



Rapport d'activités 2022

Porte Ouverte asbl - Open Deur vzw

Rue du Boulet 30 à 1000 Bruxelles

porte-ouverte@open-deur.be

n° d'entreprise: 0413591766

BE04 0000 8310 3031



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

T02/513.01.08

F02/511.08.62

Table des matières

Introduction	5
Présentation du centre	7
Le public	7
Historique	7
Infrastructure	8
L'équipe	8
Le fonctionnement et la méthodologie	9
L'accueil et le cadre	9
Les réunions d'équipe et la supervision	11
Les méthodes de travail	12
L'accompagnement psychosocial	13
La permanence de nuit	14
Les animations et activités pour les femmes et les enfants	14
Atelier logement	14
Les activités sportives	15
Le massage	16
Les séances de relaxation	16
Le goûter sain	17
Les mains vertes	17
Article 27	19
Groupe de parole	19
Activités avec l'asbl Hobo	20
Présentation du travail avec les enfants	20
Aperçu statistique	28
Données concernant les femmes hébergées	28
Données concernant les enfants	42
Travail des pères	49
Les sorties sociabilités et culturelles avec les permanents de nuit	51
Interview de la part de Bernie Feyer de DANA	54
Visites, supervisions, réunions et formations	56
L'équipe – le conseil d'administration	59
Financement	61
Liste des organisations	62

Introduction

2022

Nous commençons le rapport d'activités par une présentation générale de notre maison d'accueil. Vous pourrez lire un bref historique et voir la composition de l'équipe ainsi que son fonctionnement. L'aspect méthodologique de notre travail sera également abordé sur l'accompagnement psycho-social que nous proposons aussi bien pour les adultes que pour les enfants.

Le quotidien de la maison est également rythmé par des animations et activités que nous proposons aux femmes hébergées ainsi qu'à leurs enfants. Nous avons entr'autres des ateliers logement pour accompagner celles-ci dans leur projet de sortie vers le logement, des réunions d'enfants où différents thèmes sont abordés, le projet des « mains vertes » occupe aussi une place dans la maison ainsi que d'autres animations socio-culturelles. Un article est également consacré aux sorties sociabilités et socio-culturelles. Les nouveautés cette année sont des ateliers de relaxation organisées dans la maison et la possibilité pour notre public d'avoir accès à la culture via des articles 27. Tout cela se fait en parallèle de notre travail d'accompagnement psycho-social individuel. L'équipe trouve essentiel de proposer et de faire découvrir de nouvelles choses, pour élargir les horizons ou renforcer les ressources existantes de notre public.

Vous trouverez également une partie statistique avec les données concernant les femmes et les enfants hébergés. Ces chiffres permettent de donner certaines caractéristiques concernant notre public ainsi que leurs problématiques. Ceux-ci sont suivis par les statistiques sur les enfants et le travail réalisé avec eux et les mamans. Vous pourrez également lire comment se définit le travail réalisé avec les pères au sein du cadre de la maison d'accueil.

Vous trouverez un article concernant le travail d'accompagnement réalisé avec les mamans présentant un problème de santé mentale et dont les enfants ne sont pas hébergés chez nous.

Vous découvrirez également un interview réalisé par l'asbl Dana qui pratique depuis plus de 30 ans des massages de relaxation dans notre centre.

Pour conclure, il était essentiel de faire un petit retour sur les dernières années du secteur sans-abri. Nous ne parlons que trop souvent de ce constat du manque de place à Bruxelles et surtout un manque de places d'accueil dans des petites structures qui offrent un hébergement à moyen terme dans un cadre qualitatif aussi bien au niveau des infrastructures que dans l'accompagnement psycho-social.

Ce manque de places s'est encore plus fait sentir lors de la crise sanitaire en 2020 et n'a en fait que mis en lumière une réalité déjà bien présente, l'augmentation de personnes sans-abri et sans-toit à Bruxelles.

Notre ministre de tutelle, Monsieur Maron, a soutenu fortement notre secteur depuis le début de son mandat. Des moyens ont été dégagés pour renforcer le secteur existant. Pour les maisons d'accueil cela s'est traduit par une augmentation de personnel pour le post-hébergement, l'entretien des bâtiments, des permanences de nuit et de l'aide administrative.

Il y avait aussi la volonté de créer plus de places à Bruxelles, pas uniquement dans le secteur de l'urgence mais aussi dans l'insertion, entr'autres pour des publics spécifiques tels que LGBTQ+ ou les femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Dans la continuité de cet engagement pour le secteur, en 2022, un appel à projet a été lancé par la Cocom pour promouvoir l'accueil et le relogement durable de personnes sans-abri. Cela a été une réelle opportunité pour notre asbl. Nous avons introduit un dossier pour le projet d'extension de capacité d'accueil de 8 personnes : 7 femmes et 1 enfant, pour arriver à une capacité de 30 personnes. Fin 2022, nous avons eu une notification positive pour notre dossier. Nous vous en dirons plus sur la réalisation de ce projet dans notre prochain rapport d'activités.

Iram Chaudhary

Présentation du centre

Le public

Notre maison d'accueil héberge des femmes seules ou accompagnées d'enfants qui sont dans l'incapacité temporaire de vivre de façon autonome, suite à la perte de leur logement ou à l'impossibilité d'intégrer leur milieu de vie habituel à des problématiques diverses.

Cela sans distinctions politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientations sexuelles.

Historique

L'histoire de la Porte Ouverte a commencé en 1967. A la rue du Boulet, le père Gielen avait fondé un service social ambulatoire qui recevait des demandes régulières de personnes à la recherche d'un abri. De là est née notre maison d'accueil pour femmes et enfants « **Porte Ouverte** » au 30 et 32 de la rue du Boulet et une autre pour hommes seuls, « **Albatros** », à la rue de la Buanderie.

A partir de 1973, la Porte Ouverte est devenue une ASBL et de là a suivi une reconnaissance¹ par le Ministère de la Santé. La maison d'accueil a été reconnue pour 15 lits ainsi qu'un subside pour les salaires de 3 ½ membres du personnel et un montant de 120 francs (3€) par jour par personne hébergée.

Suite à la réforme de l'Etat en 1990, la Porte Ouverte a fait le choix d'être une institution bicommunautaire de la Région de Bruxelles-Capitale ; elle rentre dans le cadre d'une nouvelle reconnaissance² et reçoit 6 travailleurs sociaux parmi lesquels un travailleur dédié au travail avec les enfants et une intervention dans les frais de fonctionnement. Entretemps la capacité d'accueil est passée à 22 personnes, une salle de jeu a été installée et la maison mitoyenne du 34 de la rue du Boulet a été intégrée à la maison d'accueil existante.

Le travail avec les enfants, le soutien à la parentalité et le travail avec les papas des enfants hébergés occupent une nouvelle place dans notre fonctionnement.

La Porte Ouverte était aussi active dans le réseau du secteur des sans-abri. Dans un premier temps elle était membre des fédérations comme l'**AMA** et **Thuislozenzorg Vlaanderen** mais elle a aussi été à la base de la création de la **Fédération Bico**.

Suite au besoin de logements décentes et payables, **Iris** a été fondée (1981), l'une des premières agences immobilières sociales à Bruxelles.

La Porte Ouverte est aussi co-fondatrice du service de guidance à domicile **De Schutting** en 1988.

La création du centre de jour **Hobo** (1992) était une réponse à notre recherche d'activités quotidiennes et vu le manque de places d'accueil pour femmes à Bruxelles, en 2000, a été créée une nouvelle maison d'accueil pour femmes et enfants : **Talita**.

¹ AR du 10 avril 1952 portant sur « la réadaptation morale des jeunes femmes »

² Arrêtés d'application janvier 2004 qui reprennent la reconnaissance et le subventionnement des maisons d'accueil pour femmes et enfants

Notre préoccupation s'est portée constamment sur une amélioration qualitative sur du long terme et ensemble avec Talita, nous avons aussi, il y a quelques années, créé un nouveau service de guidance à domicile : **Aprèstoe**.

Enfin suite au nouvel arrêté d'application du 09/05/2019, nous recevons des subsides supplémentaires pour assurer une permanence de nuit, du personnel logistique et le post-hébergement.

Infrastructure

La maison d'accueil se compose de trois habitations rénovées, reliées entre elles et comprenant chacune trois étages.

Les chambres se situent aux étages. Il n'y a pas d'ascenseur, la maison n'est, de ce fait, pas adaptée aux personnes à mobilité réduite.

Le rez-de-chaussée se compose principalement de lieux de vie communautaire : un large living où se prennent les repas avec un coin ordinateur, un salon avec une télévision, une cuisine, un espace de jeu pour les enfants, une cour intérieure, un espace réservé aux visiteurs, un petit bureau et une buanderie.

Aux étages se trouvent 15 chambres individuelles. Chaque femme accueillie dispose ainsi de sa propre chambre. Les plus grandes familles peuvent bénéficier de plusieurs chambres communiquant entre-elles. La plupart des chambres sont munies d'un lavabo à eau froide. Il y a également deux salles de bain avec baignoire, trois salles de douche ainsi que six toilettes. Chaque chambre est meublée au minimum d'un lit, d'une garde-robe, d'une commode, d'une table et d'une chaise, avec la possibilité d'ajouter un lit d'enfant.

Le personnel dispose, lui, au premier étage, de 2 grands bureaux pour l'accueil et les permanences et de deux autres bureaux pour le personnel qui s'occupe du travail avec les enfants. L'homme à tout faire possède un atelier. Nous disposons aussi d'une grande réserve pour les denrées alimentaires, les produits d'entretien et le linge. Enfin, une pièce, au rez-de-chaussée du « 34 », avec une entrée distincte, est aménagée en bureau pour le travail avec les pères, voire comme espace rencontre. Il est également utilisé pour les réunions ainsi que pour le massage et des animations et/ou activités.

Que cela soit au niveau des espaces communautaires, des chambres ou des bureaux, une attention est portée à l'aménagement de ceux-ci pour offrir un cadre agréable et une atmosphère conviviale.

L'équipe

En 2019 l'équipe était composée d'une directrice, six équivalents temps plein travailleurs sociaux, trois équivalents temps plein du fonds social maribel et un temps plein ACS ouvrier. Depuis 2020, l'équipe a pu être renforcée par un mi-temps pour assurer l'accompagnement dans le cadre du post-hébergement, d'un travailleur mi-temps pour le travail administratif ainsi qu'un mi-temps pour le travail d'entretien. Cette dernière s'occupe de l'organisation des fournitures et des grandes courses, de la propreté des bureaux ainsi que d l'entretien de certains espaces bien spécifiques.

C'est aussi en 2020, que nous avons pu faire le choix d'assurer la permanence de nuit via une garde physique et l'engagement de permanents de nuit. Comme dit plus haut, ces changements ont renforcé l'équipe, qui continue de travailler avec ses spécificités :

- Deux travailleuses sociales orientées principalement vers le travail avec les enfants dans la maison.
- Une travailleuse sociale s'occupe en partie du travail avec les pères.
- Un ouvrier s'occupe de l'entretien de la maison. Il veille à effectuer les travaux pour maintenir la maison en bon état et apporte une aide dans l'installation et le déménagement des hébergées.

Tout au long de la lecture de ce rapport d'activités, le travail de cette équipe vous sera présenté.

Chacun apporte sa diversité et sa façon de travailler dans le cadre que propose la Porte Ouverte. Nous avons une palette de collaborateurs d'origines différentes, ce qui permet de contextualiser et de comprendre les habitudes et les croyances de certaines femmes de cultures différentes.

Aussi, nous parlons plusieurs langues, ce qui est un atout. Nous accompagnons des personnes comprenant peu ou pas le français et/ou le néerlandais mais s'exprimant en arabe, espagnol, portugais etc. Cela facilite les interventions, aussi bien dans l'accompagnement individuel que dans la gestion de la vie communautaire, pour elles et pour l'équipe.

Fonctionnement et méthodologie

Accueil et cadre

La plupart des demandes d'hébergement se fait par téléphone. Il peut aussi arriver qu'une femme se présente à la porte et demande de l'aide. Lorsque cela se produit, nous écoutons la demande et la redirigeons vers d'autres services si nous ne pouvons pas répondre à celle-ci. Si toutefois, nous évaluons lors de cet entretien que nous pouvons accompagner la personne dans sa demande, nous l'acceptons directement ; la décision se prend alors dans la mesure du possible par minimum deux membres de l'équipe.

Lorsqu'une organisation appelle, nous insistons pour parler avec la personne directement afin de nous assurer qu'elle soit intéressée, demandeuse de venir en maison d'accueil et par la même occasion d'installer un premier contact. Nous fixons un entretien le plus rapidement possible en fonction de l'emploi du temps de la femme et de la disponibilité de l'équipe. Nous tenons en compte aussi que l'entretien puisse être assuré aussi bien en français qu'en néerlandais.

Durant l'entretien, plusieurs aspects sont évoqués tels que la demande, la raison de la perte du logement, certains points administratifs, la situation financière, médicale, familiale, les besoins dont fait état la personne, aussi bien pour elle que pour ses enfants. Nous expliquons aussi le fonctionnement de notre structure, le fonctionnement avec un référent, présence 24h/24, vie communautaire, ... Si la personne est demandeuse d'être hébergée, nous donnons la réponse immédiatement. Si le cadre de la Porte Ouverte ne semble pas répondre aux demandes et besoins de la personne, nous le disons aussi le jour-même. Par contre, si la demande est complexe, elle sera soumise en réunion d'équipe.

En réunion d'équipe, face à des demandes d'hébergement complexes, nous sommes attentifs à plusieurs facteurs essentiels pour la qualité de notre service :

- La constitution du groupe lors de la demande : nous essayons d'harmoniser au mieux celui-ci et d'éviter qu'il y ait trop de personnes ayant les mêmes problématiques et cela aussi pour permettre d'assurer un accompagnement psycho-social adéquat et de qualité.
- Si la personne est en ordre de titre de séjour ou non. Nous pouvons accepter une femme sans titre de séjour légal par groupe.
- Si cette personne a déjà fait un séjour dans notre maison. Nous essayons de comprendre pourquoi elle se retrouve à nouveau dans cette situation et essayons de voir si nous pouvons l'aider au mieux.

Lorsque la personne est acceptée, elle peut être accueillie le jour même ou les jours suivants. Nous essayons de faire en sorte qu'il y ait la présence de deux collègues afin d'accueillir au mieux la nouvelle femme hébergée accompagnée ou non d'enfants.

Lorsqu'une nouvelle femme hébergée arrive à la Porte Ouverte, nous effectuons un tour de la maison afin qu'elle puisse découvrir les lieux et espaces communautaires et s'imprégner de l'atmosphère conviviale que nous voulons assurer. C'est le moment aussi durant lequel nous expliquons les règles de base pour garantir cette convivialité dans la vie communautaire. Pour plus de précisions, nous renvoyons vers le règlement d'ordre intérieur qui est affiché dans chaque chambre en les encourageant à le consulter.

Nous assurons une présence physique 24h/24.

En semaine, l'équipe sociale est disponible de 7h30 jusqu'à 21h et pendant les weekends de 9h à 21h.

Chaque femme est suivie par un travailleur social qui est désigné lors de la réunion d'équipe : le référent de la personne. Des entretiens seront fixés tout au long du séjour afin de mettre la situation socio-administrative en ordre et d'accompagner pour concrétiser les démarches à réaliser, répondre aux diverses questions et de trouver avant tout une écoute tout au long de cet accompagnement. Nous essayons de voir la personne 1 à 2 fois par semaine de manière formelle. Les aspects de la vie communautaire à la Porte Ouverte nous permettent aussi d'avoir beaucoup de moments informels. Les interactions lors de ceux-ci peuvent être utilisées comme support pour les entretiens plus formels. En l'absence du travailleur social référent, chaque femme peut venir au bureau de permanence où un travailleur social est présent pour assurer le suivi des démarches à faire au quotidien comme contacter les services extérieurs pour une mise en ordre administrative, prévenir d'une démarche extérieure ou en cas de crise. Pour compléter l'équipe et assurer cette présence 24h/24, depuis avril 2020, des permanents de nuit sont présents.

Des frais de séjour sont demandés pour couvrir les frais liés à l'hébergement : le gîte et le couver. Notre prix de jour est de 20 € pour un adulte et un enfant de plus de 12 ans et de 11 € pour un enfant de moins de 12 ans.

Ce sont les femmes qui participent elles-mêmes au bon fonctionnement et à l'entretien de la maison en effectuant des tâches quotidiennes. Tous les jours et à tour de rôle, elles entretiennent des espaces communautaires. Ces tâches sont réparties à la fin du repas du soir pour le lendemain. Il est, également, demandé à chacune de veiller à l'entretien de sa chambre. Chaque mardi, nous vérifions l'état de propreté et le rangement de chaque chambre.

Tous les repas sont partagés avec le groupe et les travailleurs. Seul le souper nécessite une présence obligatoire. Chaque jour, une femme cuisine pour tout le groupe. Elle dispose d'un budget qu'elle doit veiller à respecter et nous l'aidons au niveau des quantités et du menu si nécessaire. Il n'est pas toujours facile pour une personne de cuisiner pour un grand groupe. Parfois nous donnons un coup de main. Nous espérons sensibiliser les femmes à respecter un budget défini, à l'achat d'aliments frais et sensibilisons au gaspillage. Nous conseillons aux femmes d'effectuer une liste de courses et de regarder dans les réserves et le frigo si les aliments n'y sont pas afin d'éviter les dépenses inutiles.

Chaque matin, nous faisons le tour de la maison pour voir si celles qui ont des démarches extérieures, une formation à suivre ou simplement aller déposer les enfants, se sont bien mises en route. Pour les autres, nous faisons le tour pour les réveiller entre 8h et 8h30, au plus tard, afin qu'elles puissent commencer leur journée. Nous les encourageons et veillons à ce que leurs démarches administratives soient faites et nous essayons aussi qu'elles trouvent une occupation adaptée en journée selon leur situation socio-administrative, que cela soit une formation, la recherche d'un emploi ou la participation à des activités régulières, ... (en collaboration avec d'autres services comme **Hobo**).

Nous demandons aux femmes hébergées de nous prévenir lorsqu'elles sortent ainsi que d'être présentes pour le repas du soir. Des exceptions sont possibles et en accord avec le membre de l'équipe présent.

Le retour à la maison d'accueil se fait en semaine pour 22h30, le vendredi soir et le samedi soir pour minuit. Il nous semble important aussi que les personnes hébergées, adultes ou enfants, puissent garder contact avec leur réseau familial ou d'amis. C'est pourquoi des départs en week-end sont possibles du vendredi au dimanche.

Réunions d'équipe et supervision

Chaque semaine, nous avons deux réunions d'équipe. Elles ont lieu les lundis et les jeudis après-midi de 13h30 à 16h30. A tour de rôle, chaque membre de l'équipe assure l'animation de celle-ci.

Durant cette réunion, nous discutons de plusieurs points. Nous parcourons d'abord les horaires de la semaine. Nous parlons par la suite des choses pratiques en lien avec l'organisation de la maison, si nous avons des remarques ou des points d'attention. Nous traitons les demandes d'hébergement complexes pour assurer l'aval de toute l'équipe, si cela s'avère nécessaire. Ensuite, nous abordons les départs de la maison d'accueil, comment les concrétiser et accompagner au mieux la personne pour qu'elle s'installe dans de bonnes conditions dans son nouveau logement, un suivi post-hébergement est-il nécessaire ou un accompagnement via un service de guidance à domicile, etc.... Enfin, nous parlons des personnes qui résident dans la maison, les aspects qu'il faut travailler, comment elles se débrouillent dans la maison, s'il faut chercher des activités etc. Nous évoquons des pistes de solution pour leur projet. Nous alternons aussi durant les réunions, les points de travail liés à l'accompagnement des enfants, au travail avec les pères ainsi que les suivis des femmes hébergées dans nos logements de transit. Chaque réunion fait l'objet d'un rapport avec les points à suivre et est retranscrit dans le cahier de communication. Cela est une des bases de notre travail aussi bien de l'accompagnement individuel que pour la gestion de la vie communautaire.

Deux réunions par semaine sont nécessaires car nous prenons le temps de parler de chaque femme. Les réunions sont aussi des moments où chaque membre de l'équipe peut exprimer les difficultés qu'il rencontre dans le cadre d'un suivi, un endroit où déposer ses émotions en lien avec celle-ci si nécessaire. Parfois, les situations sont très complexes et demandent une réflexion de toute l'équipe afin de trouver des pistes de solutions. Face à certaines de ces situations complexes ou lorsque nous nous sentons bloqués dans notre travail d'accompagnement, nous en parlons lors de nos supervisions avec notre superviseur extérieur.

