ESCALE ONDERWEG

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

MAISON D'ACCUEIL ESCALE

DOMINO

AGRÉÉE PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ■ ERKEND DOOR HET GEMEENSCHAPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE VAN BRUSSEL-HOOFDSTAD

Maison d'accueil Escale asbl - Onthaaltehuis Onderweg vzw | Place Loix 20 Loixplein - Bruxelles 1060 Brussel

t. 02 537 47 97 | **f.** 02 318 57 02 | info@maescale.org - info@oonderweg.org | www.escale-onderweg.org

R.P.M. Bruxelles - **R.P.R** Brussel 0409.495.891 | **IBAN** BE73 7755 9486 6160 - **BIC** GKCCBEBB

Table des matières

Table des matières 2
Le mot de la Présidente 4
Présentation générale de l'ASBL 6
Historique de notre ASBL 6
But…… 6
Visions et valeurs 6
Philosophie générale et cadre éthique 7
Les équipes 7
Agrément et subventionnement 8
Partenariats 9
Bien-être au travail 11
La Politique de qualité 12
Communication et Mobilisation 13
PARTIE 1 16
Introduction 17
Objectifs et moyens 17
Accueils et accompagnements 18
1. Public cible 18
2. Admissions et accueils 18
3. Caractéristiques des résident·es 20
4. Accompagnements 22
5. Relation parents-enfants 26
6. Accompagnement spécifique des enfants 28
8. Accès aux soins de santé 29
9. Ressources et frais d'hébergement 33
10. Recherche de logement 34
11. Départs, durée des séjours et suivis 35
12. L'accompagnement post-hébergement 36
13. Infrastructure 40
PARTIE 2 41
Création du service 42
Missions, objectifs, méthodologie et moyens 42
Missions 42
Objectifs opérationnels avec les usager·ères 42

La méthodologie et les moyens utilisés sont : 42
Equipe 43
Accompagnement 44
Demandes - Entretiens d'admission et nombre de dossiers 44
Axes d'accompagnement et problématiques 48
Pauvreté des enfants et logement 52
Spécificités 2025 : les impacts de la réforme du chômage 54
Limites d'intervention 54
Comptage selon les normes Vivalis (anciennement Cocom) 55
Conclusion 57
Composition des équipes 59
Composition du pouvoir organisateur 63
Escale 2025 en quelques chiffres 64
Evolution des données chiffrées pour la maison d'accueil (2014-2025) 68

Le mot de la Présidente

Comment ne pas évoquer Max Bleeckx, fondateur de la Maison d'accueil Escale telle que nous la connaissons aujourd'hui ? Lors de l'Assemblée générale de juin 2025, il a en effet décidé de céder sa place en tant que Président du Conseil d'administration, après de longues années à la tête des instances de notre association.

Avec une volonté inébranlable et un optimisme communicatif, il a été de tous les combats pour mettre les projets d'Escale - d'abord et avant tout la maison d'hébergement et en 2023, la guidance à domicile - sur pied et les accompagner dans la durée, une fois stabilisés. Son expérience de président d'un CPAS et son expertise professionnelle ont été très utiles pour ce faire. Bien entendu, il n'a pas agi seul, les membres du conseil d'administration, la direction, les membres des équipes sur le terrain : tous ont été sur le pont avec lui.

Merci Max ! C'est avec plaisir que nous te retrouverons à l'Assemblée générale pour que tu puisses continuer à œuvrer pour notre but social.

Car enfin, les constats dressés dans nos rapport d'activités successifs mettent en lumière la précarité croissante qui touche chaque année davantage de nos concitoyens : des hommes, des femmes et des enfants. La plupart sont sans emploi mais on observe aussi une augmentation de travailleurs pauvres, qui risque de s'accentuer avec la réforme du chômage, la nouvelle politique relative aux incapacités de travail, les difficultés des aidants proches et plus généralement, la hausse du coût de la vie.

En 2025, La maison d'accueil a enregistré 919 demandes d'hébergement – et ce chiffre est probablement largement inférieur à la réalité – dont 51% de femmes seules et 49% des familles avec enfants ou personnes à charge. Pour 35 lits dont 3 pour bébé !

