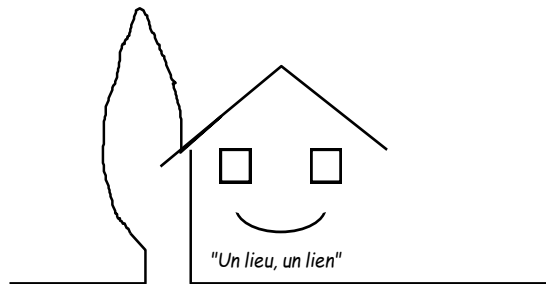


# ***La Maison Maternelle*** ***du*** ***Brabant Wallon***



**RAPPORT D'ACTIVITE**

**SERVICE POST HEBERGEMENT**  
**« LA PASSERELLE »**

*34, Chaussée de la Croix, 1340 Ottignies*

*Tel.: 010/ 40.12.60*

*E-Mail : [info@mamabw.be](mailto:info@mamabw.be)*

*[www.mamabw.be](http://www.mamabw.be)*

# Table des matières

## **Partie 1. Notre mission**

**1.1 Cadre légal**

**1.2 Fonctionnement**

**1.3 La mise en place du suivi**

## **Partie 2. Notre accompagnement en chiffres**

## **Partie 3. Conclusions**

## Le Service Post-Hébergement « La Passerelle »



### Partie 1. Notre mission

#### 1. Cadre légal

Vu notre agrément pour cette mission spécifique par notre pouvoir subsidiant, le SPW, nous bénéficions d'une subvention de 24000 Euros couvrant la masse salariale d'un travailleur APE (avec les aides à l'emploi).

Nous jouissons également d'un emploi dans le cadre du Plan Marshall – « réinsertion pour le logement » : 0,5 temps plein

#### Définition

Selon la Fédération des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux sans-abris, « *le suivi post-hébergement permet la continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour. Ce travail s'effectue, généralement hors des murs de l'institution afin de permettre la mise en lien de la personne accompagnée avec les services extérieurs, ceci en vue d'une meilleure utilisation de ses ressources et/ou de celles de son environnement pour éviter les retours en rue ou en institution.*

*Le suivi post-hébergement s'effectue idéalement en partenariat avec des services d'insertion pour le logement ou des services sociaux et doit idéalement être limité dans le temps. »*

Nous rejoignons tout à fait cette définition en proposant un accompagnement à la fin de chaque séjour afin de constituer, avec la famille, un réseau de professionnels, ou associatif... qui pourra être, à terme, ressource pour la personne dans son processus d'autonomisation.

#### 2. Fonctionnement

Le P.H. est proposé à chaque résidente quittant l'institution. Une réunion est organisée avant le départ avec la résidente, l'équipe de la maison d'accueil ou de la MVC, et l'équipe du PH. L'objectif de cette réunion est de faire un relais autour de la situation. Une convention est signée lors de cette réunion.

Cette convention comprend :

- Le contrat, dans lequel on retrouve l'engagement de chacune des parties
- L'explication du suivi :
  - Phase 1 : La création du réseau et les services envisagés comme partenaires
  - Phase 2 : L'articulation du réseau, des réunions avec les différents acteurs
  - Phase 3 : Une période d'évaluation-transition, durant laquelle nous restons « pôle ressource », afin de nous assurer du bon fonctionnement du réseau

Le service post-hébergement s'organise autour de deux axes chronologiques :

- Le suivi à domicile, où nous accompagnons les familles dans la découverte de leur nouvel environnement et dans la création d'un réseau au sein ce nouveau milieu de vie. Cela implique donc une collaboration avec les différents acteurs entrant dans la dynamique familiale.
- Le pôle de ressources ensuite, où nous accompagnons les familles dans des demandes plus ponctuelles. Ce suivi est principalement assuré à la fin de l'accompagnement à domicile ; nous restons disponibles pour chaque famille, même une fois le post-hébergement clôturé.