Depuis 30 ans, cette supervision est organisée une fois par mois. Elle a lieu pendant notre réunion d'équipe pour une durée de 2 heures. Nous préparons, lors de la réunion précédant la supervision, les situations qui nous interpellent ou face auxquelles nous sommes dans une impasse.

Lors de cette supervision, nous commençons par un "tour météo" c'est le moment où chaque membre de l'équipe, à tour de rôle, exprime ce qu'il ressent, son état d'esprit et/ou ce qui le préoccupe dans son travail. Nous en discutons ensemble si cela est nécessaire.

Un membre de l'équipe amène une situation qui nous pose question, nous interpelle quant à la suite à donner à l'accompagnement. Nous présentons la personne, ce qui justifie son arrivée en maison d'accueil, nous expliquons son fonctionnement dans la maison et ensuite le problème que nous rencontrons : où sommes-nous bloqués ? Nous essayons de garder une vision globale lors de la présentation.

Le superviseur (pédopsychiatre, approche systémique) nous apporte son regard extérieur. Il nous aide à trouver des pistes, à mieux comprendre certaines problématiques, à innover dans les solutions et les accompagnements. Les supervisions nous permettent de nous recentrer sur la personne et/ou ses enfants et de travailler sur les points essentiels. Ainsi, nous en sortons toujours avec des pistes de travail pour réorienter notre accompagnement psychosocial.

Méthode de travail

a) Travail sur mesure : nous travaillons de manière individuelle avec chaque hébergée. Chaque référente élabore un plan d'accompagnement en collaboration avec la femme. Plusieurs fois par semaine, des entretiens ont lieu pour être à l'écoute et afin de suivre l'évolution de la situation.

b) Méthode Gordon: depuis plusieurs années, plusieurs membres de l'équipe ont suivi la formation Gordon. Cette méthode utilise des techniques de communication tels que les messages « je » et l'écoute active. Durant cette formation, nous discutons de situations que nous rencontrons et nous nous exerçons à communiquer de manière à ne pas juger les autres tout en exprimant nos émotions et nos attentes. Nous avons pu constater que lorsque nous utilisons cette méthode comme moyen de communication, les messages sont mieux acceptés par notre public et qu'une communication plus saine s'installe.

c) Méthode systémique : nous travaillons à la situation de la femme hébergée en ayant une vue sur son réseau, en incluant toutes les personnes qui l'entourent et qui peuvent l'aider. Lorsqu'une femme est déjà suivie par un autre service, nous lui demandons son accord afin d'entrer en contact avec celui-ci. Les personnes ressources telles que la famille, le/la compagnon/e peuvent aussi jouer un rôle. Il est aussi intéressant de voir quelle place la personne hébergée prend dans le groupe afin de lui faire prendre conscience des modes de fonctionnement qui apparaissent et qui peuvent se transposer à d'autres domaines de sa vie.

Cela peut nous permettre de travailler cela avec elle et de lui donner des outils pour acquérir de nouvelles compétences.

Accompagnement psychosocial

Pendant le séjour à la Porte Ouverte, chaque femme hébergée a une personne de référence. Celle-ci la soutient dans les démarches liées à la mise en ordre de sa situation socio-administrative. Le point de départ est toujours la demande de la femme, mais lors de moments formels et informels, nous constatons souvent que des problématiques sous-jacentes sont présentes. Le référent essayera d'en discuter avec la femme pour qu'elle prenne conscience du schéma dans lequel elle peut se trouver et nous la soutenons pour trouver des pistes de solution.

La situation de grande précarité psycho-sociale dans laquelle les femmes hébergées se trouvent à leur arrivée dans la maison d'accueil fait que l'aide offerte est très vaste. Le travailleur social propose un suivi spécifique à l'hébergée avec un travail en réseau existant ou mis en place à partir de notre centre. Tout au long du séjour, des entretiens individuels qui sont fixés. Ceux-ci permettent d'éclaircir les priorités et d'évaluer aussi les démarches faites et à venir. Le travail d'accompagnement global apporte une aide psychosociale, administrative, budgétaire, etc... qui peut toucher différents domaines de vie de la personne. Les besoins les plus urgents sont abordés en premier lieu, comme par exemple les revenus, l'aide médicale, les dettes sans oublier le bien-être psychologique. En cas de besoin, l'équipe orientera l'hébergée vers des services compétents. Tout ce soutien et cet accompagnement se font toujours dans l'optique de renforcer les femmes dans leur autonomie. L'équipe se définit comme des généralistes et des personnes travaillant en première ligne avec la nécessité d'évaluer à pouvoir réorienter.

Le travail à la Porte Ouverte n'est pas seulement psychosocial mais aussi éducatif. Ceci se traduit dans le fonctionnement communautaire de la maison d'accueil et dans le suivi individuel. Chaque femme s'engage, selon ses capacités, à participer aux tâches journalières liées à l'entretien des communs, comme les salles de bains, le living, la cuisine, etc... cuisiner pour le groupe et participer aux animations. Si des difficultés se présentent pour une hébergée par rapport aux tâches ou à la vie en groupe, le référent reste la première personne de confiance pour celle-ci. Il peut écouter la personne dans ses difficultés rencontrées et essayer de la soutenir en réfléchissant ensemble à des solutions.

Ce travail sur mesure peut nécessiter que nous accompagnions une femme à un rendez-vous si celle-ci en exprime le besoin. Ce sont aussi les besoins que certaines femmes vont exprimer qui feront l'objet d'animations à venir. Ces animations pourront également être un support pour le travail d'accompagnement psycho-social.

C'est important de mentionner que chaque trajectoire de vie et chaque suivi est différent, car chaque individu est différent et unique. Ceci demande une flexibilité pour nous en tant que travailleurs psycho-sociaux. Le suivi ne s'arrête pas forcément à la fin de l'hébergement. Régulièrement des femmes souhaitent encore un soutien après avoir quitté la maison d'accueil. Pour cette raison la Porte Ouverte offre un suivi post-hébergement. Celui-ci se met en place uniquement à la demande de la personne. Ce suivi offre un soutien à court terme dans différents domaines de vie pour assurer l'installation dans le logement dans de bonnes conditions. Si un suivi à plus long terme est nécessaire, nous orientons alors vers un service de guidance à domicile.

La permanence de nuit

Depuis 2020, la Porte Ouverte est passée à la garde physique avec les permanents qui assurent la relève à partir de 20h45 avec les collègues de jour. Ils terminent leur travail à 7h45 ou 9h15 les week-ends. Ils sont disponibles la nuit sur place en cas de problème (type maladie, etc.) et gérer les imprévus. Les permanents de nuit s'occupent du renouvellement des stocks de nourriture et du matériel de ménage, de la préparation de la table le matin, café, thé, etc. pour le petit déjeuner, de la fermeture des portes et volets pour la nuit, etc. De manière générale, les permanents de nuit sont aussi là pour que les femmes se sentent en sécurité dans la maison la nuit et qu'elles puissent trouver une oreille attentive lorsque les collègues de la journée ne sont plus là. Lors de la relève, ils leur transmettent les informations importantes concernant les femmes hébergées, les enfants et la maison (problèmes interpersonnels, technique, absence, etc.). Afin d'assurer une bonne communication entre eux et de se partager leurs expériences et ressentis, les permanents de nuit alimentent aussi leur propre journal. La permanence de nuit étant assurée par quatre personnes différentes et sachant qu'il peut exister un intervalle d'au moins une semaine entre deux shifts, certaines informations se perdaient. Pour parer à cette éventualité, les permanents de nuit et les membres de l'équipe du jour peuvent aussi communiquer les informations importantes (par exemple les nouvelles entrées, une personne avec un traitement médical particulier etc...) via un cahier de communication spécifique se trouvant dans le bureau.

Les animations et activités pour les femmes et les enfants hébergés

Atelier logement

Constatant qu'il est de plus en plus difficile pour nos femmes de trouver un logement et sachant que l'équipe n'arrivait pas toujours à prévoir suffisamment de temps pour la recherche d'un logement, nous avons démarré un nouveau projet en janvier 2014 : chaque vendredi matin, deux membres de l'équipe, désignés à cet effet, organisent durant deux heures un atelier « logement ».

Chaque atelier hebdomadaire est partagé en trois parties : feedback, animation, recherche individuelle.

- Un moment durant lequel les femmes font le point sur la semaine écoulée et les éventuelles frustrations rencontrées dans leur recherche de logement. Il est important de prendre un moment pour les écouter.
- En seconde partie, nous proposons une animation collective durant laquelle on aborde une thématique liée au logement. Les thèmes abordés à cette occasion sont les suivants : la recherche d'un logement dans le marché privé (déchiffrement des annonces, compréhension des différentes abréviations, ...), les différents types de logements dits sociaux et les modalités d'inscription (les Agences Immobilières Sociales, les sociétés de logements sociaux, **la Régie Foncière de Bruxelles, le Fond du logement**), la meilleure façon de contacter les propriétaires, le contrat locatif (les types de baux, résiliation du contrat de bail), garantie locative, les devoirs et les droits des locataires et du bailleur, l'état des lieux (son utilité, cadre juridique, assurance habitation, les

relevés d'index), la prime d'installation, la prime de relogement, comment visiter un appartement, l'organisation du déménagement.

Nous organisons également des animations de sensibilisation à la gestion durable du logement (trucs et astuces pour diminuer sa consommation d'énergie, détecter la présence d'humidité, conséquence d'une mauvaise isolation, importance d'une aération quotidienne...).

Nous veillons à rendre chaque animation pratique, compréhensible et interactive de manière à nous adapter à notre public cible en organisant par exemple un quiz, un jeu photo ou encore un jeu de rôle (une femme joue le locataire, l'autre le propriétaire).

- La troisième partie est consacrée au suivi individuel des femmes dans leur recherche active de logement (établir un budget, prospection dans le quartier, recherches sur internet...). Durant cette séquence, nous mettons des ordinateurs à disposition des femmes.

Au travers de ces animations nous les soutenons dans leur recherche logement en leur fournissant les outils nécessaires pour reconnaître un logement convenable à un prix démocratique et démasquer les arnaques.

En 2022, nous avons organisé 31 ateliers logement avec en moyenne environ 2 participantes par atelier. Au total 23 femmes hébergées à la Porte Ouverte et dans nos logements de transit y ont participé.

Activités sportives

Depuis 2016, nous invitons les femmes à participer aux activités organisées par l'ASBL **Les Gazelles de Bruxelles**. Nous avons participé aux séances sportives des Gazelles suite à notre collaboration dans le cadre du projet Slimme Zet. En 2007 Slimme Zet de **Logo Brussel** a été créé. Le but est de collaborer avec des organisations ayant un public fragilisé. Ils travaillent autour du thème de la nourriture saine et de l'activité physique.

Ainsi, tous les vendredis à 19h, un groupe se réunit afin de courir, ensemble, pendant une heure. Nous constatons que pour certaines, il est difficile de faire le premier pas car elles ont peur du jugement, de ralentir le groupe ou ne pas se sentir à leur place. Afin de motiver les femmes et de leur offrir un soutien, une collègue les accompagne. S'inscrire au **Gazelles de Bruxelles** les aide au dépassement de soi, à acquérir un esprit d'équipe et se créer un réseau. En plus, elles peuvent également s'inscrire aux compétitions telles que le marathon de Bruxelles, Canal Run ... Mais également de nombreuses sorties sportives tels qu'une journée pour faire du Kayak ou une journée découverte à Waterloo.

En 2022, seulement 2 femmes sont allées courir à deux reprises. Elles n'ont pas accroché car le niveau était trop élevé. Afin d'offrir une activité physique, nous avons opté pour de la marche.

L'activité des Gazelles qui a le plus fonctionné auprès de nos femmes a été le cours de Zumba. Tous les mardis durant 1h-1h30, un groupe de femme se réunit afin de danser toutes

ensemble. Selon le prof, le type de danse varie, on y trouve de l'afro, de l'orientale ou de la salsa.

Nous avons également collaboré avec **Hobo** pour les séances de fitness, de yoga et les cours de boxe. Tous ces cours sont donnés par des professionnels. Afin de faciliter le déplacement de nos femmes, Hobo nous offre la possibilité de choisir leur bureau comme point de rendez-vous. Plusieurs femmes ne connaissaient pas bien Bruxelles et n'osent pas participer à des activités de peur de se perdre.

Massage

Depuis 1991, des bénévoles de **DANA** viennent deux fois par mois afin d'apporter par le massage-relaxation du bien-être aux femmes et aux enfants dans notre maison.

Ces séances de massage ont lieu les jeudis de 19h30 à 22h. La présence de deux bénévoles, un homme et une femme ou deux femmes permettent à environ 8 personnes de se faire masser. La durée du massage est de 15 à 30 minutes par enfant et de 45 minutes par adulte. Les techniques utilisées par les bénévoles sont : le massage à l'huile, le shiatsu, le drainage lymphatique, la réflexologie plantaire et la relaxation coréenne.

Après le massage, les femmes et les enfants ressortent ravis, apaisés et souriants. Il n'est pas rare de devoir réveiller certaines personnes ou de porter des enfants jusqu'au lit.

La présence d'un homme comme masseur n'est pas un problème. Nous en sommes ravis car cela permet d'apporter une petite pierre à la reconstruction de l'équilibre psychique des femmes et des enfants en ce qui concerne leur relation à l'homme ou au père. Le massage par un homme leur apporte l'expérience d'un contact, d'un toucher et d'une écoute respectueux et dans la bienveillance de la part d'un homme.

Les séances de relaxation

Depuis novembre de cette année, tous les dimanches soir, nous organisons des séances de relaxation au sein de la maison d'accueil. Ces séances durent 45 minutes et permettent à un maximum de cinq femmes d'expérimenter la relaxation. Ces séances sont assurées à tour de rôle par une ancienne permanente de nuit et une autre qui a rejoint la Porte-Ouverte cette année. L'objectif de ces séances est d'initier les femmes à la relaxation via des postures et des techniques de respiration, mais aussi de créer un espace où on peut exprimer ses émotions physiquement plutôt que verbalement.

Les sessions tentent d'aider les femmes à se reconnecter à leur corps dans un moment de détente. Nous visons à créer un espace sûr où les femmes peuvent se tourner vers l'intérieur et être présentes pour elles-mêmes, sans avoir à répondre à des attentes. Dans une situation où elles doivent fonctionner, construire et réparer, les séances servent de moment de pause, de méditation et permettent, nous l'espérons, d'accéder à ces parties d'elles-mêmes, qui sont facilement oubliées, lorsqu'elles doivent construire une nouvelle vie.

Les séances ont également aidé certaines de nos résidentes qui ne sont pas en forme ou qui ont des problèmes de santé à se sentir mieux et plus confiantes.

L'organisation de ces rendez-vous hebdomadaires s'est améliorée au fur et à mesure. Les collègues du jour collaborent aux séances en inscrivant les personnes intéressées. Ces informations sont ensuite communiquées aux organisatrices. Le dimanche soir, la personne assurant la permanence de nuit assiste l'organisatrice dans la mise en place de la séance. Par exemple, en préparant le local ou en rassemblant les femmes intéressées. Les séances sont organisées dans le salon ou dans l'espace-père. Le bilan de ces premiers mois est assez positif tant du côté des femmes que du côté des organisatrices. En effet, nous avons constaté une participation régulière des mêmes personnes aux séances et un intérêt grandissant dans le groupe en général. Certaines considèrent qu'il s'agit d'une activité complémentaire aux séances de massage.

Goûter sain

Nous avons instauré le goûter sain qui a lieu tous les mercredis après-midi durant les périodes scolaires. Une collègue prépare un goûter constitué d'un produit laitier, d'un produit salé et de fruits et légumes de saison. C'est un moyen de montrer les alternatives possibles aux sucreries et parfois aussi de sensibiliser les femmes au gaspillage. Par exemple, nous pouvons préparer une soupe ou une salade avec les aliments trouvés dans le frigo.

Ce projet a pris place suite à la participation d'une collègue à une journée d'étude en 2012 qui avait pour titre « Ils sont ce dont vous les nourrissez ». Travailler à une alimentation saine dans le service d'aide à la jeunesse". Les résultats d'une enquête avaient montré que 50% des adultes étaient en surpoids et avaient de mauvaises habitudes alimentaires. 15% des enfants ne déjeunaient pas, buvaient peu d'eau et consommaient peu de fruits et légumes.

Nous avons constaté le même type de problème dans notre maison d'accueil et nous voulions y travailler. Depuis, nous avons instauré le principe de repas équilibré durant la semaine. C'est-à-dire, la personne qui cuisine doit proposer des légumes, un féculent et comme dessert, un fruit. Nous avons banni tous types de boissons gazeuses ou sucrées durant la semaine et proposons uniquement de l'eau du robinet. Durant les weekends nous sommes plus souples. De plus, une corbeille de fruits est mise à disposition de tous et nous veillons à ce qu'elle soit toujours bien garnie de préférence avec des fruits de saison.

En 2022 nous avons organisé 37 goûters sains.

Les mains vertes

Nous avons eu des années durant l'ombre d'un grand Gleditsia dans notre cour. Nous avons dû nous contraindre à l'abattre car ses racines poussaient et endommageaient le mur des voisins. Une fois l'arbre abattu, il manquait quelque chose dans la cour. C'est aussi à cette période que de nouvelles idées venaient de l'équipe, comme le goûter sain, plus d'activités physiques, ... Nous avons profité de ces réflexions sur le bien-être physique pour l'étendre à notre environnement et donc réaménager notre cour en petit jardin.

Dès l'arrivée des premiers rayons de soleil, aussi bien les femmes que les enfants qui étaient intéressés, pouvaient remplir un bac de terre et planter des graines de fleurs, de légumes ou

d'épices, selon leurs envies. Les bacs sont également personnalisés par une petite plaque où ils peuvent faire un petit dessin, apposer leur prénom, même noter un de leur rêve ou un souhait. Nous essayons de « cueillir » le meilleur moment pour le faire, si l'envie est là, comme une envie de découverte : c'est un vrai moment de détente !

Jardiner, et pour ceux qui ne savent pas le faire, juste être entouré par la nature, est un vrai bienfait. Nous remarquons de temps en temps une femme qui profite tout simplement d'un moment de détente, de repos entre les plantes. Par des journées ensoleillées, le jardin incite les personnes à sortir et à en profiter. Elles discutent, papotent, et les nouveaux jardiniers montrent avec fierté leurs travaux de jardinage. Certaines femmes partagent volontiers, parfois avec nostalgie, des souvenirs d'une grand-mère ayant jardiné ou des souvenirs de paysages lointains de leur enfance. Il arrive aussi qu'un pot apparaisse par hasard : une hébergée a acheté elle-même une plante pour le jardin ! Nous avons fait venir la nature à nous, ainsi que les animaux. En hiver, les oiseaux viennent se servir dans la mangeoire, et cette année nous avons pour la 4^{ème} fois une nichée de mésanges charbonnières dans notre nichoir. Tout cela montre le reflet des saisons aux hébergées, le temps qui s'écoule, et qu'après chaque fin, il y a un renouveau. C'est un message plein d'espoir pour les hébergées de la maison d'accueil.

Un aspect éducatif important est pour nous la qualité de l'alimentation. Nous avons un potager et nous y mettons des tomates en été. Ce ne sont pas seulement les enfants qui apprennent qu'un légume pousse d'une graine, parfois certaines femmes aussi le découvrent. Faire grandir des légumes demande beaucoup d'attention et de soin, et aussi que pour chacun d'eux, il y a une saison. Acheter des fruits et légumes de saison n'est pas seulement bon pour le portefeuille, parce qu'ils n'ont pas été transportés sur des kilomètres et des kilomètres, mais ils sont aussi plus sains, ils nous apportent ce dont nous avons besoin : la vitamine C en hiver, l'eau et la fraîcheur en été. Nous offrons la possibilité de découvrir d'autres légumes ainsi que différentes variétés. La nature est diverse et aussi plus riche que les étalages d'un supermarché, avec ses fruits et légumes trop parfaits et de tailles identiques, dans leurs emballages en plastique. Malgré le fait que certains enfants éprouvent encore parfois difficultés à goûter des légumes, nous remarquons que beaucoup ont le plaisir de jardiner et de préparer des petits encas avec ce qu'ils ont récolté. C'est surtout arroser les plantes durant les journées de chaleur et se mettre au travail avec l'essoreuse à salade qui restent les moments favoris. Mais c'est déjà bien pour commencer !



Article 27

Le but de l'article 27 est de promouvoir l'accessibilité à la culture pour les personnes en situation précaire.