Sans politique sociale ambitieuse, ciblant les causes profondes et s'inscrivant dans le long terme, l'inaccessibilité à un logement décent, sécurisé, reste un facteur aggravant pour les publics fragilisés par les aléas de la vie, la perte de ressources et/ou en butte à la violence intrafamiliale.

Dans ce contexte particulier, Escale, notre association, s'efforce d'apporter sa part de solutions.

La Maison d'accueil offre un hébergement sûr et un encadrement adéquat permettant à chaque personne accueillie de se poser, de retrouver ou valoriser ses droits, de (re)construire un projet de vie, de partager des moments conviviaux, de retrouver une certaine confiance en soi. De plus, 92% des situations de familles hébergées et parties en logement ont été suivies en post-hébergement.

Par ailleurs, DOMINO, notre service de guidance à domicile créé il y a 3 ans, confirme sa nécessité et la qualité de son travail, d'ailleurs largement reconnues par l'obtention en 2025 d'un agrément de 5 ans. Bravo à tous !

La Direction et les équipes font preuve d'une créativité remarquable dans la mise en place d'activités et le développement des très nombreux partenariats. A titre d'exemple, parmi bien d'autres, le projet « vélo solidaire » a permis en 2025 de « remettre en selle » 8 participants en favorisant l'acquisition et l'usage du vélo. L'accès à une mobilité douce, économique va bien au-delà du séjour dans nos murs. C'est une clé vers plus d'autonomie.

Et c'est bien cela que nous visons : dans la complexité des situations vécues par les personnes accompagnées, permettre à chacune de retrouver une autonomie suffisante et digne. C'est un ambition forte mais aussi un défi, qui mobilisent les ressources de tous, chacun en ce qui les concerne : équipes, direction et en soutien, membres du conseil d'administration d'Escale.

Mille mercis à tous, avec un merci plus particulier pour ceux qui œuvrent dans le quotidien.

Bonne lecture !

Christine Franckx, Présidente

Présentation générale de l'ASBL

Historique de notre ASBL

Notre ASBL a été fondée en 1932, et a eu dans un premier temps comme activité principale le soutien et la formation de volontaires et coopérant·es. Ensuite, l'activité s'est orientée vers l'accueil et l'accompagnement d'étudiant·es et stagiaires étranger·es, boursier·es ou non. En 2012, le Conseil d'Administration a réfléchi à une modification du but social de l'ASBL et après analyse des besoins sociétaux à Bruxelles, a décidé en 2014 de créer une maison d'accueil pour femmes seules et familles. L'ASBL a dès lors adopté la dénomination "Maison d'accueil Escale".

Dans cette même volonté d'adaptation continue à l'évolution de la précarité et plus particulièrement du sans-abrisme à Bruxelles, le conseil d'administration et l'équipe d'Escale ont souhaité agrandir le spectre des actions en répondant, en 2022, à l'appel à projets de la Cocom pour la création d'un service de guidance à domicile. A la suite de la sélection de notre candidature, DOMINO a vu le jour en janvier 2023. Ce service permet une réelle continuité et plus-value au travail déjà réalisé par la maison d'accueil et plus globalement pour l'ensemble du secteur de l'aide aux sans-abris et des nombreux acteurs publics et privés Bruxellois qui œuvrent chaque jour auprès de plus en plus de personnes en situation de vulnérabilité.

But

Les statuts de l'ASBL ont été adaptés en décembre 2023. La dénomination de l'ASBL est passée de « Maison d'accueil Escale ASBL » à « ASBL Escale - Onderweg VZW » et le but est définit comme : « *L'association a pour but d'accompagner les personnes et familles en situation de précarité, sans logement, en risque de le perdre ou en besoin de guidance à domicile. A cet effet, l'association organise d'une part l'hébergement de personnes et familles en maison d'accueil, et d'autre part, assure la guidance à domicile.*

La maison d'accueil s'adresse principalement aux femmes et aux familles.
La guidance à domicile s'adresse à toute personne en besoin de guidance, quel que soit son genre, sa composition familiale ou son lieu de domicile à Bruxelles.

L'association a également pour but de fournir à ces personnes toute aide psychosociale, éducative, budgétaire et administrative en vue d'accroître leur autonomie et leur intégration sociale. L'association prend toute initiative à cet effet et accomplit tout acte se rapportant directement ou indirectement à son objet. ».