### Public concerné

- Femmes avec enfant(s) sortant de maison d'accueil. Nous pouvons assurer le suivi des familles quittant les 5 autres structures du BW. Nous ne limitons pas à l'accès au logement privé : si une famille s'installe chez une connaissance, nous pouvons lui proposer nos services afin de continuer sa recherche de logement et la préparation du réseau. Dans ce cas, notre action est limitée et peut être suspendue jusqu'à l'obtention du logement.
- Nous ne mettons pas de limites géographiques pour le suivi, car toutes les familles ne s'installent pas dans le BW (vu le prix des logements). Nous sommes donc amenés à nous déplacer vers Charleroi, Bruxelles, Liège... Ce qui limite nos suivis à domicile.

(voir tableau dans « Analyse statistique »)

### Un travail de réseau

**Nous travaillons avec les familles, différents intervenants entrant en**



**sur base volontaire, et en partenariat avec contact avec celles-ci, tels que :**

- Les services d'aide et de protection de la jeunesse
- Les CPAS et administrations communales
- Les autres maisons d'accueil
- Le petit vélo jaune (service de soutien à la parentalité)
- Les services d'aide éducative
- Les services de justice
- Les hôpitaux, ONE, Maisons Médicales, Services de santé mentale
- Les AMO (aide en milieu ouvert) ; SASE ; SAIE (services spécifiques de l'aide à la jeunesse)
- Les services d'aide à domicile/aide familiale/aide-ménagère/ménage accompagné
- Les équipes mobiles de crise
- Le service d'aides et soins à domicile du Brabant wallon
- Les logements sociaux, les Agences immobilières sociales
- La régie de quartier, FOREM, ONEM, Collectif des femmes, « Lire et Ecrire » ...
- Vie féminine et Femmes socialistes
- Paniers alimentaires
- Polices et Services d'aide aux victimes
- Caritas international

### 3. La mise en place du suivi

Le service du PH est proposé par la maison d'accueil de la MAMABW, à chaque résidente quittant l'institution ainsi qu'aux résidentes des autres maisons d'accueil du Brabant Wallon.

Pour débiter, une réunion relais est mise en place au sein de la maison d'accueil avec les référents (As et éducatrices), la résidente et l'équipe PH, avant le départ. Cela permet de connaître les attentes, les besoins de la famille et de poursuivre le travail mis en place. C'est également l'occasion de présenter le fonctionnement du service PH.

Par exemple, une famille part s'installer à Charleroi : il faut trouver une école, introduire une demande auprès du CPAS compétent, faire un changement d'adresse à la commune, trouver une maison médicale...

Tout ceci sera abordé lors de cette rencontre, et résumé dans une convention, signée par tous.

#### Le début du suivi

Dès que la résidente quitte la MA ou la MVC, l'équipe du PH entre en action afin de l'aider dans ses démarches (commune, cpas, ...) et lui faire découvrir son nouveau milieu de vie (commerces, pharmacies, transports en commun...). Souvent, nous insistons sur l'importance de trouver une personne de référence à proximité en cas de soucis.

Nous nous rendons au moins une fois à domicile au début du suivi ; ensuite, nos interventions se feront davantage par mails ou téléphone.

#### Pendant le suivi

Une fois le suivi mis en route, les familles passeront généralement par les trois phases décrites plus haut : au début, nous leur téléphonerons régulièrement, irons sur place... Au fur et à mesure que le réseau sera mis en place et gagnera en efficacité, nous tâcherons de nous effacer et ce, afin de permettre à la famille de retrouver une autonomie grandissante.

Il nous arrive de questionner d'autres équipes PH sur les services proposés par les régions que nous connaîtrions moins.

Ces « phases » ne sont pas toujours linéaires : certains retours en arrière sont parfois nécessaires afin de consolider le réseau.

Nous en parlons et évaluons ces suivis lors de nos réunions mensuelles.