Depuis juin 2022, nous avons la chance de recevoir tous les mois 20 tickets « articles 27 ».

Ces tickets donnent accès à tout un réseau d'opérateurs culturels (cinéma, concert de musique, spectacle de danse, expos, ateliers, musées, théâtre...) à moindre coût. Le prix de la sortie culturelle revient à 1,25 euros par personne.

N'étant plus limité dans notre budget, nous avons élargi et augmenté nos propositions de sorties culturelles. Nous essayons de les diversifier au maximum dans le but de faire découvrir à notre public toute forme de culture.

Ces sorties permettent aux femmes hébergées de prendre part à la vie culturelle, de casser la monotonie du quotidien, de se détendre et de mieux comprendre et d'appréhender le monde extérieur.

En 2022, nous avons organisé 9 sorties en groupe (théâtre, cinéma, spectacle de danse, musées...). 23 femmes et 7 enfants y ont participé.

Parallèlement aux sorties en groupe, les femmes ont également l'opportunité de prévoir des sorties individuelles qu'elles choisissent et planifient à leur gré. Nous en parlons avec elles et voyons ce qui pourrait les intéresser mais le pas est encore trop grand pour certaines femmes d'y aller seule.

Les sorties en groupe ont nettement plus de succès que les sorties individuelles. Cette année, seulement 4 femmes nous ont interpellés pour organiser une sortie individuelle.

Groupe de paroles

Depuis mars 2021, des groupes de paroles sont organisés par des membres de l'équipe sociale. Il nous arrive également de faire appel à des intervenants externes pour apporter une expertise sur des thèmes plus précis.

Le but de ceux-ci est d'ouvrir le dialogue sur un sujet de société qui a interpellé les femmes ou qui est susceptible de les interpeller. Cette année, les thèmes abordés durant ces moments de partage sont les suivants : la vaccination, les droits de la femme, la place de la femme dans l'espace public, la solitude, la nourriture, ...Pour diriger au mieux ces moments d'échanges, nous nous aidons d'outils pédagogiques.

Nous nous tournons alors vers le service **Cultures et Santé** pour nous les procurer.

Les groupes de paroles sont également l'occasion d'aborder les questions liées à la vie communautaire. Les femmes sont invitées à mettre des mots sur des situations vécues comme injustes au sein de la maison et à exprimer leur mécontentement de façon ouverte et respectueuse de chacun. Cela permet d'échanger de façon constructive, de mettre des mots et d'être entendue. Ces moments d'échange durant lesquels les femmes sont invitées à s'exprimer sur un conflit, une tension, une frustration liée à la vie communautaire permettent d'apaiser des situations susceptibles de dégénérer.

En 2022, nous avons organisé 6 groupes de paroles. Au total 29 femmes et 3 enfants hébergés à la Porte Ouverte y ont participé.

Activités avec l'ASBL Hobo

En 1992 l'ASBL **Hobo** a été créée dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

L'ASBL propose diverses activités durant l'année : formations, ateliers, sorties, activités sportives et culturelles, etc...

Depuis sa création, nous travaillons en étroite collaboration avec HOBO. Nous sommes voisins et cette proximité est réellement bénéfique pour la collaboration.

Les femmes sont invitées à participer aux activités du centre de jour. Toutes les deux semaines, un employé de Hobo vient à ce propos faire de la publicité pour les activités du centre. Toutes ces activités partent du principe que chacun a le droit de se ressourcer par la participation à des activités choisies selon ses propres affinités. L'employé peut aussi rencontrer des hébergées qui ont un projet professionnel, en vue de leur proposer un suivi vers l'emploi. Il aide à rédiger un C.V, une lettre de motivation et à la recherche d'emploi ou de formation.

Dans notre living, nous affichons le calendrier des activités de la semaine. Nous invitons les femmes à s'inscrire. HOBO organise différents types d'activités, le sport, la couture, le yoga, des cours de néerlandais, de français et autres... Plusieurs fois par mois, des sorties culturelles ont lieu.

Chaque année aussi, nous participons à la fête du nouvel an organisée par leur équipe. Plusieurs maisons d'accueil et services du secteur sans-abri et sans-toit y sont conviés. Chaque année c'est un succès, nos femmes en reviennent avec beaucoup de souvenirs.

Chaque année, il y a « la journée de Hobo » pour tout le secteur sans-abri. Toute une journée durant laquelle, les femmes et les enfants participent à des activités sportives, culturelles, ... dans un espace extérieur réservé à cet effet.

Présentation du travail avec les enfants

Les enfants hébergés à La Porte Ouverte sont âgés de 0 à 17 ans. Tous sont accompagnés de leur maman ou d'un tuteur légal. Nous n'acceptons pas de mineur non-accompagné.

Historique et espaces

Les enfants qui arrivent dans notre maison d'accueil, ne choisissent pas eux-mêmes de venir ici. Ils doivent suivre leur maman quand elle décide de quitter son partenaire ou suite à un problème matériel par exemple quand un huissier les expulse.

Au début de leur séjour, mère et enfant(s) sont en crise. C'est le moment où l'enfant a besoin de plus d'attention, mais la maman n'arrive, momentanément, pas à répondre à ce besoin pour diverses raisons. Partant de cette observation, un projet concernant le travail avec les enfants a débuté en **1993** et une assistante sociale a été engagée à temps plein.

Elle a commencé par l'aménagement d'une **salle de jeux**. Pour la première fois, les enfants ont un espace où ils peuvent jouer quand ils le souhaitent et échanger avec les autres enfants de la maison. Elle organise aussi des animations les mercredis après-midi et les weekends afin

de soulager les mamans pendant quelques heures. Enfin, elle développe l'entretien d'accueil pour les enfants et met en place les réunions d'enfants.

Un an plus tard, en **1994**, nous transformons un local en un **bureau réservé uniquement pour le travail autour des enfants**. C'est l'endroit où l'ont fait les entretiens avec les mamans et avec chaque enfant à partir de 6 ans. Dans le bureau il y a aussi un ordinateur qui permet aux enfants de faire leurs devoirs et de jouer à des jeux en ligne.

En **2002**, l'agrandissement de la maison (au n°34) permet d'aménager **un local pour effectuer des entretiens et pour écouter les papas**.

A partir de **2003**, les places en crèche deviennent de plus en plus rares. Dès lors, une collaboration intense avec la halte-garderie de la Senne se crée et nous développons un réseau lié à la petite enfance.

A partir de **2011** nous organisons des réunions de mamans autour de différents thèmes et sur des questions concernant l'éducation.

Pour répondre aux problèmes concernant l'alimentation, nous introduisons le goûter sain en **2012** et un an plus tard nous développons le projet » Les Mains Vertes « (petit potager, épices et fleurs ...dans des bacs à plantes).

En **2018 un deuxième bureau pour enfants** se crée avec un coin lecture pour les enfants âgés de moins de 6 ans.

En **2019**, une deuxième personne renforce l'équipe enfants.

Fonctionnement et méthodologie

L'équipe de travailleurs pour enfants est constituée d'une assistante sociale et d'une éducatrice spécialisée.

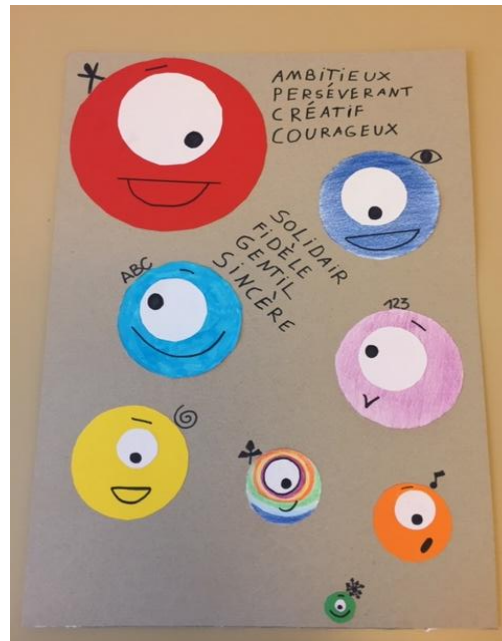
L'équipe enfants considère la relation mère-enfants centrale et offre un accompagnement psycho-social adapté sur mesure, des animations et la construction d'un réseau autour de l'enfant.

Les méthodes que nous utilisons sont la systémique, le travail sur mesure et l'écoute active selon la méthode Gordon.

Pour les entretiens individuels avec les enfants nous développons nous-mêmes des jeux et utilisons des outils comme la boîte à sentiments créée par **Het Centrum voor Ervaringsgericht Onderwijs**, la rose des axes de Nand Cuvelier et les Octofuns, créée par Françoise Roemers et inspiré par la théorie des intelligences multiples d'Howard Gardner.

Le but est d'apprendre à extérioriser les sentiments, de renforcer l'estime de soi, d'apprendre à communiquer de façon moins agressive et de se faire entendre.

Quand un enfant ne se sent pas bien dans sa peau, il envoie des signes. Ses sentiments d'oppression, d'impuissance, de colère ou d'anxiété s'extériorisent de différentes manières, par exemple, des plaintes psychosomatiques, des problèmes de sommeil, des cauchemars, l'agitation, un comportement agressif ou régressif. Donc, nous trouvons essentiel de pratiquer l'écoute active et de laisser une grande place à la parole des enfants au sein de notre institution. Cependant, certains d'entre eux sont trop petits pour savoir expliquer ce qu'ils ressentent. D'autres n'osent pas ou ne savent pas le montrer. C'est pour cela que nous accordons aussi beaucoup d'attention au corps (assez d'espace pour jouer dans la maison d'accueil, inscriptions aux activités de vacances, recherche de loisirs, massage de relaxation). Parler ne suffit pas toujours.



L'accompagnement psycho-social

Accueil

Dans l'accompagnement psycho-social de l'enfant, tout commence par l'accueil.

Dès leur arrivée, nous prenons soin de faire une visite de la maison avec les enfants. Ce moment peut être stressant, car ils ne comprennent pas toujours ce qu'il se passe. Il est déjà arrivé que la maman n'ait pas expliqué à son enfant qu'ils allaient vivre dans une maison d'accueil et qu'il faudra partager les espaces avec d'autres personnes.

Durant la visite, nous leur montrons les espaces communautaires et nous leur expliquons les règles de vie : les heures de coucher, les temps d'écrans, l'entretien de la salle de jeux et on termine la visite par la chambre. Lorsqu'ils sont petits, nous mettons à disposition un bac de jouets dans leur chambre afin de leur souhaiter la bienvenue. Parfois, lorsque la famille arrive, ils ne prennent que l'essentiel avec eux.

Quelques jours après leur arrivée, nous fixons en accord avec la maman un entretien avec l'enfant afin de lui expliquer notre rôle et le but d'une maison d'accueil. Dans les entretiens qui suivent, il peut nous raconter son parcours scolaire, la constitution de sa famille et la dynamique de celle-ci, le quotidien à la maison, le type d'activité qu'il apprécie etc.

Le but est d'instaurer une relation de confiance avec l'enfant afin qu'il sache que s'il en a besoin, nous pouvons l'aider et lui donner des outils pour qu'il puisse gérer cette phase de crise dans laquelle il peut se trouver en arrivant ici.

Entretien avec la maman

Sans la collaboration des mamans, il est impossible de travailler avec les enfants. C'est la raison pour laquelle nous expliquons le contenu du travail avec les enfants lors de l'entretien d'accueil avec la maman. Nous demandons à la maman de nous éclairer sur la situation familiale et de nous informer si son enfant est suivi par un service ou s'il pratique des activités extra-scolaires. Il arrive qu'elle nous fasse part de ses questionnements ou problèmes qu'elle

rencontre dans l'éducation de son enfant lors de ceux-ci. Mais il peut se passer un moment avant qu'elle ne nous demande notre aide.

Le soutien à l'éducation est caractérisé par une collaboration étroite avec la maman, par une modélisation et le "faire ensemble". Nous nous positionnons en co-pilote et tentons de reconnaître et de conforter la maman dans ses compétences. Si nous insistons uniquement sur ses manquements, le risque de décrochage de la maman serait grand. Il est, donc, essentiel de continuer d'observer les capacités de chaque parent et de les renforcer. C'est à cette condition qu'elles regagnent confiance en leurs capacités et qu'elles peuvent reprendre en main la conduite de leur propre vie.

Dans les suivis intensifs, nous travaillons essentiellement à la mise en place de limites, l'apprentissage d'un rythme, le coucher et les repas. Nous essayons de faire les choses ensemble par exemple : en montrant les légumes et fruits de saison nous préparons ensemble une panade. Avec l'aide de la maman, nous réfléchissons à un rituel pour le coucher et nous restons présents les premiers soirs quand elle l'essaye afin de l'encourager.

Entretien avec les enfants

Après un temps de séjour, lorsque les enfants sont un peu habitués, nous réalisons un entretien d'accueil avec eux. Ils y dessinent leur famille et complètent leur fiche-enfant. Il arrive de partager cela avec d'autres enfants lors des réunions d'enfants. Par exemple, chaque enfant remplit un petit passeport. Le but est de connaître le jeune, ce dont il rêve, de quoi a-t-il peur, s'il a des amis ou s'il est seul etc. C'est une bonne base pour commencer notre travail. Tout au long de leur séjour, les enfants participent à des entretiens dans lesquels ils peuvent s'exprimer et dire tout ce qu'ils pensent. Ces entretiens prennent place sous plusieurs formes, des jeux, dessins, peinture, lecture et jeux de rôle.

L'enfant doit se sentir écouté et soutenu. Nous voulons l'aider à extérioriser son ressenti lié à ce qu'il a vécu avant son arrivée et à ce qu'il vit au sein de l'institution.

L'enfant et la maman choisissent le moment où ils partagent leur vécu et leurs émotions. Dès qu'il y a un lien de confiance, ils parviennent à le faire durant les entretiens, mais le plus souvent, ils se lâchent durant les moments informels comme durant les sorties mère-enfants, les repas, les animations, un trajet ou des courses que l'on fait ensemble. Nous ne restons, donc, pas que dans les bureaux, mais entrons dans les chambres, aidons, parfois, à donner le bain, à faire des panades, à coucher les enfants ... etc.

Dans le deuxième bureau d'enfants se trouve une grande maison de poupées et plusieurs paniers avec une famille de lapins, des playmobils et des petits bonhommes. Nous les utilisons durant les entretiens avec les plus petits. Un des membres de l'équipe enfants a été formé en approche systémique à **Interactie-Academie** pour les faire parler ainsi.

Rituel de bienvenue et de départ

Dans le bureau enfant, il y a une nouvelle porte, faite par une collègue, sur laquelle est dessiné un arbre où l'on affiche tous les prénoms des enfants hébergés dans l'institution.

Quelques jours après leur arrivée, nous invitons l'enfant à écrire sur une feuille son nom et faire un dessin s'il le souhaite, et ensuite il choisit son emplacement dans l'arbre. Ce rituel permet aux enfants de visualiser qui est dans la maison et comprendre que la Porte Ouverte est une étape dans leur vie, qu'ils ne resteront pas indéfiniment dans la maison car le jour de son départ, le jeune décroche son prénom et nous inscrivons au dos de cette feuille un petit mot à son égard.

Lorsqu'une maman trouve un logement ou qu'une date de départ est fixée, nous prenons le temps d'écouter les émotions de l'enfant. Les enfants se posent beaucoup de questions et parfois le parent, à cause de nombreuses démarches, n'a pas le temps d'y répondre. Les questions qui reviennent souvent sont : Que va-t-il se passer ? Est-ce qu'on pourra revenir ici ? Est-ce que vous allez continuer à aider maman ? ... etc. Les sentiments qui reviennent souvent sont, le stress de partir et la joie d'avoir un nouveau chez soi.

Lorsque les départs sont précipités et que le rituel n'est pas effectué, il arrive que l'enfant ait des problèmes d'adaptation dans son nouveau lieu de vie car la transition n'a pas été faite.

Pour les plus grands, dans le bureau enfant, se trouvent plusieurs bouteilles qui contiennent des mots d'enfants ayant séjournés à la Porte Ouverte. Sur une feuille, le jeune peut écrire ce qu'il a apprécié durant son séjour, ce qu'il a détesté, ses peurs, ses bons moments. Il peut écrire ce qu'il désire ou dessiner. Ce qui est important c'est que ce bout de papier restera dans cette bouteille. Les enfants aiment penser qu'une trace de leur passage restera dans nos murs et que nous ne les oublierons pas.



Construction d'un réseau

La construction d'un réseau se fait par les amis et la famille, mais aussi par les collaborations avec d'autres services. Nous encourageons à maintenir les liens existants avant leur arrivée ou à stimuler ou rétablir certains contacts.

En même temps, nous allons réfléchir avec l'enfant ou le jeune autour de la question de la ou les personnes de confiance à qui il pourrait se confier en dehors de la maison d'accueil. Nous allons chercher avec lui quel adulte pourrait développer cette résilience chez l'enfant (des voisins, d'autres membres de la famille, une institutrice, l'entraîneur de basket, ...). Souvent ce sont des petits gestes qui font que l'enfant se sent écouté et soutenu et cela laisse un impact durable dans le rétablissement de la confiance vis-à-vis des adultes.

Animations dans la maison

Nous travaillons aussi en groupe avec les enfants et les mamans.

Réunions d'enfants

Les réunions d'enfants ont lieu le jeudi soir, après le souper de 19h à 21h quand il n'y a pas de massage de relaxation.

L'objectif est de réunir les enfants de plus de 6 ans pour partager leurs expériences et leurs émotions d'une manière ludique (par des photos, la musique, un jeu ou un jeu de rôle). Ils y apprennent à s'exprimer et à s'écouter l'un l'autre.

Les réunions d'enfant se font en trois parties : des jeux pour faire connaissance et s'écouter à tour de rôle, un moment d'écoute où nous faisons le tour de table et une activité ludique autour d'un thème (mes émotions, mes défauts et qualités, comment gérer un conflit, se projeter dans le futur, le mensonge, les valeurs de ma famille ...)

Ils apprennent à s'exprimer, mais aussi à s'écouter. De plus, ils se rendent compte qu'ils ne sont pas seuls à vivre la situation dans laquelle ils se trouvent. Les sujets comme le divorce et le papa ne sont pas tabous.

C'est aussi l'endroit où ils peuvent poser des questions sur ce qu'il se passe dans la maison (un départ d'une hébergée, une dispute entre adultes, garder un animal domestique dans la maison d'accueil, comment partager la télé, ...etc)

Parfois il arrive que les enfants fassent des propositions (comment bien ranger la salle de jeux, faire la vaisselle à la fête des mères, préparer un dessert le week-end... etc) ou ils viennent avec des idées pour des sorties durant le week-end. Ces propositions seront discutées en réunion d'équipe. De cette façon, nous essayons de leur montrer que nous les écoutons et que nous les prenons au sérieux.

Atelier Jeux

Depuis 2017, un atelier de jeux est organisé pour les enfants âgés de 3 à 6 ans. Nous avons mis l'accent sur le jeu, car le jeu chez l'enfant est bien plus qu'un passe-temps. Jouer permet à l'enfant de se développer et d'acquérir diverses compétences telles que la socialisation, le langage, l'expérimentation, la négociation, etc.

Le but premier était de permettre aux enfants de jouer entre eux pendant une heure et de soulager les mamans afin qu'elles puissent se consacrer un peu de temps.

Durant cet atelier, nous utilisons deux formes de jeux :

- Le jeu spontané qui consiste à mettre le matériel à la disposition des enfants sans donner de consigne. Ainsi, ils développent leur créativité, leur imagination, le partage, etc.
- Le jeu structuré qui consiste à proposer un jeu contenant des règles devant être respectées par tous les joueurs. Ainsi, ils prennent les autres en considération et développent les valeurs du respect, l'écoute, etc.

Atelier lecture

Dans le bureau enfant nous avons aménagé un coin lecture pour les plus petits.

Nous avons fait ce choix car nous savons que les enfants aiment les histoires. Lorsque nous en lisons avec eux, ils veulent eux aussi donner leur point de vue, leur avis, et ils profitent de cet instant pour exprimer certaines choses. Nous avons différents thèmes et choix de lecture.

Nous disposons de plusieurs livres d'enfants que nous lisons avec eux durant les ateliers de lecture ou les réunions d'enfants. Ils traitent des émotions (la colère, la tristesse, la peur et la joie), mais aussi des sujets comme refuser de partager des jouets, refuser d'aller se coucher, ne pas aimer perdre, les disputes, partir en classe verte, perdre un doudou, la rentrée scolaire... etc. Souvent les enfants se reconnaissent dans l'histoire et ceci permet d'aborder et de s'exprimer autour du sujet.