Visions et valeurs

Comme le montrent les dénombrements réalisés par Bruss'help tous les deux ans à Bruxelles, le nombre de personnes sans-abri ne cesse d'augmenter. Les profils des personnes recensées sont très divers. Les nombreuses problématiques demandent des réponses tout aussi variées. **La fin du sans-abrisme nécessite des politiques sociales et d'accès au logement ambitieuses** : « *la privation de chez-soi ne pourra être endiguée qu'en luttant contre les mécanismes structurels et institutionnels produisant l'exclusion sociale et l'exclusion au logement* » (Extrait du rapport Dénombrement des personnes sans-chez-soi en Région de Bruxelles-Capitale, septième édiction, 8 novembre 2022).

Escale - Onderweg souhaite inscrire son action dans la volonté d'agir sur **l'insertion et la prévention** du sans-abrisme et souhaite développer un accompagnement qui permet l'accès et le maintien en logement.

Que cela soit au travers de sa maison d'accueil ou de son service de guidance à domicile, Escale met un point d'honneur à développer des actions qui répondent aux besoins du public accompagné et qui s'inscrivent dans un travail sectoriel complémentaire. Parallèlement, Escale veille à établir un cadre de travail professionnel et soucieux du respect du bien-être au travail.

Philosophie générale et cadre éthique

Notre volonté est de réaliser un accompagnement **professionnel, humain et adapté** à la situation de chaque personne ou famille.

Pour ce faire, nous veillons, pour les personnes accompagnées à :

- Assurer une grande disponibilité de l'équipe
- Rechercher et communiquer des informations sur leurs droits et leurs devoirs afin d'augmenter leur capacité d'agir et de poser des choix
- Soutenir la recherche de solutions adaptées en s'appuyant sur les ressources du réseau social et santé à Bruxelles
- S'adapter à leurs capacités et avancer à leur rythme
- Agir de manière professionnelle et respectueuse d'elles-mêmes et de leurs choix
- Ne pas réaliser des démarches sans leur consentement explicite

Le travail d'accompagnement est basé sur :

- Le principe de non-discrimination
- La valorisation de la personne, l'émancipation et l'épanouissement
- L'attention particulière portée au suivi spécifique des enfants. L'enfant n'est pas vu comme une simple extension de la famille mais bien comme une personne à part entière.
- Le travail en réseau, la personne étant le noyau de ce réseau
- Le respect des personnes et de leur environnement
- La participation citoyenne

Les équipes

Pour mener à bien ses actions, l'ASBL peut compter sur deux équipes distinctes pour chaque service mais aussi sur des fonctions transversales.

A la maison d'accueil, l'accueil et l'accompagnement des résident·es et de leur(s) enfant(s) sont assurés par une équipe pluridisciplinaire.
L'équipe est composée de travailleur·ses sociaux·ales qui sont responsables de l'accompagnement psycho-social et éducatif individuel, du soutien de la dynamique de groupe et qui assurent les permanences (pour le public extérieur et pour les résident·es). Ils·elles travaillent en binôme pour les suivis individuels et collectivement pour le suivi communautaire. Notons que deux travailleuses sont particulièrement attentives à la relation parent-enfant et au soutien à la parentalité.
Deux éducateurs « de nuit » assurent les soirées et les nuits, de ce fait, une présence est assurée 24heures sur 24 et 7 jours sur 7 au sein de la maison d'accueil.
L'équipe compte également deux travailleur·ses sociaux·ales qui assurent le suivi post-hébergement.
Une technicienne de surface et un ouvrier assurent le nettoyage, la gestion du linge de maison ainsi que des travaux de maintenance et petites réparations dans les chambres et les pièces communes.

Pour DOMINO, la guidance à domicile est réalisée par une équipe composée de travailleur·ses sociaux·ales.
Un temps de travail de l'ouvrier polyvalent est également dédié à DOMINO pour l'entretien des bureaux et l'aide au maintien en logement par la réalisation de petits travaux/aménagements.

Escale compte encore parmi son personnel des fonctions transversales comme la direction générale, un responsable financier, administratif et logistique, une responsable travail social et une employée administrative afin d'assurer toutes les tâches de gestion d'ASBL et du personnel.