#### La fin du suivi

L'accompagnement à domicile prend fin lorsque le réseau mis en place autour de la famille est bien efficace et autonome et que la maman parvient à l'utiliser lorsqu'une difficulté se présente. Il lui est alors proposé de modifier notre accompagnement pour passer en **pôle ressource**, la 3<sup>e</sup> phase de l'accompagnement. Nous représentons alors un service vers lequel la famille peut demander de l'aide, un conseil, poser une question ou tout simplement rester en relation. Nous n'interpelons plus la maman mais restons disponibles pour elle. Après un an, sans sollicitation de sa part ou sans nouvelle, nous mettons fin au suivi. Force est de constater que les mamans souhaitent poursuivre notre accompagnement.

Il arrive que ce service prenne fin de manière unilatérale. Comme nous œuvrons sur base volontaire des familles, sans la collaboration de celles-ci, il nous est impossible de travailler. Il est donc parfois nécessaire de mettre fin au service proposé suite à un manque de collaboration. Ceci peut se traduire, par exemple, par le fait que la maman ne communique pas son nouveau numéro de téléphone/adresse, ne se présente plus aux rendez-vous fixés, nous communique de fausses informations à son sujet, etc. Dans ce cas, nous essaierons de lui communiquer, d'une façon ou d'une autre, notre décision (téléphone, mail, courrier postal).

En ce qui concerne les partenaires extérieurs, nous leur envoyons un courrier pour les informer de la fin de notre accompagnement. Nous nous assurons toujours des relais existants lors de l'arrêt de nos interventions et n'hésitons pas à interpeler les services ad-hoc le cas échéant (CPAS, SAJ...).

### Exemples de suivi :

\*Une maman qui ne comprend pas bien le français a eu une audience au tribunal avec son avocat. Elle nous demande de recontacter ce dernier afin qu'il nous explique les décisions prises et que nous puissions retravailler cela avec la famille.

\*Une n'ouvrait pas son courrier. Nous l'avons donc ouvert, parcouru, et classé avec elle. Ensuite, nous avons listé les choses à faire par ordre de priorité afin de l'aider à se structurer et se sentir moins dépassée.

\*Une adolescente nous téléphone car elle a des difficultés avec sa maman. Nous la rassurons, l'écoutons, la félicitons pour ce qu'elle réalise et les choses positives qu'elle fait désormais. Nous lui proposons de contacter sa maman pour en parler avec elle et mettre des mots afin d'apaiser la situation.

### Témoignage

*« J'ai passé 6 mois à la Maison de Vie Communautaire (MVC) avec, par la suite, l'arrivée de mon fils qui m'a rejoint en juin 2019. C'était vraiment magnifique, plein de moments magiques vécus que nous n'oublierons jamais, mon fils et moi. L'équipe de la MVC était là pour nous et veillait à notre bien-être (nourriture, santé physique et morale...). Elle nous accompagne dans toutes nos démarches administratives (telles que le CPAS, la commune, la mutuelle, les rendez-vous avec les médecins pour mon arrêt maladie...), l'épanouissement de mon enfant qui, dès son arrivée, a pu s'intégrer en participant pendant 1 mois à différentes plaines de jeux et sorties de la MVC avec le club Kiwanis, la mer... Ce sont des moments inoubliables.*

*De l'attribution de notre logement social jusqu'au déménagement, la MVC était là pour nous. Elle a pu trouver une école et y inscrire mon fils, trouver un cabinet médical... J'ai également reçu gratuitement tous mes meubles, vêtements pour mon fils et moi et tant d'autres choses. Le camion du déménagement jusqu'à l'installation des meubles et électroménagers ont été pris en charge par la MVC.*