Les 3 livres conçus comme "livre-outil" créés par l'équipe de **Notre Abris** sont écrits pour favoriser la parole et l'échange en rapport avec la violence conjugale, la maladie mentale ou l'incarcération d'un parent ou d'un proche. Il s'adresse aux enfants à partir de 3 ans. Nous utilisons souvent le livre "Mon ami Sacha. Quand les disputes des grands font mal au cœur des enfants" pour aborder le sujet des violences conjugales.

Nous sommes convaincus que le livre est un bon outil pour permettre à l'enfant de s'exprimer sur ses émotions. Nous utilisons certains livres comme facilitateur à la communication avec des enfants qui ne s'expriment pas beaucoup. En effet, les histoires permettent à l'enfant de s'exprimer sur un ton plus léger. Nous avons abordé plusieurs sujets "sensibles" via des histoires qui nous ont permis de comprendre dans quel environnement le jeune a grandi. Par exemple, les disputes incessantes, la violence conjugale, les moqueries à l'école, etc...

Aussi, lorsqu'une histoire raconte ce que l'enfant vit ou est similaire à ce qu'il vit, il réalise qu'il n'est pas le seul dans cette situation.

Nous lisons aussi des histoires plus communes dans le but de continuer à ce que le jeune développe son imagination, sa mémoire et son vocabulaire.



Réunions de mamans

Les réunions de mamans ont lieu un lundi soir de 20h à 22h, environ un mois avant chaque période de vacances scolaires. Nous avons décidé d'animer les réunions avec le support dvd du **F.R.A.J.E.** car nous avons remarqué que seules les fortes personnalités osaient s'exprimer lorsqu'il n'y avait pas de support. Les sujets abordés sont par exemple : comment laisser de l'autonomie à ses enfants, l'adolescence, l'identité sexuelle, la phase d'opposition ou le rythme (de sommeil) de l'enfant. Beaucoup de mamans se reconnaissent dans les sujets

apportés par le F.R.A.J.E. et se sentent soulagées de pouvoir partager leurs expériences. Nous accordons également une grande importance aux origines culturelles des mamans et nous leur demandons régulièrement comment cela se passait dans leur pays, chez leurs parents. Les réunions de mamans permettent d'échanger sur leurs expériences et leurs vécus. Chaque famille possède un mode de fonctionnement qui lui est propre.

Nous savons, aussi, compter sur l'équipe de **Zita Inloopteam** pour animer la réunion de mamans autour du thème de la nourriture saine pour les enfants.

Sorties

Nous motivons les mamans à sortir, les mercredis après-midi et les weekends, avec leur(s) enfant(s) afin de ne pas rester cloîtrés dans la maison trop souvent. Nous organisons des sorties dans des musées, dans des parcs, des plaines de jeux couvertes ou non.

Nous privilégions les activités peu onéreuses ou gratuites afin de montrer aux mamans qu'à Bruxelles, il existe de nombreuses opportunités pour partager du temps de qualité avec son enfant sans forcément devoir dépenser beaucoup d'argent. Nous travaillons avec la réalité d'un public qui perçoit peu de revenus. Souvent, elles ne sont pas au courant qu'il existe des ASBL qui proposent des activités gratuites dans plusieurs communes de Bruxelles.

Chaque année, nous participons aux activités organisées par **Stadkriebels**. Nous allons avec les mamans ayant un enfant de moins de 4 ans à **Baboes**. Nous travaillons, aussi, avec **Zita Inloopteam** ou **la Maison de quartier Françoise Dolto**. Certains mercredis après-midi, nous allons également ensemble à la ludothèque.

En les accompagnant ou en leur conseillant de se rendre dans ces différents lieux, cela leur permet de sortir de l'isolement dans lequel certaines mamans se trouvent. Nous constatons que souvent, elles n'ont aucun réseau et ne souhaitent pas sortir car elles ne veulent pas se retrouver seules.

Aperçu statistique

Données concernant les femmes hébergées

Nous avons hébergé 69 femmes et 32 enfants en maison d'accueil au courant de l'année 2022. Nous avons accueilli 58 femmes en 2022 et 11 femmes étaient accueillies en 2021 mais sont restées encore une partie de l'année 2022.

Parmi ces femmes, 26,1 % étaient accompagnées de leurs enfants. (58 % des femmes avaient des enfants).

La maison d'accueil compte une capacité de 22 personnes pour lesquelles nous avons 15 chambres (individuelles ou familiales). Le taux d'occupation est de 22 personnes (femmes et enfants) par jour en 2022.

Nous avons accompagné 16 femmes et 9 enfants dans nos logements transit.

Nombres de nuitées	2018	2019	2020	2021	2022
Femmes en maison d'accueil	4422	4847	4160	4258	4894
Enfants en maison d'accueil	2216	2690	2930	2905	2997
Femmes en transit	1033	1023	821	945	1304
Enfants en transit	92	334	377	282	905
Total	7740	8894	8288	8390	10100

Age

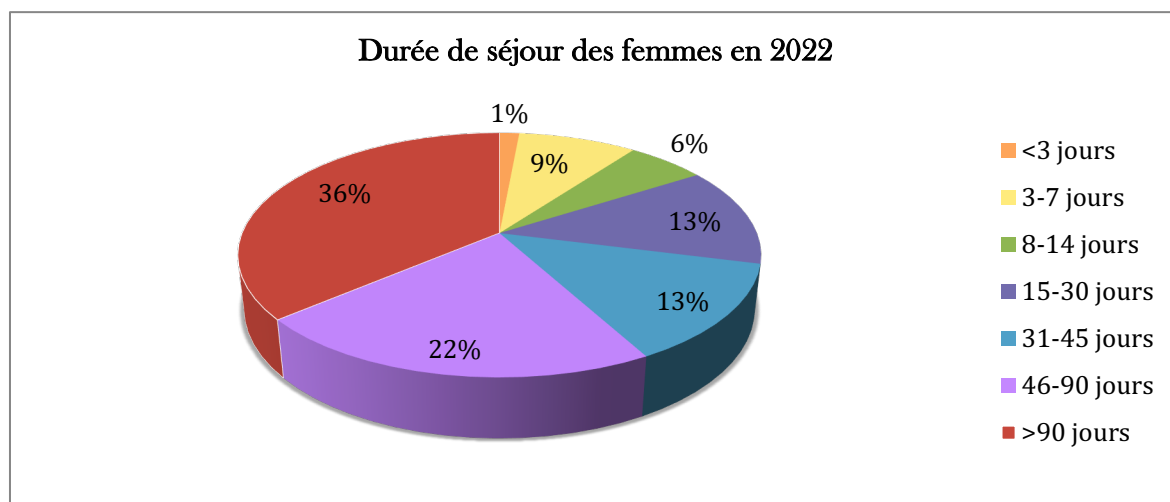
L'âge moyen des femmes est de 38 ans.

% des femmes selon l'âge	2018	2019	2020	2021	2022
<20	6,67	5,26	3,77	11,84	1,45
20-29	29,33	28,95	24,53	21,05	24,64
30-39	28	26,32	28,30	32,89	31,88
40-49	20	23,68	22,64	26,32	26,09
50-59	9,33	7,89	15,09	3,95	13,04
60+	6,67	7,89	5,66	3,95	2,9

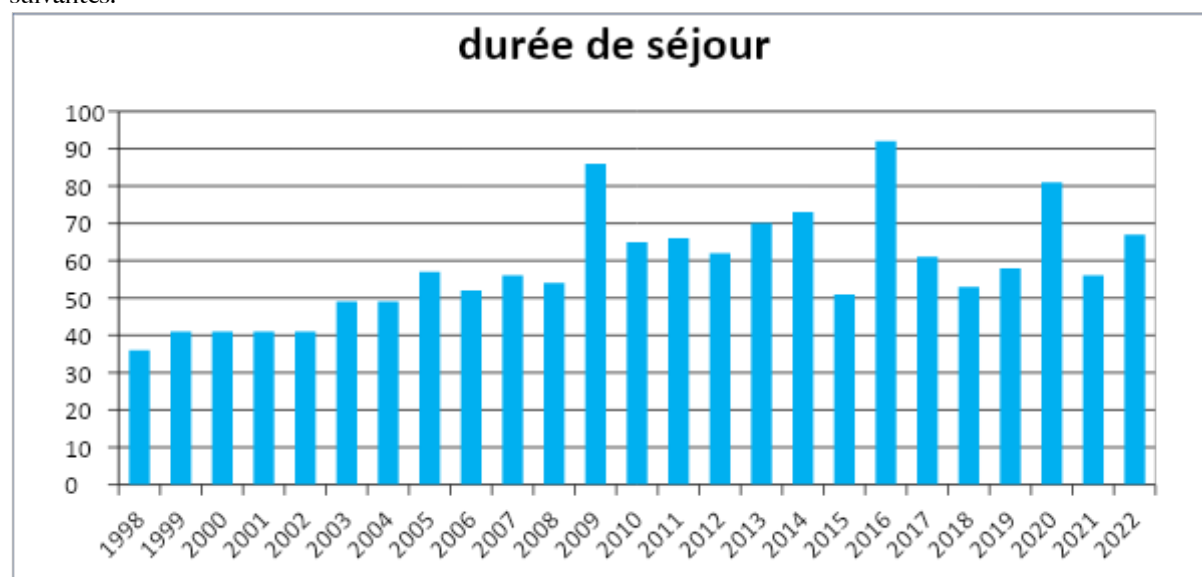
Durée de séjour

La durée moyenne de séjour est de 67 jours pour les femmes que nous avons accueillies en 2022. La durée de séjour est de 84 jours pour les femmes que nous avons hébergées en 2022. En comparaison avec l'année 2021, la durée de séjour moyenne a augmenté passant de 56 à 67 jours.

29% des femmes hébergées quittent la maison d'accueil dans les 30 premiers jours. 35% des femmes sont restées entre 1 mois et demi et 3 mois et 36% plus de 3 mois.



Ce tableau montre l'évolution de la durée de séjour en jours des femmes qui ont été accueillies dans les années suivantes.



Horaire d'accueil

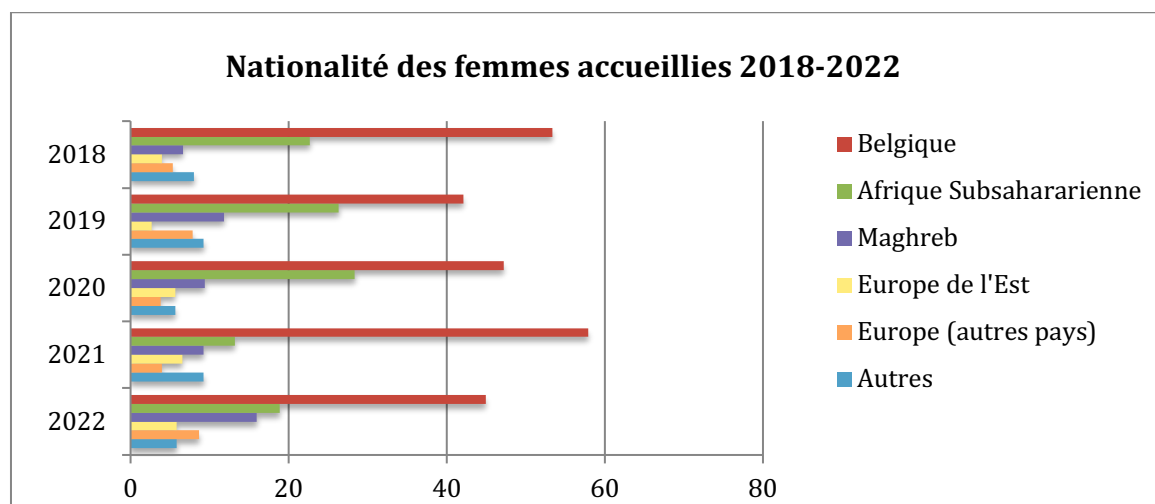
En 2022, 73,92% des accueils ont eu lieu pendant les heures de bureau, 18,84% le soir, et 7,25% pendant le week-end. Nous trouvons important de permettre un accueil en dehors des heures de bureau pour ne pas ajouter une contrainte supplémentaire aux personnes qui par exemple ont des enfants, travaillent ou suivent une formation. Un travailleur social est présent chaque soir jusqu'à 21h, même le week-end. Depuis 2020, entre 21h et 7h30, 9h les week-ends, la permanence est assurée par les permanents de nuit.

Nationalité et origine³

Le graphique ci-dessous montre que 45% des femmes hébergées avaient la nationalité belge en 2022. Parmi ces 31 femmes belges, 13 femmes étaient d'origine belge. Les autres étaient d'origine burundaise, congolaise, ghanéenne, guinéenne, hongroise, marocaine, rwandaise, espagnole et ivoirienne.

Suivent ensuite les femmes provenant d'Afrique Subsaharienne (18,84%) et le Maghreb (15,94%).

Autres nationalités sont indienne, brésilienne et cambodgienne.



Langue

% de femmes selon la langue	2018	2019	2020	2021	2022
Français	81,30	78,9	79,25	86,84	84,06
Néerlandais	10,60	7,90	7,55	6,58	4,35
Autres	8,00	13,10	13,20	6,58	11,59

Nous encourageons fortement les femmes parlant peu ou pas le français ou le néerlandais à s'exprimer dans l'une ou l'autre langue. Nous faisons également appel à des interprètes. Il est important que nous puissions dans ces cas faciliter la possibilité pour les femmes de pouvoir avoir des entretiens de fond et être comprises, ce qui est de grande importance pour nous.

³ Pour l'origine, nous avons décidé de nous baser sur la définition suivante du Vlaams integratiedecreet (2009):
"Afin de déterminer l'origine d'une personne, il est tenu compte de 4 critères : la nationalité actuelle de la personne, la nationalité de naissance de la personne, la nationalité de naissance du père et la nationalité de naissance de la mère. Si l'un de ces critères est une nationalité non belge, la personne est considérée comme étant d'origine étrangère." (Vlaamse overheid, 2009)

Domicile

% de femmes selon le domicile	2013	2019	2020	2021	2022
La Région Bruxelloise	64,00	68,42	71,69	67,32	66,67
La Flandre	18,65	10,56	9,44	11,56	13,04
La Wallonie	9,31	9,22	11,34	13,20	13,04
Sans domicile en Belgique	8,00	11,88	7,53	7,92	7,25
Inconnu	0	0	0	0	0

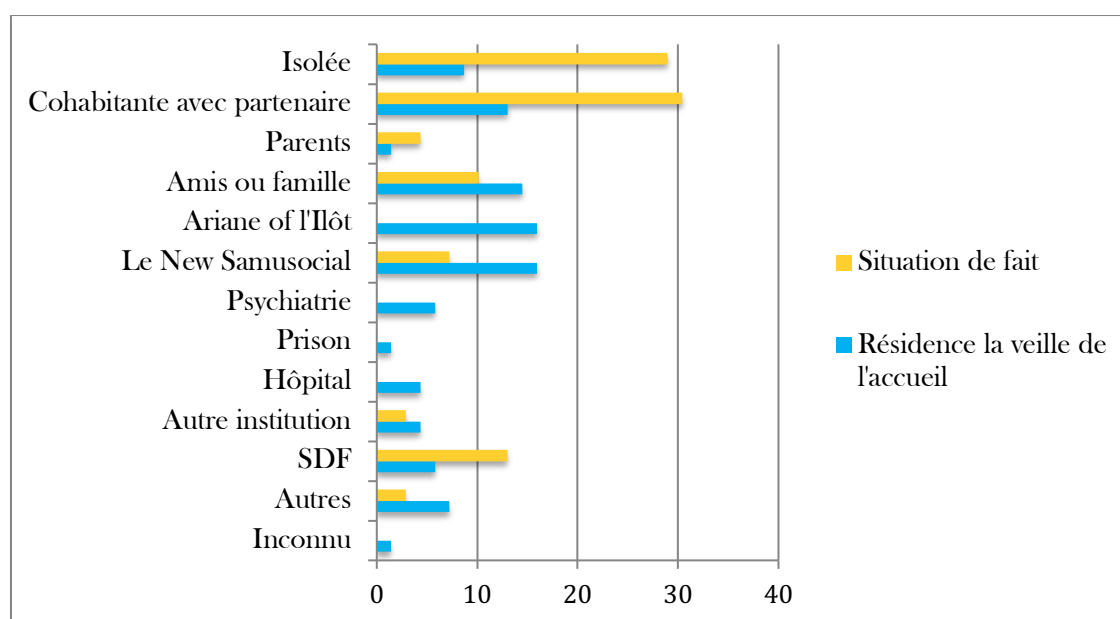
La commune de 1000 Bruxelles est la plus représentée avec 13,04% des femmes, suivie par Molenbeek avec 10,14% et Anderlecht avec 8,70%.

Parmi les femmes sans domicile, trois sont radiées, et deux n'ont jamais eu de domicile en Belgique.

Etat civil

% de femmes selon l'état civil	2018	2019	2020	2021	2022
Célibataire	57,33	46,04	43,40	53,95	60,87
Mariée	25,33	26,32	35,80	27,63	24,64
Divorcée	14,67	25	16,98	11,84	11,59
Veuve	2,66	1,32	3,77	6,58	2,90
Inconnu	0	1,32	0	0	0

Situation de fait et résidence avant l'accueil



Nous définissons la situation de fait comme la situation plus ou moins stable dans laquelle se trouvait la personne avant la situation de crise. La résidence la veille de l'accueil est l'endroit où la femme a dormi la nuit précédant l'accueil à la Porte Ouverte.

Souvent les femmes cherchent une solution ailleurs avant de venir à Porte Ouverte. Certaines font appel à leur famille ou à des amis. Un grand nombre de femmes passent par un des centres de crise de Bruxelles (**centre d'accueil d'urgence Ariane, L'ilôt, Le New Samusocial**). Les autres institutions où ont séjourné les femmes avant d'arriver à la Porte Ouverte sont **Portali, Transit, Églantier, Fedasil**, hôtel par le CPAS, **Entre Autres**, hôpital psychiatrique et dans une église.

Instances intermédiaires

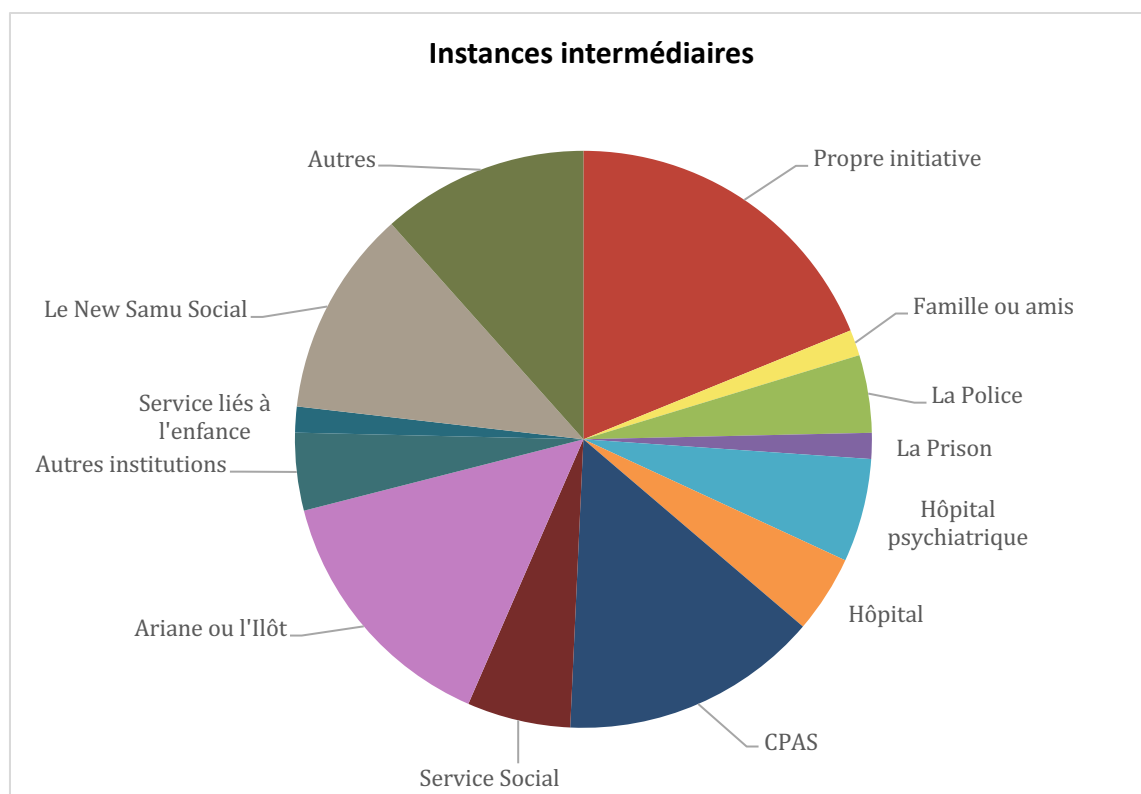
En 2022, plus d'un quart des femmes ont été orientées chez nous par le **Centre d'accueil d'urgence Ariane, l'Ilot et Le New Samusocial**, cela représente un total de 26%.

