accompagnement...

1/ Une bonne pratique que nous allons garder est : communiquer par smartphone avec les ménages accompagnés (via WhatsApp et autres applications).

2/ Ce que nous avons hâte de refaire « comme avant » c'est de : relancer les activités collectives. Nous en ressentons le manque dans notre travail mais également chez notre public.

## 4. PERSPECTIVES 2021

Personne ne s'y attendait mais l'année 2021 sera elle aussi marquée, en grande partie en tout cas, par la crise sanitaire. La persistance de celle-ci a forcé la recherche de solutions durables : répondre à la crise, non plus par l'urgence mais par des réponses structurelles, réfléchies et efficaces.

Il s'agit là d'un parallélisme évident avec la volonté de lutter contre le sans-abrisme non plus en le « gérant » au quotidien, d'hivers en hivers, mais en s'y confrontant vraiment ; en voulant l'éradiquer, en donnant la priorité aux solutions orientées vers le logement pérenne et en contribuant à limiter la vitesse de cette « fabrique de pauvres »<sup>9</sup>.

Nous aurons certainement l'occasion de développer davantage l'implication de l'ASBL dans cette ambition de « fin du sans-abrisme » soutenue par la Ville de Namur ainsi que par la Région Wallonne. L'année 2021 devrait aussi être l'année du renouveau post-covid. Dans le prochain rapport d'activités, nous espérons avoir l'occasion de vous parler de la relance des activités collectives, de la transversalité au sein même de l'ASBL et des multiples collaborations externes, en présentiel.

Enfin, l'année 2021 sera une année charnière avec la mise en place d'un nouveau duo à la direction générale.

Celui-ci a à cœur de développer ses pratiques avec continuité et stabilité mais aussi de permettre et soutenir les adaptations nécessaires, fort de sa nouvelle énergie.

Parmi d'autres objectifs, voici quelques éléments essentiels qui guideront l'année 2021 :

- 1. Gestion de la suite et fin des travaux à la Maison d'accueil femmes/enfants.**  
Déménagements et emménagements : gestion logistique et implications pédagogiques (accompagnement de la direction de service et de l'équipe).
- 2. Amélioration de la qualité de l'accueil du public dans les maison pour hommes.**  
Exploration des possibilités d'aménagements des sites.  
Ce qui implique également une réflexion pédagogique en vue du développement d'unités de vie davantage individuelles, tout en maintenant l'apport du collectif.
- 3. Exploration des possibilités d'expansion du service de stabilisation et MVC.**  
Ces deux services répondent à des besoins de terrain réels qui sont croissants. Dans la lignée de notre contribution à l'objectif de la fin du sans-abrisme sur Namur, créer de nouvelles places prendrait tout son sens.
- 4. Trois Portes 2.0 : Développement d'outils IT au service des missions (recherche d'efficience).**
- 5. Accompagnement réflexif et pédagogique continu des directions de service.**  
Notamment sur : les collaborations inter-services avec la personne au centre, la manière de ré-insuffler énergie/envie/créativité au-delà de la « survie » liée à la crise sanitaire, l'élaboration de plans de formation individuels/de service.
- 6. Rassemblement festif et formatif des travailleurs (clôture du processus réflexif sur les valeurs animé par le CEFOC fin 2019) lorsque la crise sanitaire le permettra.**
- 7. Travail réflexif sur l'impact positif du COVID sur les pratiques.**

RDV est donné en 2022 pour le prochain bilan !

---

<sup>9</sup> Terme repris à Wapler, S. (2015).