*Mon fils et moi sommes très contents du post-hébergement qui nous aide et nous rassure. Au début, j'étais dans la panique, l'angoisse et le stress de me retrouver seule avec mon enfant et avec tant de responsabilités dans notre appartement et dans une ville où l'on ne connaît personne et que l'on ne connaît pas. En effet, à la MVC, nous étions nombreux et il y a des gens avec qui parler. Mais les travailleurs sociaux m'ont accompagnée dans toutes mes démarches, du début jusqu'à ce jour : le changement d'adresse à la commune, inscription au CPAS, mutation de mutualités, démarches pour*

le séjour de mon enfant, recherches d'une formation... L'équipe PH nous aide à résoudre rapidement des problèmes et difficultés rencontrés et nous encourage aussi à nous battre et aller de l'avant. Mon enfant se plaît bien dans sa nouvelle école et, grâce au conseil et à l'encadrement des travailleurs sociaux, mon enfant a toujours de bonnes notes à l'école et s'en sort bien dans ses études. L'équipe PH m'aide aussi dans les démarches pour l'équivalence de mon diplôme afin de poursuivre des études supérieures à la rentrée prochaine.

J'espère sincèrement pouvoir continuer avec le PH car j'en ai encore besoin et que l'on continue à me booster et aller de l'avant sans relâche. Je remercie l'équipe pour sa disponibilité en nous rendant visite ou en nous appelant pour prendre de nos nouvelles et nous aider à résoudre de nombreux problèmes. Merci de nous aider, mon enfant et moi, à mieux vivre dans la dignité, la tranquillité et dans le respect. Vous êtes notre Grande Famille.

Merci ».

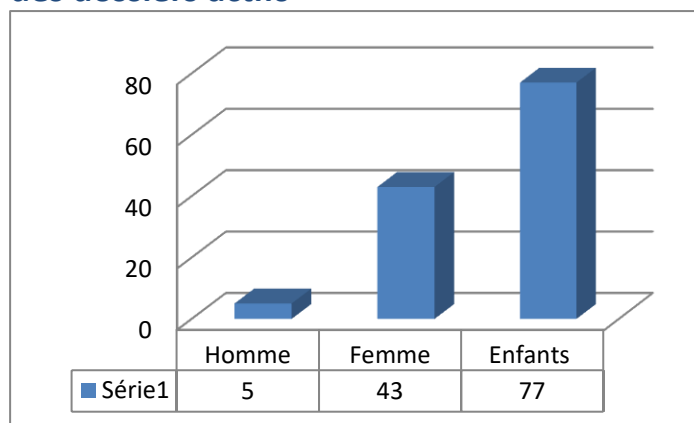
Par rapport à cette famille, le réseau a été mis en place, les acteurs de terrain aussi : la famille a trouvé ses marques et notre service est là comme d'appui administratif mais surtout soutien quand la maman a besoin de parler ou d'être orientée.

## Partie 2. Notre accompagnement en chiffres

**En 2019, 18 nouveaux dossiers ont été ouverts.**

**44 dossiers sont actifs pour cette année.**

### **Nombre de personnes accompagnées en post-hébergement sur l'ensemble des dossiers actifs**



➤ Le nombre d'enfants s'explique par notre public de base : mamans et enfants.

➤ Pour les 5 hommes pris en charge, il s'agit d'un suivi en couple pour 4 et 1 jeune homme suivi seul qui nous a été orienté par une autre maison d'accueil du BW.