Nous les contactons également lorsque des places vont se libérer. Cette année, comme depuis 2020, **Bruss'help** a également continué à établir un monitoring hebdomadaire des places disponibles en maisons d'accueil et a repris le travail jusqu'alors réalisé par le centre d'urgence Ariane. Nous avons ainsi eu des demandes via cette information qui est diffusée plus largement auprès d'autres services sociaux comme des CPAS par exemple.

Les voies d'entrée sont principalement les femmes elles-mêmes qui arrivent par leur propre initiative suivi des orientations via les CPAS.

Dans la catégorie autre, nous retrouvons des orientations faites par l'**ADDE, Pagasa, Douchefflux, Fedasil** et **La Voix des femmes**.

Instance intermédiaire	2018	2019	2020	2021	2022
Propre initiative	17,33	17,11	30,19	34,21	18,84
Famille ou amis	2,68	3,95	5,66	5,26	1,45
Personne de confiance	4	1,32	1,88	1,32	0
Police	1,33	2,63	5,66	7,89	4,35
CPAS	14,67	13,16	3,77	9,21	14,49
Service social ambulatoire	10,66	7,90	1,89	11,84	5,8
Hôpital psychiatrique	4	5,26	1,89	0	5,8
Hôpital	0	0	0	3,95	4,35
Ariane ou l'Ilot	21,33	28,94	16,98	11,84	14,49
Autres institutions	10,66	7,90	7,53	5,26	4,35
Le New SAMU Social	8	9,20	18,87	6,58	11,59
La prison	0	0	0	0	1,45
Autres	1,33	0	1,88	1,32	11,59
Services liés à l'enfance	1,33	2,63	3,77	0	1,45
Inconnu	2,68	0	0	1,32	0



Ressources

En 2022, 42,03 % des femmes bénéficiaient d'une intervention du CPAS à leur arrivée. Et 31,88% de femmes n'avaient aucune ressource financière. Cela est souvent dû au fait qu'elles dépendaient de leur partenaire. Pour ces dernières, nous régularisons leurs revenus via le CPAS ou leurs droits à d'autres indemnités.

Seulement trois femmes avaient des revenus d'un travail. Nous encourageons nos hébergées à suivre une formation, des cours de langue ou à chercher un travail. Pour ce faire, nous collaborons avec l'asbl **HOB0**.

Ressources	Arrivée	Départ
Pas de ressources	31,88	5,8
Salaire	2,9	2,9
CPAS	42,03	52,17
Salaire + CPAS	1,45	1,45
Indemnités +CPAS	1,45	1,45
Chômage	7,25	5,8
Mutualité	4,35	4,35
Pension	0	1,45
Invalide	7,25	5,8
Chômage + invalide	1,45	1,45
Inconnus	0	2,9
Encore dans la maison	0	14,49

Païement du séjour

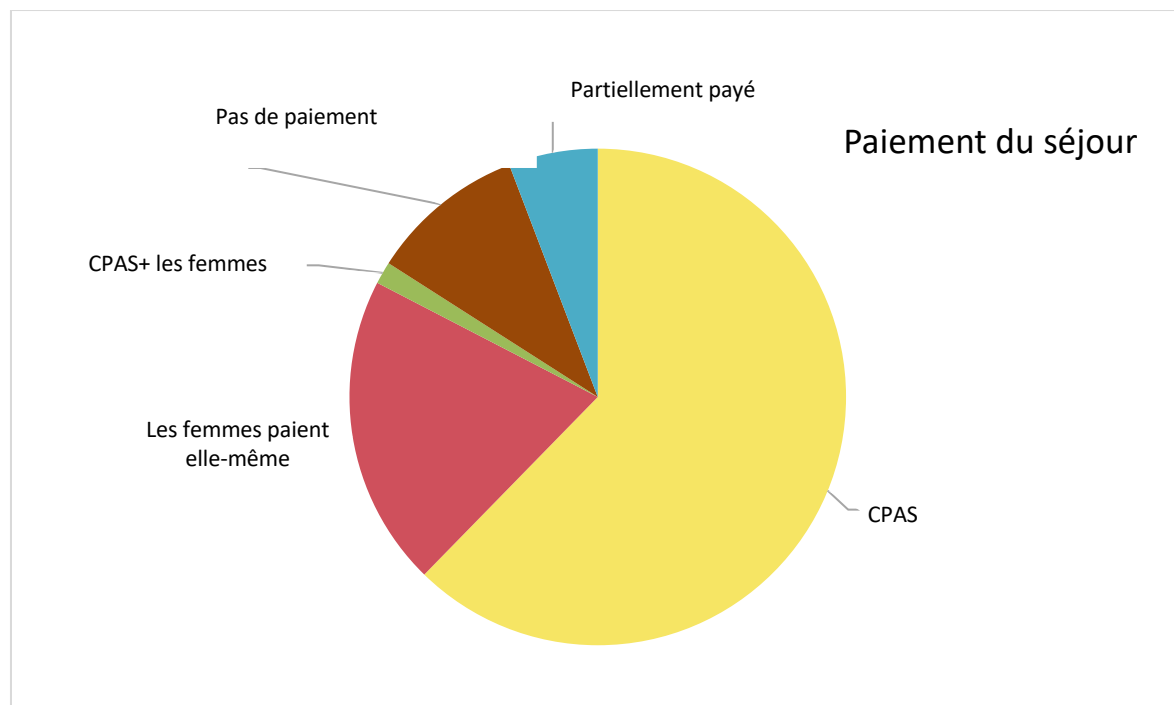
Les frais d'hébergement couvrent les dépenses liées aux repas, aux lessives, aux titres de transport, aux activités organisées par la maison ou par des services extérieurs ainsi que les activités durant les vacances scolaires, ...

Pour 62,32 % des femmes qui ont été hébergées en 2022, les frais du séjour sont pris en charge par le CPAS. 20,29 % des femmes payent elles-mêmes.

Une femme a payé une partie, le reste était payé par le CPAS.

Pour 10,15 des femmes il n'y avait pas du tout de paiement. Trois femmes ont payé une grande partie de leur séjour, mais pas tout. Pour une femme, une partie du séjour était payé par le CPAS, une partie par elle-même et une partie n'était pas payée.

Au total, nous n'avons pas de paiement pour 221 nuitées. Cela fait 4,5 % des nuitées totales.



Accueils répétés

En 2022, 71,01% des femmes n'avaient jamais été en maison d'accueil. 15,94% des femmes avaient déjà fait un séjour dans une autre maison d'accueil et 10,14% avaient fait plusieurs séjours dans une autre maison d'accueil. Pour deux femmes nous ne savons pas.

En 2022, 94,20% des femmes hébergées n'avaient jamais fait un séjour à la Porte Ouverte. Quatre femmes avaient été 2 fois à la Porte Ouverte.

Les personnes ne reviennent pas toujours pour les mêmes motifs et plusieurs années peuvent passer entre deux hébergements.

Problématiques

Pour l'année 2022, un peu plus d'un tiers des femmes que nous avons hébergées l'ont été suite à des problèmes relationnels avec ou sans maltraitance (respectivement 29% et 6%).

Pour les femmes victimes de violences conjugales qui ont trouvé refuge dans notre maison d'accueil, nous constatons qu'elles ont perdu toute confiance en elles du fait qu'elles ont été constamment dévalorisées. Dans un premier temps, la priorité est qu'elles se sentent en sécurité au sein de notre institution. Gagner la confiance, s'adapter à ce nouvel environnement est une étape qui, dans certaines situations peut s'avérer ardue.

L'atmosphère sécurisée que nous nous engageons à maintenir peut aider les femmes à exprimer leurs émotions et à prendre conscience de l'emprise qu'avait leur conjoint sur elles. Petit à petit, et grâce au soutien compréhensif et constant de l'équipe, les femmes essayent de se reconstruire, retrouver leur estime de soi.

Un autre groupe important qui a été hébergé est celui des femmes accueillies à la Porte Ouverte pour des problèmes matériels. Il représente un tiers de notre public.

Au-delà de cette vision purement statistique, la réalité nous montre quotidiennement qu'il est difficile et réducteur de lier chaque situation à une problématique précise. Chaque femme, a un parcours singulier qui l'a entraînée vers sa situation actuelle de sans-abrisme. Les diverses problématiques s'accumulent, se confondent, s'emboîtent. Face à cette complexité, notre rôle est d'accompagner les femmes suivant une approche psycho-sociale globale.

Problématique	2018	2019	2020	2021	2022
Problème matériel	25,33	31,57	28,30	28,94	33,33
Problème relationnel avec maltraitance	25,33	27,63	22,64	22,36	28,99
Problème relationnel sans maltraitance	6,67	3,95	7,55	13,16	5,8
Problème parents/enfants	12	10,53	11,32	10,53	8,70
Toxicomanie	4	1,32	5,66	6,58	4,34
Handicap mental léger	1,33	0	0	0	1,45
Problème psychiatrique	6,67	9,21	9,43	10,53	7,25
Problèmes personnels	5,33	6,58	7,55	3,95	2,9
Permis de séjour	10,66	6,58	5,66	2,63	2,9
Autres	2,66	2,63	1,89	1,32	4,34

Dettes

En 2022, presque un tiers des femmes hébergées (30,43%) ont des dettes. Cela ne représente qu'une partie de l'iceberg car cela reste un sujet tabou pour les femmes. Ce n'est souvent qu'au cours du séjour, lorsque le courrier arrive à la maison d'accueil, que les factures, les

rappels et les lettres d'huissier arrivent, que nous découvrons la situation réelle d'endettement...

Beaucoup de dettes représentent des factures impayées de gaz, d'eau, d'électricité, de GSM, d'internet et télévision, des arriérés de loyer, des factures d'hôpitaux, des amendes de transport en commun, des crédits à la consommation.... Les montants peuvent s'élever à plusieurs milliers d'euros.

Une femme sur dix (10,14%) a un administrateur de biens lors de leur arrivée à la Porte Ouverte. 2,9% des femmes sont en médiation de dettes. Presqu'une femme sur cinq a des dettes, mais n'a pas de suivi.

Pour les femmes avec beaucoup de dettes, nous essayons de les orienter vers un service de médiation de dettes. Cela garantit une continuité étant donné que le séjour en maison d'accueil est limité dans le temps. Cependant, nous remarquons dans notre pratique, qu'obtenir un premier rendez-vous dans un service de médiation de dettes prend généralement du temps.

Santé Mentale

En 2022, nos chiffres montrent que parmi nos femmes hébergées, 23,2 % d'entre elles ont un problème de santé mentale. Ces problèmes de santé mentale sont divers et peuvent être multiples : psychose, névrose, dépression, anxiété, état de stress post-traumatique, trouble obsessionnel compulsif, etc.

Nous constatons que le problème de santé mentale est un facteur aggravant d'exclusion sociale. En effet, les femmes hébergées cumulent souvent plusieurs problématiques qui les mènent à la précarité. Ces chiffres énoncés ne montrent qu'une partie de la réalité car pour certaines femmes, nous devons refuser leur demande de candidature car le problème de santé mentale est trop présent pour fonctionner dans le groupe d'une maison d'accueil avec enfants.

Certaines femmes sont suivies à leur arrivée par un médecin généraliste, un psychiatre et/ou un psychologue. Pour d'autres, cela peut faire longtemps qu'elles ne veulent plus aller consulter. Dans cet état précaire, les soins de santé sont souvent relayés au second plan.

Nous essayons d'aborder avec les femmes le thème de la santé mentale avec beaucoup de prudence, de précaution et parfois de subtilité. Lorsque nous rencontrons des interrogations ou des difficultés, nous en parlons entre nous en réunion d'équipe, en réunion de réseau, avec notre superviseur pédopsychiatre ou encore, nous faisons appel auprès d'une équipe mobile extérieure pour des conseils ou une intervention.

Par ailleurs, trouver un psychiatre dans le secteur associatif, public voire même privé est très compliqué et peut être onéreux. Les délais d'attente sont souvent beaucoup trop longs. Pour certaines situations, nous ne pouvons pas nous permettre d'attendre un tel délai. L'accès au soin de santé doit rester un droit accessible et fondamental. Heureusement, nous avons un précieux partenariat avec la maison médicale voisine des Riche Claires. La consultation chez un médecin généraliste peut être une porte d'entrée pour parler de ces problèmes ou pour débiter une prise en charge de soin.

Dépendance et addictions

Durant l'année 2022, 20,3 % des femmes hébergées avaient un problème connu de dépendance ou d'addictions. Nous constatons que le problème le plus récurrent est celui de l'alcool et de la (sur)consommation de médicaments.

Les thématiques de la dépendance et des addictions peuvent être abordées lors des entretiens psycho-sociaux si la personne le souhaite ou si cela met à mal sa situation d'hébergement. Lorsque la personne est prête à travailler à cela, nous la renvoyons vers un service plus adéquat tel qu'une maison médicale, un centre de jour, une consultation spécialisée etc.

Formation et recherche travail

En 2022, 6 femmes de Porte Ouverte ont rencontré un conseiller emploi de **Hobo** en vue d'éclaircir leur projet professionnel. Une femme a ensuite bénéficié d'un accompagnement vers l'emploi officialisé.

L'accompagnement que **Hobo** propose a pour but d'élaborer et de concrétiser un projet professionnel réaliste, après un bilan global et approfondi de sa situation, en collaboration avec l'assistant social faisant le suivi psychosocial.

La situation des femmes à Porte Ouverte diffère fortement d'une personne à l'autre. Cependant, nous observons plusieurs difficultés récurrentes durant un parcours de réinsertion socio-professionnelle.

- Au niveau de leur profil professionnel :
 - *niveau de langue insuffisant pour effectuer des démarches officielles : candidatures par écrit, entretien d'embauche ou entrée en formation qualifiante,*
 - *niveau de formation ou d'études peu élevé*
 - *peu ou pas d'expérience professionnelle (officielle)*
- au niveau de leur situation psycho-sociale :
 - *la question difficile de savoir s'il faut d'abord chercher un emploi ou un logement.*

Chercher un emploi est un vrai boulot en soi. Il s'agit de multiplier les démarches proactives envers de potentiels employeurs, par le contact direct, par le bouche à oreille, avec une bonne dose de courage et aussi de chance. Il s'agit aussi d'oser investir le long-terme, en rehaussant son niveau de langues, en choisissant une formation et ses stages, afin d'améliorer son profil professionnel et d'augmenter ses chances sur le marché de l'emploi.

Face à ces constats, la collaboration avec **Hobo** comporte des avantages considérables :

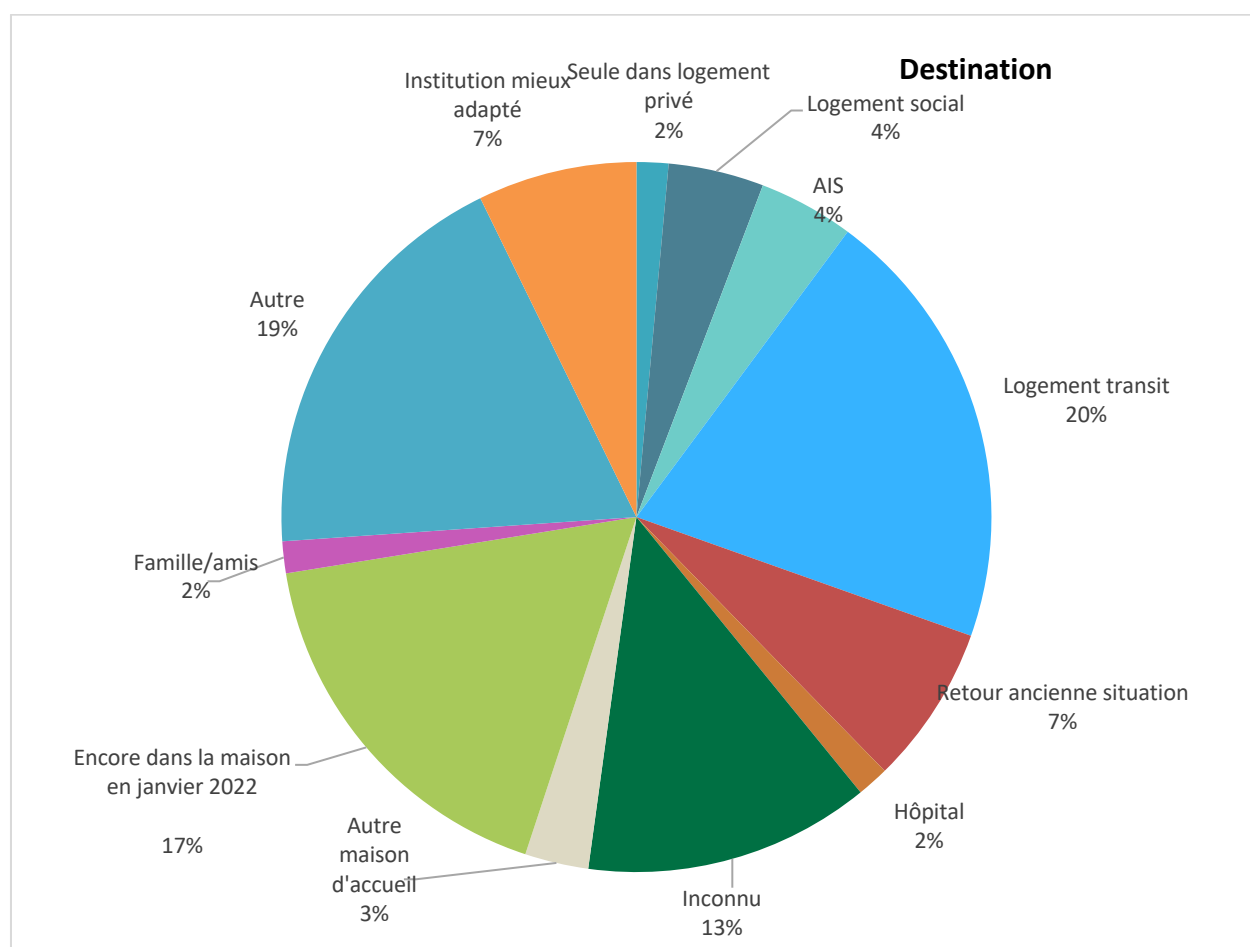
- *La concertation entre l'assistant social et l'accompagnateur à la recherche de travail permet une meilleure vision sur les capacités de la personne et plus de clarté concernant les choix qui se présentent à la personne.*
- *La proximité entre les deux associations facilite l'orientation de l'une à l'autre.*
- *Après leur séjour à Porte Ouverte, les femmes ayant retrouvé un logement restent les bienvenues à **Hobo**.*

Destination

En 2022, environ un tiers des femmes hébergées (30,44%) se sont installées seules après leur séjour à la Porte Ouverte. Seulement une femme a trouvé un logement dans le secteur privé. Trois autres femmes ont intégré un logement social via l'article 36. Trois femmes ont obtenu un logement par l'intermédiaire d'une AIS. 16 femmes se sont installées dans un de nos logements de transit. Une personne est partie dans un logement de transit du Home du Pré. Parmi celles-ci, un grand nombre a également pu bénéficier d'un suivi que cela soit d'abord en post-hébergement et ensuite par un service de guidance à domicile.

Cinq femmes (7,25%) sont retournées à leur ancienne situation dont une avec son ancien partenaire. Lorsqu'une hébergée émet le souhait de retourner d'où elle vient, nous ne portons aucun jugement. Par contre, nous essayons de la sensibiliser à ce qui a motivé son départ de chez elle et à ce qui motive son retour. Nous leur précisons que notre porte reste grande ouverte si elles désirent refaire une demande ultérieurement.

En ce qui concerne les 13,05% des femmes qui quittent notre maison d'accueil pour une destination « inconnue », il s'agit principalement de courts séjours parmi lesquels ceux de certaines femmes pour qui la vie en communauté était difficile à vivre. Dans certains cas, il est arrivé que nous soyons contraints de mettre fin au séjour pour non-respect du cadre institutionnel.



Follow up

Plus qu'un tiers des femmes sont suivies après leur départ de la maison d'accueil.