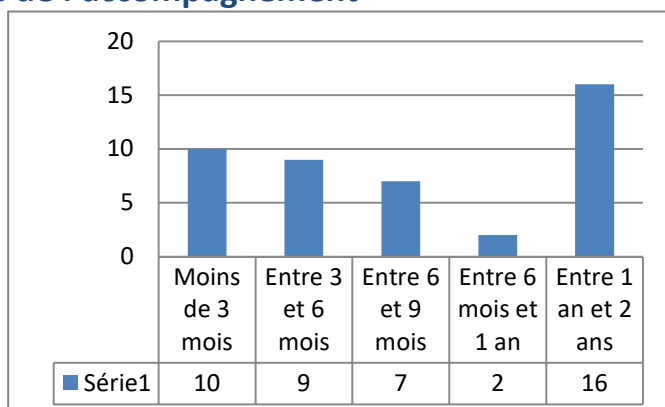


### **Provenance des personnes (ménages) accompagnés en post-hébergement**

- ❖ Notre institution 41
- ❖ Autre maison d'accueil du BW 3

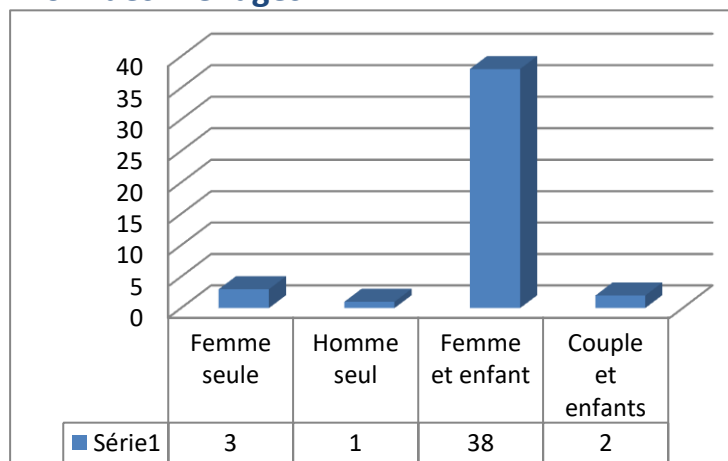
## Nombre de dossiers post-hébergement clôturés au cours de l'année considérée : 17

### Durée de l'accompagnement



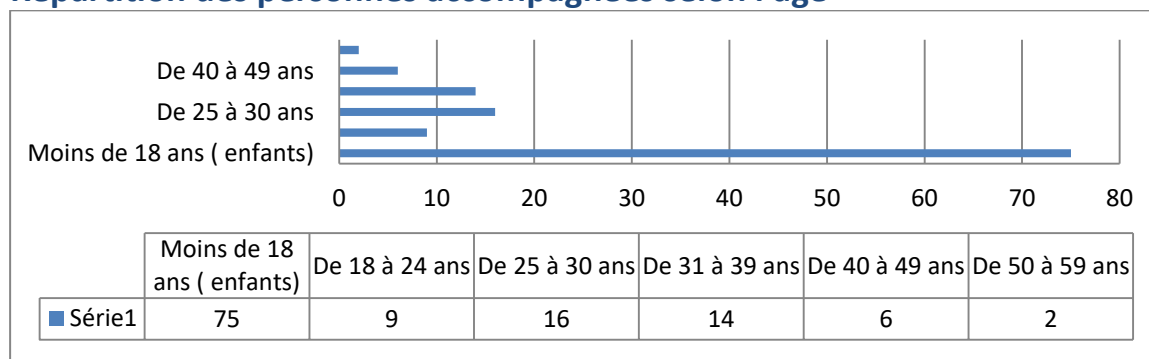
Comme le prévoit notre convention, nous faisons une évaluation après 3 mois et une clôture peut être envisagée tous les 3 mois. Pour les suivis dépassant 1 an, il s'agit généralement de notre phase 3, où nous restons disponibles en second plan.

### Profil des ménages



Les personnes isolées ont été orientées par les autres maisons d'accueil.

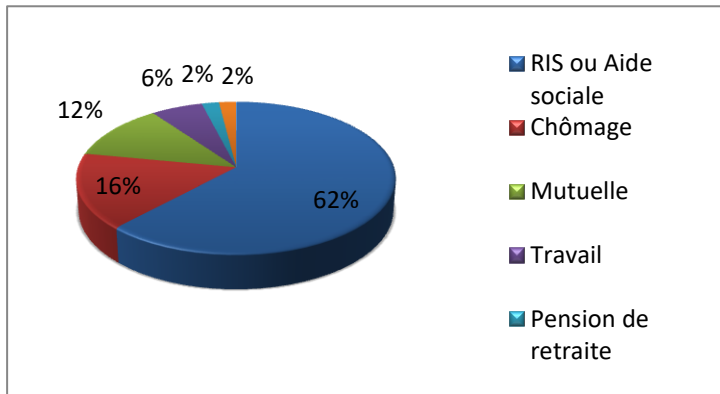
### Répartition des personnes accompagnées selon l'âge