Douze femmes sont suivies dans nos logements transit par la Porte Ouverte (au départ de ces logements, deux femmes sont suivies par la Porte Ouverte). Sept femmes habitent seules ou en colocation, mais restent suivies par Porte Ouverte (dont une femme a été suivie par la suite par l'équipe du **Nouveau 150**). Deux femmes ont directement été suivies par **Aprèstoe** après leur départ et quatorze autres femmes sont suivies par les équipes de **la Maison Rue Verte, CAW, De Schutting, De Lariks, Poliade, Pagasa, Le Nouveau 150, Entre-Autres, S.Ac.A.Do...**

Le post-hébergement

Quand une femme trouve un logement, elle peut toujours compter sur l'équipe pour l'accompagner dans toutes les démarches liées au déménagement : contact avec le CPAS du nouveau lieu de résidence, contact avec le propriétaire, souscription de nouveaux contrats d'énergie, achat de meubles, transport, montage éventuel de meubles, l'aménagement de l'appartement. Nous les soutenons aussi pour construire un nouveau réseau, les orientons vers des services dans le quartier, etc... Pour d'autres, il y a un soutien à la parentalité.

Nous disposons du **Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel**. Grâce à cette aide financière, nous pouvons donner un coup de pouce aux femmes les plus précarisées pour leur déménagement (premier loyer, meubles, garantie locative...).

En 2022, nous avons commencé le suivi de 23 femmes, 12 enfants et un couple avec quatre enfants. 10 femmes étaient encore suivies par notre service post-hébergement depuis les années précédentes. Cela s'explique car certaines femmes (après leur hébergement à la Porte Ouverte) s'installent dans le projet **Lazare** ou dans le logement transit du **Home Du Pré** ou elles doivent bénéficier d'un suivi pendant la durée de leur séjour. Celui-ci est assuré par la Porte Ouverte dans le cadre du post-hébergement. Les femmes qui s'installent dans un logement de l'AIS **Iris** sont également suivies par la Porte Ouverte. Si l'accompagnement se prolonge et que nous évaluons avec la personne qu'un suivi est encore nécessaire, nous l'orientons vers un service de guidance à domicile.

Résidence au début du suivi post-hébergement en 2022	Nombre de femmes
Logement de transit de la Porte Ouverte	15
Logement de transit du Home du Pré	1
Logement privé	6
Logement sociale	4
Logement AIS	4
Autre maison d'accueil	2
Projet Lazare	1

Dans le tableau ci-dessus, nous pouvons voir qu'environ la moitié des personnes suivies par l'équipe post-hébergement résidait dans nos logements de transit au moment où le suivi post-

hébergement a commencé. Le service post-hébergement de la Porte Ouverte a continué à suivre deux des 15 femmes.

Les logements de transit

Au numéro 36 de la Rue du Boulet, la Porte Ouverte dispose de 4 logements de transit : un duplex, un studio et deux chambres avec une cuisine commune. Ces logements sont destinés aux femmes qui ont été hébergées dans la maison d'accueil mais qui ont encore besoin d'un suivi avant de s'installer dans un logement privé. Cela s'inscrit dans la continuité de l'accompagnement déjà effectué au sein de la maison d'accueil.

Quelques chiffres :

En 2022, 16 femmes et 9 enfants ont pu bénéficier de ces logements avec, pour quinze femmes et huit enfants, un accompagnement psycho-social dans le cadre du post-hébergement.

Le nombre de nuitées était de 2209 pour les femmes et les enfants.

L'âge moyen des femmes était de 39 ans.

La durée moyenne de séjour était d'environ 3 mois pour les femmes seules et 3 mois et une semaine pour les femmes accompagnées d'enfants.

Pour les femmes ayant séjourné au 36 en 2022 : 12 avaient une aide financière d'un CPAS, une femme avait une allocation d'invalidité complétée par le chômage, une femme était au chômage, une femme travaillait et pour une femme le paiement était pris en charge par la maison d'accueil **Talita**.

La problématique principale des femmes qui ont séjourné en 2022 au 36, est, pour six d'entre elles, des problèmes relationnels ; pour trois, un problème matériel ; pour deux autres, un problème entre parent/enfants; pour une hébergée un problème de toxicomanie; pour une hébergée un problème psychiatrique et pour une dernière hébergée des problèmes avec son titre de séjour.

L'équipe de la maison d'accueil **Talita** avait également fait appel à nous pour une femme qui, pendant deux semaines, devait quitter son logement. Nous avons donc hébergé Madame et son enfant pendant une courte période dans l'un de nos logements de transit en dépannage. L'équipe de Talita assurait le suivi pendant le séjour de la dame en question.

Les animations

Participation aux activités organisées en interne	Nombre de sorties	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
Activités culturelles : ludothèque, cinéma, musée, maison de la création	13	46	31
Activités sportives : zumba, piscine, mini-golf, yoga, boxe, plaine de jeux couverte, patinoire	12	39	42
Sorties : parcs, baboes , promenade, terrain de basket-ball	24	72	65
Activités bien-être : atelier coiffure, atelier vernis à ongles, beauté et bien-être	3	15	1

Participation aux activités organisées en externe	Nombre de sorties	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
Les Gazelles de Bruxelles	16	44	11
Doucheflux (atelier logement, syndicat des immenses)	5	9	0
Hobo	12	49	12
Massage par Dana	17	68	0
Autres (atelier lecture à Aprestoe, atelier bricolage avec asbl Convivence, cinéma avec L'Ilot)	3	3	9

Animations, ateliers et groupes de parole organisés par l'équipe	Nombre d'animations	Nombre de participations femmes	Nombre de participations enfants
Atelier logement	31	61	0
Groupe de Parole	6	45	3
Les mains vertes	19	11	24

Données concernant les enfants hébergés

En 2022, 32 enfants, 19 filles et 13 garçons, ont séjourné à la Porte Ouverte totalisant 2997 nuitées. Nous avons accueilli 23 enfants en 2021 et 9 enfants étaient accueillis en 2021, mais sont restés une partie de l'année 2022. La durée moyenne de séjour était de 94 jours. Nous comptons uniquement les enfants qui séjournent à la Porte Ouverte.

Nous travaillons aussi avec les mamans n'ayant pas la garde principale de leur enfant. En 2022, c'était le cas pour 11 enfants et 6 mères. Dans la plupart de ces situations, nous prenons les contacts nécessaires pour organiser les visites entre la mère et l'enfant. Pour certaines situations, le travail, même à distance, est intensif. En 2022, nous avons participé à la demande ou avec l'accord de la maman aux différents entretiens avec le **S.P.J**, **Païka** et **Bru-Stars** avec le but de réinstaller ou d'évaluer le contact entre mère et enfant.

Age

Nombre d'enfants

De 0 à 5 ans	13
De 6 à 12 ans	14
> 12 ans	5

L'âge moyen des enfants est de 7 ans. 84 % des enfants avaient moins de 12 ans. 44 % des enfants fréquentaient l'école primaire.

Durée de séjour

Nombre d'enfants

< 3	0
3-7	1
8-14	0
15-30	7
31-45	2
46-90	6
Plus de 90	16

Nombre d'enfants par femme

Nombre de mères

Mères avec 1 enfant	9
Mères avec 2 enfants	5
Mères avec 3 enfants	3
Mères avec 4 enfants	1

Enseignement

	Nombre d'enfants
Avec la mère	4
Crèche	4
Enseignement maternel	5
Enseignement primaire	13
Enseignement primaire spécialisé	1
Enseignement secondaire général	5

Langue

	Nombre d'enfants
Le français	19
Le néerlandais	12
Autres	1

Autre = l'anglais

Animations à la Porte Ouverte

	Nombre	Nombre d'enfants (moyenne)	Nombre de mères (moyenne)
Réunions d'enfants	13	4	-
Réunion de mamans	2	-	6
Sorties Porte Ouverte	42	3	3
Ateliers de jeux	8	1	1
Ateliers de lecture	7	1	-

Animations à l'extérieur

	Nombre d'enfants	Nombre de mères
Loisirs	9	5
Activités vacances	17	10
Baboes	3	3

En accord avec la maman et l'enfant, nous avons cherché des **loisirs pour 9 enfants**. Nous avons inscrit 2 enfants à la boxe, 1 enfant à **Bazart**, 2 enfants au foot dans le cadre de **Brede School** et 4 enfants aux activités parascolaires d'**AlterEducs**.

Les activités de vacances ont toujours lieu hors de la maison. C'est pour cela que nous travaillons en partenariat avec différentes associations de jeunesse et de sport : **Action Sport, le Cémôme, Centre Sportif Fontenas, IBO Buiteling, IBO Nekkersdal, Lattitudes Jeunes, Maison des Jeunes l'Avenir, Maison des Enfants Françoise Dolto, Het Meervoud , Mess-Tissages, Sportcentrum Jette, Vivaction.**

Pour beaucoup d'enfants, ces stages de vacances ont été une première expérience et plusieurs ont continué à faire appel aux mêmes organisations par la suite. Raison pour laquelle nous demandons de pouvoir bénéficier du tarif social et nous recherchons des stages de vacances à coût réduit. Certains CPAS collaborent avec ces ASBL et interviennent financièrement pour le paiement de ces stages. La **VGC** prévoit un « Passepartout ». C'est une carte d'accès à des loisirs, des activités culturelles et sportives à un prix réduit pour tout le monde à partir de 3 ans. La demande de la carte est gratuite et est prévue pour des familles défavorisées.

16 des 32 enfants ont résidé plus de 3 mois à Porte Ouverte. Ceux-ci ont ainsi eu l'occasion de participer successivement à plusieurs activités de vacances. Plus ils participent, meilleure est leur intégration et plus grande est la chance qu'ils poursuivent ces activités après leur séjour.

Par ailleurs, nous dirigeons les mamans vers **Baboes**. Il s'agit d'un lieu de rencontre et de jeux pour les tous petits Bruxellois. Les enfants de 0 à 4 ans peuvent y jouer en présence de leurs parents qui veillent, jouent ou échangent des idées avec d'autres parents. C'est un lieu ouvert à tous et gratuit.

Problèmes rencontrés / difficultés

	Nombre d'enfants
Témoin de violence conjugale	20
Atteint de violence intrafamiliale	9
Négligence	2
Problèmes matériels	11
Problèmes autour de la scolarité	12
Problèmes de santé	8
Problèmes autour du sommeil	2
Problèmes autour de la nourriture	16
Autres difficultés autour de l'éducation	7

En 2022, **20 des 32 enfants ou 62,5 % des enfants, qui ont séjourné à La Porte Ouverte, ont été témoins de violences conjugales.**

Un enfant exposé aux violences conjugales est un enfant maltraité. L'exposition à celle-ci est une forme de mauvais traitement psychologique. La violence fait éclater la routine et les règles qui maintiennent la vie familiale. Elle provoque des émotions fortes chez l'enfant. Cela devient très confus et pénible pour celui-ci : les parents sont en même temps une source de sécurité et de peur. Être témoin de la violence conjugale est un viol des besoins de sécurité de l'enfant et cela crée un sentiment de menace.

Plus la violence est fréquente et sévère, plus l'enfant devient sensible et vigilant face à tout signe annonciateur de violence. Il ressent la tension, subit la crise, garde espoir que la violence ne se reproduira plus. Il ressent la peur, la menace, l'impuissance quand cela se répète. Cela le conduit à une grande détresse.

La violence conjugale a comme conséquence de créer un sentiment de terreur chez l'enfant, de l'isoler par la crainte ou la honte de la violence et enfin de le corrompre en l'exposant à l'abus de pouvoir et à des formes inadaptées de relations interpersonnelles. L'abus de pouvoir devient sa référence pour se socialiser. Il apprend à obtenir ce qu'il veut par la violence. L'enfant se construit à travers des doutes fondamentaux et la confusion au niveau de l'amour, l'intimité et la violence.

Tous les enfants ne sont pas affectés de la même manière et avec la même intensité par la violence conjugale à laquelle ils sont exposés, mais les difficultés d'adaptation observées sont comparables à celles d'autres formes de maltraitance : problèmes de santé psychique (angoisse, dépression, stress post-traumatique) et physique (maux de ventre, maux de tête, cauchemars, insomnies, blessures, ...), problèmes de concentration (retard et/ou échecs scolaires) et problèmes de fonctionnement social (trouble du comportement comme comportement d'opposition, agitation, crises d'angoisses, crises de colère, rester dans sa bulle,...).

9 enfants ont été victimes de violences familiales comme des coups ou de la maltraitance psychologique.

Cette année nous avons constaté que **11 des 32 enfants (ou 1 enfant sur 3) ont connu des problèmes matériels graves** suite à l'abandon ou départ du père de famille. Nous le considérons aussi comme une forme de maltraitance. Au quotidien, les mamans et enfants vivaient dans des circonstances très précaires : sans eau, gaz, électricité ou argent pour se nourrir. Une maman a même vendu les jouets et les vélos des enfants pour pouvoir s'acheter de la nourriture.

2 enfants ont été victime de négligence. Dans la première situation il s'agit d'une mère qui ne voulait pas déclarer son nouveau-né à la commune et une malnutrition grave de l'enfant. Dans l'autre situation il s'agit d'une déscolarisation depuis presque 2 ans et une maman qui n'entreprenait aucune démarche concernant la revalidation de son enfant après une opération importante aux pieds et aux jambes.

12 des 32 enfants avaient des problèmes liés à la scolarité. Il s'agissait de harcèlement, de problèmes d'apprentissage, de fatigue scolaire, de la crainte d'échecs, de problèmes liés à la langue. Nous avons inscrit **10 enfants aux écoles de devoirs** avec l'accord ou à la demande du parent.

Généralement, la collaboration avec les écoles se déroule bien. Nous nous appuyons mutuellement afin de garantir une aide adaptée aux besoins de l'enfant.

Dans la mesure du possible, nous maintenons les enfants dans leur école. Si la distance est trop importante, nous cherchons une nouvelle école dans les environs de la maison d'accueil.

En 2022, nous avons cherché une nouvelle école pour 4 enfants. Les inscriptions dans les écoles sont souvent compliquées pour nos mamans, qui ne parlent pas toujours la langue ou

parce qu'elles doivent le faire par internet et choisir plusieurs écoles de préférence. En plus, elles ne disposent pas toujours d'un ordinateur.

Nous avons cherché et trouvé **une halte-garderie/crèche pour 3 enfants**. Un enfant était inscrit en crèche avant d'arriver chez nous.

8 enfants avaient des problèmes de santé. Il s'agissait de plaintes psychosomatiques comme des maux de ventre et de la constipation, un handicap au pied ou jambe, de mal aux genoux.

2 enfants avaient des problèmes de sommeil et/ou un manque de rythme. Ils n'arrivaient pas à s'endormir le soir.

16 des 32 enfants (ou 1 enfant sur 2) avaient des problèmes avec la nourriture. La plupart d'entre eux étaient très sélectifs dans ce qu'ils mangeaient. Nos repas sont communautaires. Chaque jour, une femme cuisine pour tout le groupe. Cette année, pour beaucoup d'enfants, les repas ont été compliqué car ils n'appréciaient pas les aliments proposés. Cette situation engendrait du stress pour la mère ainsi que pour l'enfant.

Les mamans de 7 enfants ont signalé d'autres problèmes autour de l'éducation : par exemple: Comment jouer avec un enfant d'un an ? Comment demander une bourse d'étude ? Comment mettre des limites ? Comment parler du divorce avec mon enfant ? Comment nourrir mon enfant sainement ? Comment apprendre à mon enfant à dormir seul ? Comment gérer le temps d'écrans ?

Réseaux

Cette année nous avons collaboré avec les services suivants :

L'Arbre à Bulles de la Rencontre, l'ONE Van Artevelde, la halte-accueil Creyelman, la halte-accueil La Ribambelle, Folieke, le centre I.R.A.H.M, Païka, Bru-Stars, Basisschool Spectrum, dienst slachtofferhulp CAW Vilvoorde, les TMS de l'hôpital Saint-Pierre, Basisschool de Kleurdoos, Service délinquance – protection des mineurs.

Pour construire un réseau autour de la famille, l'équipe enfant doit disposer d'un bon réseau : des centres de santé mentale, des maisons de quartiers, centre **PMS**, l'**ONE**, les écoles, l'aide à la jeunesse ... etc. L'équipe voudrait également pouvoir échanger des outils et expériences avec des collègues des autres maisons d'accueil.

Il est très important de multiplier les échanges de pratique dans le secteur, de renforcer le processus de réflexion et de formation sur les pratiques professionnelles et de soutenir la création d'outils.

En 2022 nous avons fait appel au **S.A.J** pour 1 enfant. 2 enfants étaient sous surveillance du **S.P.J.**

Mamans non-accompagnées de leurs enfants

Nous accordons beaucoup d'importance au maintien du lien parent - enfant, aussi bien avec les papas qu'avec les mamans. C'est la raison pour laquelle nous examinons toujours la situation des mamans qui ne sont pas accompagnées par leurs enfants à La Porte Ouverte.

Les mamans, non-accompagnées par leurs enfants, nous posent les questions suivantes : Comment rentrer, rester ou augmenter le contact avec eux ?

Lorsqu'il y a un jugement dans le cadre du divorce et que l'enfant séjourne chez son père, nous essayons de faire respecter ce jugement. Après un entretien et avec l'accord de la maman, le référent papa prend contact avec le papa des enfants pour le rassurer et faire en sorte que les visites entre mère et enfant continuent.

Quand un enfant est placé, nous demandons les raisons de ce placement à la maman et, avec son accord, nous contactons le **S.A.J** ou le **S.P.J** afin de les avertir que la maman se trouve dans notre maison d'accueil. Souvent, nous sommes invitées à accompagner le parent durant les entretiens avec les délégué(e)s ou en audience chez le Juge de la Jeunesse.

Si les visites dans les institutions se passent bien et que la maman est régulière, la plupart des institutions prennent contact avec nous après l'accord du Juge de la Jeunesse ou du Conseiller du SAJ pour proposer que les enfants viennent en visite chez leur mère.

Quand il y a eu une rupture, cela se passe, plutôt, progressivement à condition que le Juge ou le conseiller soit rassuré et convaincu que la maman soit apte à s'occuper de son enfant.

En 2023, nous avons accueilli deux mamans ayant des problèmes de santé mentale. Elles aussi exprimaient le souhait de voir leurs enfants. Les deux situations étaient très différentes.

Nous pensons, toujours, au bien-être des enfants. Nous sommes confrontés au passé des mamans et de la famille, mais aussi aux préjugés et craintes des Conseillers, Juges et institutions où sont placés les enfants. Nous essayons de surmonter les obstacles avec beaucoup de bon sens. Ce sont, parfois, des négociations compliquées qui demandent beaucoup de temps, diplomatie, patience et de créativité.

Exemples :

Une maman n'avait plus de contact avec ses deux enfants durant 4 ans. Elle n'était pas stable et faisait des va-et-vient dans différents pays, hôpitaux et institutions. Le Juge a suspendu tous les contacts entre mère et enfants.

En venant chez nous, elle a commencé à reprendre soin d'elle. Elle voyait son psychiatre régulièrement et prenait ses médicaments de manière assidue. Elle se sentait tellement bien qu'elle a commencé une formation comme réceptionniste. Lorsqu'elle a exprimé le souhait d'avoir, de nouveau, un contact avec ses enfants, le Juge de la Jeunesse a été très sévère et réticent, parce qu'il avait vu la maman dans un tout autre état.

Malgré plusieurs tentatives, elle n'arrivait pas à obtenir un entretien auprès de la déléguée du S.P.J. pour expliquer son évolution. Nous avons décidé de la soutenir dans sa démarche, parce qu'elle a éduqué seule ses enfants durant de longues années auparavant. Elle était stabilisée, avait terminé et réussi sa formation et avait déménagé dans notre logement transit. Tout se passait bien. Avec son accord, nous avons demandé nous même un rendez-vous au S.P.J. dans le but de comprendre la décision du Juge de la Jeunesse pour mieux savoir concrétiser le projet de sortie de notre hébergée. En effet, pour la maman, ce n'était pas clair si elle devait chercher un logement pour elle seule ou si elle devait prévoir des chambres pour ses enfants.

Enfin après 9 mois nous accompagnons la maman au rendez-vous du S.P.J.. Elle est entendue par la déléguée, qui s'étonne de l'évolution positive. C'était, également, un moment important pour la maman qui a pu exprimer sa déception face aux préjugés.

Suite à ce rendez-vous, les choses changent prudemment. Le Juge accepte que la maman écrive des lettres à ses enfants. Elle devait envoyer ses cartes à la déléguée du S.P.J, qui les envoyait à l'institution après que le juge les ait lus et approuvés. Ce système de communication était très lent. Aussi, la maman devait se défendre pour des phrases "maladroites". Mais quand elle expliquait le contexte, ils acceptaient et le courrier arrivait des semaines plus tard chez les enfants.