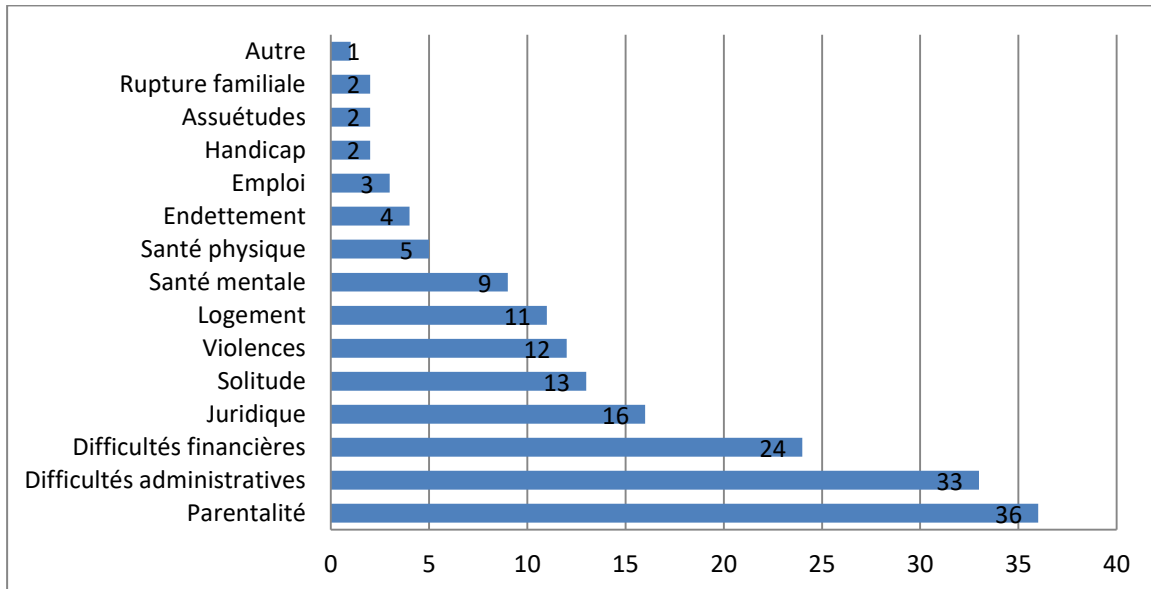


## Les revenus

Toutes les personnes ont, à ce stade, des revenus stabilisés mais restent fragiles au niveau de la réinsertion sociale suite à l'absence de formation, leur statut de famille monoparentale... Par conséquent, elles sont souvent bénéficiaires du Revenu d'intégration sociale. Le CPAS reste donc notre partenaire principal.



## Les difficultés rencontrées



Comme vous pouvez le constater, la majorité des difficultés rencontrées se situe au niveau des enfants, leur éducation, la fragilité des liens, leur prise en charge dans les crèches et écoles...

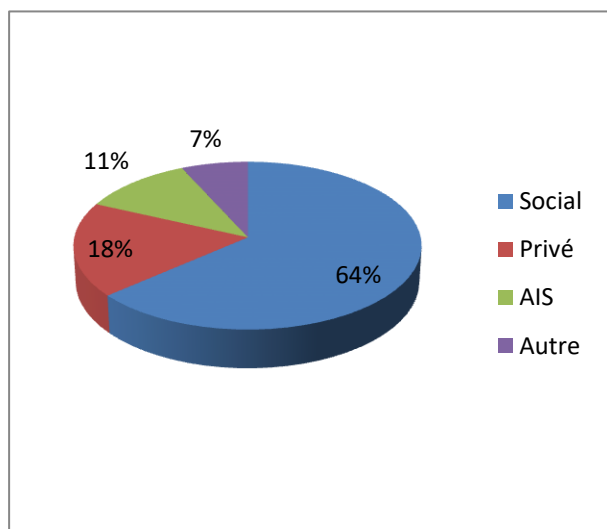
L'aspect administratif, la gestion des revenus, les démarches juridiques demandent un accompagnement continu afin d'éviter les pertes de certains droits.