Deux mois plus tard, le Juge autorisait des entretiens téléphoniques encadrés durant 1 heure, une fois par mois et une conférence vidéo. Cela se passait très bien et elle apprenait que si elle restait constante, des visites sur place seraient possibles dans le futur. Entre-temps, la maman a déménagé dans un studio d'un service d'habitations protégées et ce service a repris le relais.

Dans une autre situation, une autre maman arrive chez nous après une mise en observation dans le cadre de la procédure Nixon. Elle choisit de venir en maison d'accueil, parce qu'elle est persuadée qu'elle récupèrera ses enfants plus vite ainsi.

Au sein de la maison, nous observons qu'elle ne se sent pas à l'aise avec les autres hébergées et elle nous explique qu'elle continue à entendre des voix. Elle a du mal à se poser, part le matin et rentre le soir. Sa seule et unique demande était liée aux enfants.

PAïka, le service de pédopsychiatrie de l'AZ-VUB invite la maman pour explorer les possibilités concernant les visites. L'entretien est organisé à l'hôpital en présence de la psychologue de l'enfant, deux psychologues de **Bru-Stars** et l'enfant aîné. A la demande de la maman, nous l'accompagnons. L'entretien ne se passe pas bien parce que la maman continue de harceler son enfant avec des messages paranoïaques et reste hors réalité.

Quelques jours plus tard, la psychologue de PAïka nous envoie un mail annonçant que la Juge a suspendu les visites de la maman, car les enfants sont perturbés. Dès que la maman a appris qu'elle ne récupèrerait pas ses enfants, elle a décidé de quitter la maison d'accueil.

Travail des pères

Contacts entre la Porte Ouverte et les pères

En cette année 2022, nous avons pu avoir des contacts avec 8 papas par téléphone et/ou en présentiel. Par ailleurs, nous avons parlé de la relation père-enfant avec 20 de nos femmes hébergées.

Lorsqu'une maman arrive à la maison d'accueil, nous essayons de comprendre sa situation dans sa globalité. Ensuite, en équipe et par rapport aux demandes de la maman, nous voyons s'il est judicieux de parler du papa et d'éventuellement prendre contact avec lui. En effet, certaines femmes sont séparées depuis longtemps du papa de leurs enfants, gèrent bien la situation et n'ont pas besoin de notre intervention. D'autres ne sont pas prêtes à nous en parler ou à reprendre contact avec celui-ci.

Quand nous parlons pour la première fois à la maman du travail que l'on peut réaliser avec le père de leurs enfants, nous lui expliquons en quoi cela consiste, quels sont les thèmes qui peuvent être abordés, le cadre, la confidentialité et l'intérêt que nous voyons dans cette prise de contact. Si la maman accepte, nous regardons ensuite avec elle si des choses urgentes doivent être réglées tel que la santé, la scolarité ou autres. Nous travaillons toujours, bien sûr, avec l'accord de la maman et ce, avec l'enfant au centre de nos préoccupations.

Ensuite, la plupart du temps, un premier contact avec le papa se fait directement à la porte ou par téléphone, pour nous présenter et lui proposer une rencontre. Les papas réagissent généralement positivement à cette invitation même si certains ont besoin d'un temps de réflexion. Ce qui nous semble important, c'est que le papa puisse avoir un endroit où il peut s'exprimer, où il est aidé par rapport à son enfant, que ce soit au sein de la maison d'accueil ou ailleurs.

Lors de la première rencontre, nous mettons toujours un cadre clair et nous rappelons au papa qu'il est ici en tant que père, rôle qui est différent de l'ex conjoint. Par ailleurs, le papa entre dans la maison d'accueil par une porte qui est différente de l'entrée de la maison d'accueil des femmes. Nous pensons qu'il est important de respecter l'espace des femmes, des mamans.

Le premier entretien est intéressant car il nous permet de faire connaissance avec le papa, de l'écouter, de lui expliquer où et dans quelles conditions vit son enfant, le rythme de la maison d'accueil etc. Les thèmes des entretiens varient d'une situation à l'autre. Nous essayons de comprendre quelle place occupe le papa, comment cela se passait avant que la maman et son enfant arrivent à la maison d'accueil, si un jugement a été établi, comment les parents communiquent entre eux, etc. Nous essayons de voir ce que nous pouvons mettre en place pour maintenir ou éventuellement établir un lien avec le papa si la maman et l'enfant le souhaitent. Nous abordons aussi certains thèmes plus administratifs ou de logistiques comme l'école, la crèche, les allocations familiales, la reconnaissance de handicap, la pension alimentaire, etc. Chaque accompagnement est différent et adapté à la demande des parents. Nous gardons comme objectif supérieur et principal l'intérêt de l'enfant.

Ensuite, un résumé de l'entretien est rendu en équipe afin de partager la vision du papa, ses disponibilités et ses attentes. Cela permet d'agrandir le champ sur la compréhension de la situation familiale. L'équipe s'efforce de rester neutre et objective. Nous sommes là pour établir un lien, faire de la prévention, notre rôle n'est pas de faire une thérapie. Si le parent émet le souhait ou si l'équipe suggère que la famille a besoin d'un travail plus approfondi, nous renvoyons vers le réseau où nous pouvons proposer une réunion avec les différents intervenants qui aident déjà la famille afin de mutualiser l'aide.

En renvoyant les parents vers un service extérieur, l'équipe les invite à faire appel à une aide extérieure à la maison d'accueil, ce qui permettra à la famille de continuer le travail même lorsque maman et enfant(s) auront quitté la Porte Ouverte.

Supervision autour de la relation père enfant

Nous avons eu 11 situations exposées avec notre superviseur, Philippe Kinoo, pédopsychiatre, autour de situations concrètes liées à la parentalité.

Réflexion sur la parentalité et pratiques quotidiennes

Tout au long de l'année 2022, nous avons eu l'occasion, en équipe et avec notre superviseur, de prendre le temps de réfléchir de manière plus approfondie autour du travail que nous réalisons avec les papas.

Pour ce faire, en début d'année, nous avons réalisé en sous-groupe un travail préparatoire autour de plusieurs thématiques, interrogations et pratiques que nous avons rencontrées dans notre travail au long de l'année mais aussi les années précédentes.

Nous ressentions le besoin de réfléchir sur la manière dont nous travaillons au quotidien avec les mamans et parfois les papas, de réfléchir si nous étions toujours cohérents dans nos pratiques. Si nos réponses étaient toujours adaptées aux situations que l'on rencontrait tel que la violence conjugale, la santé mentale, etc. Cette réflexion fait aussi suite à la formation que nous avons suivie en 2021 autour de la violence conjugale et intrafamiliale.⁴

Nous continuons ce travail de réflexion en 2023 et nous ne manquerons pas de revenir vers vous avec plus de contenu dans notre prochain rapport d'activité.

⁴ Voir rapport d'activité de 2021

Les sorties sociabilités et culturelles avec les permanents de nuit

Dans la continuité des balades de sociabilité organisées l'année dernière et avec la reprise des activités artistiques et culturelles un peu partout à Bruxelles, nous avons organisé quelques sorties. L'année dernière, nous avons fait le constat suivant:

- La majorité des femmes de la maison d'accueil ont une sociabilité limitée. Plusieurs d'entre elles regrettent de n'évoluer géographiquement dans la ville que de manière très restreinte. Elles connaissent le chemin de l'école, des magasins pour faire les courses et d'autres tâches aussi pratiques mais peu semblent expérimenter la ville autrement.

Les sorties de sociabilité qu'elles soient individuelles ou en groupe ont pour objectif de permettre aux femmes de dépasser les appréhensions liées à l'inconnu (" je ne connais pas", "je ne sais pas comment y aller", "et si je me perd"..) et de découvrir les richesses culturelles et sociales de la ville. Ce faisant, elles pourront développer des espaces de respiration pour elles-mêmes en tant qu'individu et non plus en tant qu'épouse, mère, fille etc. A partir du printemps 2022, nous avons organisé plusieurs sorties. La première était une visite décoloniale organisée en partenariat avec le Collectif Mémoire Coloniale et Lutte Contre les Discriminations (CMCLCD), la seconde était une sortie organisée dans le cadre de la Zinneke parade, la troisième une sortie au théâtre et enfin une sortie au cinéma.

Au cours des discussions avec les femmes, il nous est apparu que l'histoire et la politique les intéressaient beaucoup. A cette période, une partie importante du groupe de femmes de la maison d'accueil étaient originaires du continent Africain. Leurs expériences et connaissances sur les points historiques, politiques et sociaux ont enrichi de nombreuses conversations au sein de la Porte Ouverte. Ainsi, nous avons organisé en partenariat avec le collectif Mémoire Coloniale une visite guidée décoloniale dans les rues de la capitale.

Le *Collectif Mémoire Coloniale et Lutte Contre les Discrimination* définit sa mission en quatre volets: :

- Former le public à la construction d'une conscience citoyenne décoloniale par l'Histoire, les valeurs culturelles de l'Afrique et par l'investissement de l'espace public.
- Sensibiliser et informer le public sur les différents enjeux, initiatives et combats qui sont menés sur les questions liées à l'Histoire, à la mémoire, aux stéréotypes et aux préjugés.
- Lutter contre l'aliénation coloniale et amener les citoyens à se débarrasser de l'exploitation économique oligarchique menant à la concurrence des pauvres et par conséquent au racisme.
- Revendiquer la décolonisation de l'espace public, la fin de la falsification de l'Histoire de l'Afrique et son enseignement dans les écoles et universités.

L'organisation de la sortie a suscité énormément d'intérêt. De plus, le jour même, le beau temps était au rendez-vous. L'activité a réuni une dizaine de femmes de la maison d'accueil et a duré quatre heures au lieu de deux. Les organisateurs étaient si enchantés de la présence des femmes que l'activité a été gracieusement allongée. Le parcours de la visite décoloniale nous a amené du Mont des Arts à la Porte de Namur en passant par le Parc Royal. La guide nous arrêtaient devant des monuments ou des bâtiments pour nous expliquer leur lien avec l'histoire coloniale. Leur conviction est la suivante:

“L'espace public belge, loin d'être neutre, est un des outils que nous utilisons au CMCLD pour parvenir à réaliser nos objectifs. La propagande coloniale se manifeste au détour des bâtiments, noms de rues, monuments ou encore de plaques commémoratives partout en Belgique. Cet espace public nous permet de restituer l'histoire de la colonisation belge tout en déconstruisant la propagande coloniale encore bien présente dans l'inconscient collectif pour finalement, amener les participants à comprendre et interroger notre société ainsi que les rapports de domination existants. Ces visites guidées sont donc comme des lunettes permettant la lecture du passé pour comprendre le présent et surtout, construire le futur de notre société.” (extrait du site du collectif)

L'évènement a été un succès et nous espérons renouveler l'expérience au printemps.

Le début de l'été a été marqué par le retour de la Zinneke parade et de sa petite sœur la fête du vendredi. Un des membres de l'équipe de nuit faisant partie d'une des associations de la zinneke, nous avons décidé d'aller l'applaudir lors de la parade du vendredi. L'évènement a rencontré un grand succès auprès des femmes de la maison d'accueil, nous étions presque une quinzaine pour une sortie le vendredi soir. Les liens s'étant paisiblement tissés durant le confinement, c'est avec confiance que les femmes se sont jointes à la sortie. Pour plusieurs d'entre elles, les endroits devant lesquels nous nous sommes arrêtés comme la grand place ou le manneken pis étaient une grande première. La sortie était agrémentée d'une collation festive sous la forme d'une glace. Cette sortie a éveillé la curiosité et l'esprit d'aventure de plusieurs femmes qui se sont ouvertes à l'idée de parfois sortir juste pour sortir sans raison productive comme faire les courses ou aller à un rendez-vous. L'effet de la sortie a été positif et cela s'est illustré de plusieurs manières au cours des mois suivants. En effet, cet été-là il était courant de voir les femmes en groupe de deux ou trois sortir se promener en soirée pour “prendre l'air”.

La sortie théâtre a été organisée à Anderlecht au Café Congo. L'œuvre a été présentée également au KVS et au festival “Voies de femmes” à Liège. Il s'agit de deux spectacles montés par deux artistes de Bruxelles : 'Fusion' qui est un spectacle de Danse et Slam et ensuite 'Koko Slam Gang' un spectacle réalisé en collaboration avec un groupe de grand-mères congolaises qui ont une association à Bruxelles 'Le manguier en fleurs'.

Les œuvres sont définies comme :

FUSION : La danseuse Hendrickx Ntela s'associe à la slameuse Joëlle Sambi pour dénoncer dans Fusion les violences sociales et policières. Toutes deux sont réunies

pour Fusion, une performance engagée et incandescente, qui dénonce les violences sociales et policières. Aux mots et à la poésie enragée de l'une, répondent les mouvements puissants et explosifs de l'autre, et la fusion opère.

KOKO SLAM GANG : « Koko », grand-mère comme on dit au Congo, « senior » comme on dit ici. « Koko » devient, à présent, aussi le nom d'un groupe de femmes slameuses amateurs et conteuses congolaises. Un spectacle de slam intergénérationnel, émaillé de chant et de danse, interprété par un groupe unique de grands-mères plus qu'énergiques et de deux poétesses slam chevronnées, Joëlle Sambi et Lisette Lombé.

Enfin, prendre le thé (souvent marocain) ensemble en soirée reste encore l'activité la plus appréciée tant par les permanents de nuit que par les différents groupes de femmes. Des moments de complicité, de rires et d'échanges qui ont permis de faciliter l'intégration dans la maison à de nombreuses femmes. Lorsque cela était possible, nous avons aussi joué à de nombreux jeux de société disponibles dans les placards de la Porte Ouverte comme le fameux "Loup Garou".

Interview de la part de Bernie Feyer de DANA dans le cadre d'une formation concernant la violence à l'égard des femmes à l'école Crea Prigogine :

Pour quelles raisons avez-vous souhaité que les masseuses de DANA viennent masser dans votre centre ?

Pour la relaxation : Les femmes et enfants qui arrivent dans notre centre arrivent en crise. Ils ont besoin de se détendre et de lâcher prise. Cela leur fait du bien.

Pour se vider la tête : Beaucoup d'entre eux sont tout le temps dans leurs pensées. Nous les écoutons et parlons avec eux. Mais il n'y a pas que la tête, il y a aussi le corps. Et le corps ne ment pas. Il peut dire autre chose que la tête. Souvent, ce corps réagit beaucoup plus fort. Parler ne suffit pas. Il faut aussi écouter son corps pour savoir s'arrêter et trouver une autre façon de continuer.

Dans l'ensemble, nous accordons beaucoup d'attention au corps, ce qu'il exprime, dans nos suivis. Cela se fait de diverses manières: Nous explorons quel est l'état de santé physique de l'hébergée? A-t-elle besoin de consulter un gynécologue ? Un ophtalmologue, un dentiste ...? Mais aussi par les animations et les activités que nous proposons avec un membre de l'équipe ou avec nos partenaires: ateliers de bien-être (maquillage, faire ses ongles), aller chez le coiffeur, faire du sport, aller courir, faire du yoga. Toutes ces activités peuvent apporter quelque chose pour que nos hébergées se sentent mieux dans leur corps. Le massage en fait également partie.

Depuis combien de temps collaborez-vous avec notre asbl ?

La Porte Ouverte collabore depuis 1991 avec DANA. Cela fait 31 ans.

D'après vous, en quoi le massage peut impacter une personne ayant subi des violences physiques ou psychologiques ?

Se laisser toucher peut de nouveau être quelque chose d'agréable.

Se laisser masser peut faire en sorte que les émotions sortent enfin. Il est déjà arrivé qu'une femme pleure durant le massage, parce qu'elle se permet enfin de sentir et ressortir ses émotions.

Je ne vais pas compter le nombre de fois qu'une femme ou un enfant s'endort sur la table du massage. C'est parfois la seule fois qu'elle arrive à s'endormir paisiblement, parce qu'elle a vidé sa tête et s'est livrée tout à fait au massage.

Se reconnecter à son corps.

Exemples :

Je pense à une maman et son fils de 8 ans. C'étaient des habitués du massage. Ils participaient à chaque fois. Leur relation était très tendue au début de leur séjour, mais le massage a fait évoluer cette relation de façon positive. La maman a eu l'idée de donner elle-même des petits massages à son fils le soir. Cela faisait partie de leur rituel pour aller dormir et cela a apaisé leur relation.

Nous avons eu des enfants qui faisaient beaucoup de cauchemars, mais qui s'endormaient quasi directement sur la table du massage. Dans ces cas, nous allons chercher la maman pour qu'elle les porte et les dépose dans leur lit. 8 chances sur 10 qu'ils ne se réveillent pas et qu'ils continuent de dormir jusqu'au lendemain.

Il y a eu une dame avec des bleus au visage suite aux coups qu'elle a reçus. Elle a fait un massage du corps, mais elle a aussi été massée au visage avec une huile essentielle pour apaiser ses bleus. Elle s'est sentie reconnue et elle était très reconnaissante après.

Si quelque chose devait être adapté dans notre démarche, ce serait quoi ?

Rien. Nous sommes très contents de la façon dont cela se déroule.

Quels seraient vos souhaits pour l'avenir ? Quel avenir, quel développement pour le massage à l'égard des dames violentées ?

Au début que DANA venait à La Porte Ouverte vous veniez à 3 personnes pour masser. Cela permettait à beaucoup plus de personnes (enfants et adultes) de se faire masser. Il ne fallait pas refuser des inscriptions.

Je sais que ce n'est pas évident aujourd'hui et que c'est difficile de trouver des personnes qui massent le soir, mais nous serions déjà très heureux qu'il y ait chaque fois 2 masseuses par séance et que les massages puissent continuer en soirée.

Autre chose : Prévoir un endroit où elles peuvent continuer à aller en journée pour se faire masser une fois qu'elles ont quitté la maison. Certaines d'entre elles ont cette demande.

Visites, supervisions, réunions et formations

Formations du personnel

Résumé	Organisation	Nombre de participants
Colloque sur les violences conjugales	Le centre culturelle d'Uccle	2
Le mariage forcé	AMA	1
Journée d'étude : Eloge du plaisir et du conflit en institution	CFSI	2
Séances d'info sur les changements dans l'accompagnement vers l'emploi	Hobo	1
Jouer : un acte socialisation. Atelier dé-re/construire nos jeux	RBDH	1
Séminaire: Grand conflit entre parents après un divorce. Comment prendre soin des parents et de l'enfant ?	ZNA-UKJA	1
Crise et acteurs du logement à Bruxelles – 2e partie : les dispositifs publics en Région Bruxelloise	RBDH	1
BA4 Personne avertie - travaux électriques	Vincotte Academy NV	1
Formation incendie	ABBET	1
L'accompagnement des habitant.e.s vers un nouveau contrat de bail	RBDH	2
Kennismakingssessie ledereen Verdient Vakantie	Toerisme Vlaanderen	2
Santé mentale : aperçu des possibilités de soutien en 1ère ligne	Brusano	1
Le mesurage des médicaments	Brusano	1
Impact de la crise sanitaire sur les publics sans abri	AMA	1
Bonnes pratiques dans la recherche logement	RBDH	1
Allocations de loyer et de relogement	RBDH	2
Formation de coach d'hygiène buccale	Logo Brussel	2

Cette année, l'équipe de la Porte Ouverte s'est réunie durant trois journées pour réfléchir et repenser le travail d'équipe. Nous nous sommes centrés sur le déroulement d'une journée type au sein de la maison d'accueil pour les travailleurs, les moyens de communication au sein de celle-ci et le partage des tâches.

Pendant deux réunions d'équipe nous avons également réfléchi aux points pratiques liés à l'agrandissement de la capacité de la maison d'accueil.

A côté de ces formations, nous avons eu 11 supervisions accompagnées par le Docteur Philippe Kinoo.

Présentations des visites internes et externes de Porte Ouverte

Résumé des visites internes	Nombre de visiteurs
Visites d'étudiants	17
Visiteurs d'organisations du secteur	12
Visiteurs dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	7

Résumé des visites externes	Nombre de visites
Visites externes	11
Visites dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	7

Il est important pour la Porte Ouverte d'entretenir des contacts et des échanges avec les autres acteurs du secteur d'aide aux sans-abri ainsi qu'avec les secteurs connexes. C'est pour cette raison que nous souhaitons visiter régulièrement d'autres organisations et accueillir des étudiants, travailleurs sociaux et collègues du secteur ou des secteurs connexes.

Ainsi, nous avons reçu la visite de collègues d'autres services qui sont venus présenter leur travail à notre équipe et/ou aux résidentes et qui ont eu l'occasion de visiter/découvrir la maison.

La Porte Ouverte a ouvert ses portes à 7 collègues du secteur ainsi que des secteurs connexes pendant la semaine des sans-abris.

En 2022, nous avons participé à la fête des 20 ans de la maison d'accueil **Talita** et l'inauguration de **Yemaya**, une maison d'accueil pour femmes victimes de violences conjugales. Sept collègues ont participé à la journée **Bico** en juin.

Réunions et Supervisions

En 2022, les membres du personnel de la Porte Ouverte ont participé à des réunions, échanges de pratiques, groupes de travail et réseaux. Vous en avez eu un bref aperçu ci-dessus.

Une collègue a participé aux réunions du réseau **Bitume**. Dans ce réseau sont enregistrés des usagers (hommes et femmes) qui ont un long parcours au sein d'une/plusieurs organisation(s). L'idée du réseau est de présenter le trajet d'accompagnement en étroite collaboration avec les différentes organisations psycho-médico-sociales et ce, en mettant l'intérêt du bénéficiaire au centre des interactions.

Nous avons également participé aux réunions du 'Regio-overleg thuislozenzorg Brussel'. Nous avons participé à trois d'entre elles. C'est un lieu où des organisations Néerlandophones à Bruxelles peuvent échanger sur leurs pratiques et partager des nouvelles du secteur sans-abri.

Des collègues ont également participé à des réunions autour du LGBTQ-house (**BICO**), le Plan Social Santé Intégré (BXL Takes Care) et il y a eu une rencontre associative autour du baromètre du logement (**RBDH**).

Iram Chaudhary, coordinatrice de la Porte Ouverte, siège aux **réunions des Conseils d'Administration** de la **Fédération BICO**, **ARA** asbl, **Aprèstoe**, AIS **Iris**, **Beschut** asbl, **Les Gazelles de Bruxelles** et **Hobo** asbl.

Au niveau de la **Fédération BICO** il y a eu différentes réunions :

- Conseils d'administration et assemblées générales
- Groupe de travail maisons d'accueil en lien avec le prix de jour/CPAS
- Groupe de travail maisons d'accueil en lien avec les subsides et le nouvel arrêté
- Groupe de travail maison d'accueil sur le second rapport d'évaluation des projets hôtel
- Groupe de travail sur les questions patronales autour du thème du règlement de travail

Dans le cadre du projet **Portali**, il y a eu des réunions et des rencontres avec l'équipe.

Dans le cadre d'un appel à projet de la **COCOM** pour une structure d'hébergement pour femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales qui a été rentré par la maison d'accueil **Talita**, la Porte Ouverte a fait partie du comité d'accompagnement pour cette nouvelle maison avec adresse secrète « **Yemaya** ». La première réunion a été portée par la Fédération **Bico** et une autre réunion a été faite avec le centre de prévention des violences conjugales et familiales pour partager leur expertise.

Membres de l'équipe

Iram Chaudhary	Assistante sociale, coordinatrice à partir du 01/09/2012, en fonction depuis le 01/12/1999
Fabienne Verduyn	Assistante sociale, accompagnement des enfants, en fonction depuis le 01/01/1993
Ann Vanden Branden	Sociologue, responsable de l'administration, en fonction depuis le 15/03/1995
Bruno Milone	Éducateur, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 05/10/2009. Depuis le 1/9/2020 mi-temps Porte Ouverte, mi-temps Portali. Depuis le 1/11/2022 temps plein Porte Ouverte
Éléonore Moureau	Assistante sociale, Master en sociologie, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 15/04/2015, travail des pères
Khadija Maida	Éducatrice spécialisée, accompagnement des enfants, en fonction depuis le 01/01/2017
Monica Saey	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 13/07/2018, post hébergement
Géraldine Musyck	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 05/10/2018
Élise Stordeur	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction entre 17/06/2019 et le 25/04/2022
Celine Van Mulders	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 01/09/2019. Depuis le 1/11/2020 mi-temps Porte Ouverte, mi-temps Portali. Depuis le 1/11/2022 temps plein Porte Ouverte
Michaël Aydin	Master en psychologie, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction entre le 4/10/2021 et le 1/09/2022
Pierre Posselle	Éducateur spécialisé, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction entre le 6/10/2021 et le 6/11/2022
Ornela Omoy	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 7/03/2022
Imane Afia	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 1/08/2022
Sangeeth De Ridder	Assistante sociale, accompagnement psychosocial des résidentes, en fonction depuis le 1/12/2022
Christina Stadlbauer	Permanente de nuit entre le 15/4/2020 et le 4/5/2022

Nadia Mharzi	Permanente de nuit depuis le 15/4/2020
Emmanuel Lorrain	Permanent de nuit depuis le 1/7/2020
Nicolas Galeazzi	Permanent de nuit entre le 7/07/21 et le 30/6/2022
Anouschka Germys	Permanent de nuit entre le 1/07/2022 et le 10/11/2022
Arzu Saglam	Permanente de nuit depuis le 19/04/2022
Stan Nachtergaele	Permanent de nuit depuis le 1/12/2022
Nafiatou Ibrahim	Travail d'entretien depuis le 1/4/2020, absente depuis le 21/12/2022
Abdelkader Abbassi	Ouvrier (ACS), en fonction depuis 19/03/2012

Collaborateurs freelance

Philippe Kinoo	Pédopsychiatre, approche systémique, supervise l'équipe une fois par mois depuis octobre 1990
DANA	2 bénévoles viennent toutes les 2 semaines pour le massage et la relaxation depuis septembre 1991

Le conseil d'administration et l'assemblée générale

Ria Willem	Présidente
Jean-Elie Lanotte	Trésorier
Martine Peeters	Secrétaire
Gert Van Ransbeeck	Membre
Chris Deslagmulder	Membre
Greet Meyhi	Membre
Stefan Van Moll	Membre
Karen Swyngedaauw	Membre
Peggy Piret	Membre

Finances et subsides

La maison d'accueil Porte Ouverte est un service agréé et subventionné par la **COCOM**.

En 2019, nous avons eu la publication du nouvel arrêté en lien avec l'ordonnance de 2018 sur la politique régionale concernant la réorganisation du secteur d'aide aux sans-abris et le subventionnement des institutions bicommunautaires de la région de Bruxelles- capitale.

Cet arrêté fixe le cadre du personnel et apporte entre autres des précisions quant au mode de subventionnement des centres agréés. Il nous est accordé une enveloppe prévisionnelle forfaitaire qui sera calculée annuellement en additionnant :

- Le coût théorique du nombre des fonctions admises à la subvention selon les échelles de subventionnement et les normes du personnel précisées dans les annexes de l'arrêté
- Une ancienneté moyenne
- Un coefficient multiplicateur couvrant les charges sociales et autres primes ou avantages sociaux
- Le montant maximum pour des frais :
 - o de fonctionnement (montant annuel par nombre de lits ainsi qu'un montant attribué pour le poste de direction/coordination)
 - o d'équipement
 - o de formation (1% de la totalité de la masse salariale subventionnée)
 - o de gestion (4% de la totalité de la masse salariale subventionnée pour l'assurance-loi, la médecine du travail, le secrétariat social, les déplacements du domicile au travail et les frais de recrutement)
- Une partie variable couvrant les autres frais de personnel, d'équipement et de fonctionnement nécessaires pour accomplir les missions du centre.

Le montant octroyé par cette enveloppe prévisionnelle représente le montant maximum de la subvention perçue par notre institution.

Nous avons aussi des membres du personnel subsidiés par **le Fonds Maribel Social**, notre centre étant reconnu par ce fonds comme un établissement d'éducation et d'hébergement bicommunautaire. L'objectif du Fonds Maribel Social est de promouvoir l'emploi, principalement dans le secteur non-marchand par la création d'emplois supplémentaires. Cette mesure répond aux besoins du secteur et améliore la qualité du service.

Les employeurs reçoivent une intervention d'un Fonds Maribel social pour les coûts salariaux des nouveaux emplois au sein de leur équipe.

Nous avons également un membre du personnel ACS pour qui notre centre perçoit une prime de la part de la Région bruxelloise.

Liste des organisations

-Abbet asbl	L'ABBET a pour mission d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les associations dans la mise en œuvre du bien-être au travail.
-Action Sport	Association proposant de nombreux services liés à l'animation et à l'enfance dans des centres répartis sur Bruxelles et le Brabant Wallon et Flamand.
-ADDE	Association pour le droit des étrangers est un centre de recherche qui défend les droits des migrants.
-Albatros	Maison d'accueil pour personnes sans-abri de CAW Brussel
-Altereducs	Offre de l'accueil et activités extra-scolaires
-AMA asbl	Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, agréées par la Commission communautaire française, la Commission communautaire commune ou la Région wallonne
-Aprèstoe asbl	Service ambulatoire qui offre un accompagnement psychosocial aux personnes qui ont résidé à la Porte Ouverte ou à Talita, et qui ont besoin encore d'un soutien.
-(l') Arbre à Bulles de la Rencontre	Espace d'accueil et de jeux gratuits pour des enfants entre 2 ½ et 10 ans. L'objectif de cet espace est de permettre aux enfants en errance et en grande précarité d'être accueillis en journée. Projet de l'asbl Source.
-Baboes vzw	Lieu de rencontre et espace de jeux pour jeunes enfants de 0 à 4 ans et leurs parents.
-Basisschool De Kleurdoos	Ecole primaire dans la Rue du Boulet
-Basisschool Spectrum	Ecole primaire à Kampenhout
-Bazart	Mouvement de jeunesse autour le thème d'art.
-(Fédération) BICO asbl	Représente les institutions bicommunautaires du secteur sans-abri à Bruxelles, toutes subsidiées par la Commission Communautaire Commune
-Bitume	Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus
-Brede School	Un partenariat entre différents secteurs incluant une ou plusieurs écoles qui travaillent ensemble sur un vaste environnement d'apprentissage et de vie pendant leurs loisirs et à l'école dans le but de maximiser les opportunités de développement pour les enfants et jeunes.
-Brusano	Service pluraliste et bicommunautaire de coordination et d'appui aux professionnels de santé de la première ligne à Bruxelles
-Bruss'help	Bruss'help est chargé de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Mandaté par la Cocom, l'organisme dispense un service à la population et aux acteurs de la santé et du social intervenant auprès des personnes sans-abri et mal logées.
-Brus-Stars	Réseau bruxellois en santé mentale pour enfants et adolescents.
-CAW Brussel,Halle	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Brussel, Halle, Vilvoorde,...

En Flandre et Bruxelles il y a 11 'Centrum voor Algemeen Welzijnswerk'. Ces centres offrent plusieurs services d'aide sociale, à partir d'une gestion commune.

- CFSI Centre de Formation et de la supervision en institution du Centre Chapel aux Champs
- CEMôme asbl Organise pour la commune de Saint-Gilles l'accueil extrascolaire des enfants dès l'âge de 2,5 ans jusqu'à la fin de l'enseignement fondamental.
- Centre d'accueil d'urgence Ariane asbl Accueil de crise pour personnes présentant des difficultés psychosociales aiguës et nécessitant un accueil et une prise en charge immédiate
- Centrum voor ervaringsgericht onderwijs Service lié à l'Université de Louvain. Recherche, formation, développement des instruments dans le domaine de l'enseignement, l'accueil, le bien-être, prévention des problèmes émotionnelles, ...
- COCOM La Commission communautaire commune (COCOM) règle et gère les matières communautaires dans la Région bruxelloise, communes aux deux Communautés.
- Convivence Convivence-Samenleven s'attache à maintenir les habitants dans leurs quartiers et à améliorer l'état des logements à Bruxelles. Leurs activités principales sont la lutte contre l'insalubrité, l'accompagnement social et technique des locataires et des propriétaires, l'éducation au logement, le conseil à la rénovation, et la mise en œuvre des contrats de quartier via l'information et la participation des habitants à des projets collectifs.
- Cultures et santé Une association de promotion de la santé, d'éducation permanente et de cohésion sociale, située à Bruxelles et active sur la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'association met en œuvre et soutient plus spécifiquement des actions à destination des personnes vivant dans des contextes où les inégalités sociales se font particulièrement sentir.
- Dana asbl Offre le massage en tant qu'outil de réconfort et de mieux être pour un public en difficulté (principalement des femmes et enfants dans des centres d'hébergements)
- DoucheFLUX Une asbl qui oeuvre au bien-être des plus démunis, avec ou sans logement, avec ou sans papiers, en organisant avec eux des activités et des événements et en leur proposant des services.
- (L')Eglantier Maison d'accueil pour femmes en difficulté, seule ou accompagnée de ses enfants, à Braine-l'Alleud.
- Entre Autres Initiative d'habitation protégée qui accueille et héberge des personnes en souffrances psychiques.
- Fedasil Agence fédérale qui se charge de l'accueil des demandeurs de protection internationale et qui garantit la qualité et la conformité des différentes structures d'accueil.
- ('t) Folieke 't Folieke est une crèche dans la rue du Boulet
- Fonds Baronne Monique van Oldeneel tot Oldenzeel Fonds de la Fondation du Roi Baudouin. Soutien structurel et financier à des organisations qui œuvrent à l'amélioration des conditions de logement et de vie des personnes précarisées en Belgique.
- (Le) Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capital Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et dans le cadre de la politique que celle-ci mène pour faciliter l'accès au droit au logement, le Fonds poursuit des missions d'utilité publique et offre ainsi aux ménages à revenus moyens ou modestes des crédits

	hypothécaires, des opérations de construction/rénovation-vente, une aide locative, ou encore des prêts à tempérament régionaux pour constitution d'une garantie locative.
-(Les) Fonds Maribel social	Les Fonds Maribel Social ont pour objectifs de créer des emplois supplémentaires, de diminuer la pénibilité du travail ainsi que d'améliorer la qualité des services. Sauf attribution particulière, ce sont des emplois à durée indéterminée.
-F.R.A.J.E asbl	Centre de formation permanente et de recherche dans les milieux d'accueil du jeune enfant. Offre de la formation continue des professionnels des milieux d'accueil (0-12ans) et la recherche en matière d'enfance d'autre part.
-(Les) Gazelles de Bruxelles asbl	Organisation qui a la mission de fortifier les adultes des milieux défavorisés et organiser des rencontres en faisant du jogging.
-Halte-accueil Creyelman	Crèche communale dans le centre de Bruxelles
-Halte-accueil La Ribambelle	Milieu d'accueil accessible principalement aux enfants de familles précarisées à l'en réinsertion socio-professionnelle
-Hobo asbl	Centre de Jour pour personne sans-abri. Offre des activités, accompagnement du trajet et orientation.
-IBO Buiteling	Accueil extrascolaire d'enfants de l'enseignement maternel et primaire néerlandophone qui vont à l'école dans le pentagone bruxellois.
-IBO Nekkersdal	L'accueil postscolaire et au cours des vacances scolaires pour enfants néerlandophones de Laeken.
-(L)'Ilot (le 160)	Accueil et/ou hébergement d'urgence 24/24 pour femmes, couples avec ou sans enfants
-Interactie academie	Organisation à Anvers/Utrecht qui offre des formations. Approche systémique, relations humaines et communication.
-IRHAM	Education et accompagnement paramédicale pour des jeunes porteurs de déficiences motrices
-IRIS asbl	Agence Immobilière Sociale
-(De) Lariks	Service d'accompagnement et habitations protégées pour des personnes souffrant de troubles psychiatriques.
-Latitude Jeunes	Organisation de Jeunesse partenaire de Solidaris. Elle propose des activités et services à destination des enfants et des jeunes de 3 à 25 ans et aux professionnels de la jeunesse.
- Lazare	Organisation (active en France depuis 2011) qui développe des appartements partagés entre des personnes qui étaient SDF avant d'y entrer et des volontaires.
-LOGO Brussel	Organisation qui collabore pour la promotion et la prévention de la santé afin de réaliser une plus-value avec attention particulière aux publics vulnérables et difficiles à atteindre comme les personnes défavorisées, les personnes âgées isolées, personnes d'origine étrangère, primo-arrivants,etc. Travaille à 6 objectifs flamands (tabac/alcool/drogues, alimentation saine et exercices physiques, prévention des chutes, détection du cancer, vaccinations, promotion de la santé mentale, prévention de la dépression et du suicide)
-Maison de Jeunes l'Avenir	Propose des activités socioculturelles et socio-sportives pour jeunes âgés entre 12 et 26 ans.
-Maison des enfants Françoise Dolto	Organise des activités éducatives et de détente durant toute l'année pour des enfants entre 6 et 12 ans.

-Maison Rue Verte	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants
-(Het) Meervoud vzw	Organisation à Berchem-St-Agathe qui organise des activités pour les femmes et les enfants.
-Mes-tissages asbl	Association à Berchem-Sainte-Agathe qui offre des activités éducatives ou de loisirs pour les femmes et des activités pour les enfants.
-(Le) New Samusocial	Offre de l'hébergement d'urgence pour toute personne en détresse dans les rues de Bruxelles et sans solution d'hébergement. Des équipes mobiles d'aide veillent en soirée et la nuit.
-Notre Abri	Notre Abri accueille et héberge des bébés et de très jeunes enfants issus de familles en difficulté.
-(Le) Nouveau 150	Agence Immobilière Sociale qui offre aussi un accompagnement et de la médiation de dettes.
-ONE	Office de la Naissance et de l'enfance
-Pag-Asa	Un centre spécialisé dans l'accueil et l'accompagnement des victimes de la traite des êtres humains.
-Païka	Service pédo-psychiatrique de UZ Brussel
-PMS	Centre Psycho-médico-social. Un lieu d'accueil, d'écoute et de dialogue où le jeune et/ou sa famille peut aborder les questions qui les préoccupent en matière de scolarité, d'éducation, de vie familiale et sociale, de santé, d'orientation scolaire et professionnelle, ...Le Centre PMS est à la disposition des élèves et de leurs parents, dès l'entrée dans l'enseignement maternel et jusqu'à la fin de l'enseignement secondaire.
-Poliade	Etablissement résidentiel de séjour courts'adressant à des personnes confrontées à des problématiques liées à l'usage de substances.
-Portali	Maison d'accueil pour femmes avec enfants à Uccle. Projet temporaire géré par Talita et Porte Ouverte.
-RBDH asbl	L'asbl Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat est un regroupement bilingue d'une cinquantaine d'associations qui, chacune sur leurs terrains, défendent le droit à l'habitat et œuvrent pour un accès à un logement de qualité à prix abordable.
-SACADO	Guidance à domicile, un service de l'Ilôt
-SAJ	Service de l'aide à la Jeunesse : Service public qui apporte une aide aux enfants et aux jeunes en difficulté ou en danger.
-(De) Schutting	Service de CAW Brussel, accompagnement individuel au logement pour personnes sans-abri.
-Service générale de délinquance juvénile	Service de l'Aide à la Jeunesse.
-Source asbl	Maison d'accueil, centre d'accueil de jour et restaurant Social
-SPJ	Le SPJ est un service d'aide spécialisé qui intervient une fois que le Tribunal de la Jeunesse a décidé une mesure d'aide. Son rôle est de mettre en oeuvre concrètement cette mesure.
-Stadskriebels	Fête du sport sur et autour du canal à Bruxelles. Initiative de n-Brussel, Vlaamse Gemeenschapscommissie
-Talita asbl	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants.
-Thuislozenzorg Vlaanderen	Organisation en Flandre qui représentait les maisons d'accueil entre 1990 et 1995.
-(les) TMS de l'hôpital St Pierre	Travailleurs médico-social du service ONE
-Transit asbl	Centre d'accueil et hébergement pour usagers de drogues
-VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie.

-Vivaction	Organisation de Stages sportifs et culturels pendant les congés scolaires à Schaerbeek et Neder Over Heembeek
-(La) Voix des femmes	Asbl bruxelloise qui accompagne des femmes migrantes. C'est un lieu de rencontre et d'échanges. Elles organisent des cours de français et il y a un service juridique.
-Vokans vzw	Service qui est actif en Flandre et à Bruxelles. Ils offrent entre autres une guidance aux chercheurs d'emploi.
-Yemaya	Maison d'accueil pour femmes sans abri avec ou sans enfants, victimes de violence conjugale, avec adresse secrète
-Zita Inloopteam	Structure globale de soutien à la parentalité pour futurs parents et parents d'enfants de 0 à 6 socialement fragilisés.
-ZNA UKJA	Universitaire Kinder-en Jeugdpsychiatrie Antwerpen