Viennent ensuite les problématiques tout aussi importantes telles que la violence, la santé, l'isolement... et pour lesquelles un travail de réseau est quasi indispensable.

Ainsi, pour résumer les démarches que nous avons pu effectuer en 2019, pour l'ensemble des 44 familles que nous avons suivies :

- Visites à domicile pour 42 d'entre elles
- Orientation et accompagnement vers un autre service (CPAS, tribunal, avocat, SAJ/SPJ...) : 40
- Soutien à la parentalité : 35
- Aide alimentaire : 26
- Santé mentale : 12

Nos principales actions concernent donc le soutien face à la solitude, le soutien à la parentalité, l'aide alimentaire, ... et tout ceci même parfois plus que l'aide au logement.



### Type de logement

Nous faisons le même constat chaque année : l'attribution d'un logement social ne se fait que rarement dans un délai raisonnable !

28 personnes seulement ont été ainsi installées de façon définitive dans un logement social.

8 se sont dirigées dans le privé et 5 ont reçu un logement AIS (seulement bail de moins de 1 an)

28 personnes ont signé un contrat de bail classique et 9 un bail de moins de 1 an.

### Evolution de la situation

#### Nombre de dossiers pour lesquels la situation

- S'est stabilisée : 7
- S'est améliorée : 15
- S'est dégradée : 2 et donc retour en Maison d'Accueil
- Toujours en cours de stabilisation : 21

#### Lieu du suivi.

- **BW : 12**
  - **Bruxelles : 2**
  - **Hainaut 17**
  - **Namur 10**
  - **Liege : 2**
  - **Flandre Orientale : 1**
- 
- La majorité des personnes s'installent en dehors du BW, ce phénomène s'explique par l'accès très difficile au logement que ce soit dans le public que dans le privé.

## Partie 3. Conclusions

La majorité des personnes suivies sont installées en dehors du BW, ce qui implique des déplacements importants, souvent au détriment du temps à consacrer pour le suivi.

Notre législation prévoit la possibilité de demander au service agréé par la RW pour cette mission d'assurer ce suivi dans l'arrondissement du nouveau domicile mais, pour l'avoir déjà testé, nous nous sommes rendus compte que la famille, qui avait tissé un réel lien de confiance avec notre service, ne se présentait pas vers ces collègues et revenait vers nous. Nous continuons donc ces accompagnements plus éloignés mais à une fréquence moindre, et essayons de trouver rapidement des relais sur place.

A côté de ces visites à domicile, nous restons régulièrement en contact par GSM, SMS, mails... Les familles ont la possibilité de se présenter à nos permanences et sont invitées lors d'activités extérieures, à certains ateliers proposés par la MAMABW, tels que l'atelier parentalité afin de témoigner de leurs parcours, mais, malgré leur souffrance face à la solitude, seulement 25 sur les 44 familles se sont déplacées jusqu'à nos bureaux, c'est-à-dire à peine plus que la moitié ; nous voyons donc à quel point nos déplacements jusqu'à leur domicile revêt de l'importance à leurs yeux.

Nous envisageons, à l'avenir, de pouvoir être un lieu de garde pour leurs enfants, de manière occasionnelle, pour les soulager lors de visites chez le médecin, démarches administratives...

Nous espérons également pouvoir trouver des moyens supplémentaires étant donné que ce dispositif est indispensable si nous voulons aider la famille à se stabiliser à plus long terme, comme via l'obtention d'une formation, d'un emploi... ou tout simplement éviter l'épuisement parental. Il s'agit d'un réel service de prévention et d'un soutien à la parentalité pour une grande majorité.

Obtenir un logement est une réussite en soi, mais le garder est un autre défi ; défi à relever par ces familles mais avec l'aide de nos équipes et ce, afin d'éviter ce cycle infernal d'une perte de logement et d'un retour en maison d'accueil.