Agrément et subventionnement

Depuis sa création, la maison d'accueil bénéficie d'un subside annuel de la part des Services du Collège Réuni de la **Commission Communautaire Commune** (ci-après « Cocom »). Chaque année, nous recevons une « enveloppe » d'un montant calculé sur base du cadre réglementaire. Cette subvention couvre à la fois des frais de personnel, des frais de fonctionnement et des frais de gestion.

La même logique s'applique maintenant à DOMINO, qui bénéficie également chaque année d'une « enveloppe » financière de la Cocom.

Nous pouvons également compter sur une subvention MARIBEL pour 2 équivalents temps plein.

En 2025, DOMINO a obtenu son agrément Cocom pour une période de 5 ans.

Partenariats

Le travail en réseau et en partenariat est indispensable par sa complémentarité avec les actions entreprises au sein de la maison d'accueil et de DOMINO. Ce travail permet de répondre à des besoins qui nécessitent des compétences et des moyens différents des nôtres. **Le but est de développer des collaborations avec un ensemble de partenaires** présents en Région bruxelloise afin de poursuivre et pérenniser l'hébergement et le travail de réinsertion de manière efficiente. La priorité est l'évaluation de la situation de la personne accompagnée afin de définir des axes d'accompagnement et de les orienter vers des partenaires spécifiques.
Les axes de travail partenarial sont :

- L'accompagnement administratif, financier et budgétaire : CPAS, Centres d'Action Sociale Globale, soins à domicile, centres de service social, centres d'aide aux personnes ;
- L'accompagnement juridique : services juridiques de proximité, Droits Quotidiens ;
- L'accès aux soins : maisons médicales, centres d'éducation pour la santé, centres de santé & services de promotion de la santé à l'école, plannings familiaux, services de santé mentale, addictions, communautés thérapeutiques, centres de thérapies, centres d'expression et de créativité ;
- La scolarité et les activités extra-scolaires : écoles maternelles, primaires et secondaires, centres psycho-médico-sociaux, centres d'éducation et de formation en alternance, hautes écoles, enseignement de promotion sociale, académies… ;
- L'aide aux justiciables : aide psycho-sociale (péri-post) pénitentiaire, services d'aide aux victimes, centre de prévention à la violence conjugale, …
- L'aide à la recherche d'un logement : logements sociaux, agences immobilières sociales, services aide juridique et sociale, union des locataires, syndicat des locataires, …
- L'accompagnement dans l'insertion socio-professionnelle : éducation permanente ; services d'insertion socio-professionnelle, enseignement de promotion sociale, missions locales, entreprises d'insertion ; agences locales pour l'emploi, centres d'alphabétisation
- L'accès à la culture : Hobo, Article 27 ASBL, Centre Culturel Jacques Franck, …
- L'enfance et la petite enfance : crèches, garderies, écoles de devoirs, services de placement familial, services d'accueil spécialisé de la petite enfance, lieux de rencontre jeunes enfants et parents, organisations de Jeunesse, maisons de Jeunes, services d'aide en milieu ouvert, SAJ, SPJ,…
- Le soutien à la parentalité : petit vélo jaune, maison des parents solos, …
- L'aide alimentaire : convention de partenariat avec l'épicerie sociale Les Capucines ASBL et très bonne collaboration avec NO JAVEL à Uccle et le resto du Cœur de Saint Gilles.

Le travail en partenariat doit être effectué dans le cadre du secret professionnel. Cela signifie qu'aucune information ne peut être transmise à une tierce personne extérieure à l'équipe sans l'accord de la personne accompagnée. Ces partenariats prendront donc une forme de triangulation entre la personne, la maison d'accueil ou DOMINO et l'institution partenaire afin d'accompagner au mieux celle-ci dans la construction et la concrétisation de leur projet de vie. L'ASBL respecte la réglementation en matière de protection des données.

Secteur sans-abri

Bien évidemment, que ce soit en cours de séjour en maison d'accueil, dans le cadre du suivi post-hébergement ou de la guidance à domicile, nous travaillons régulièrement avec les autres acteurs du secteur de l'aide aux sans-abris : maison d'accueil, guidance à domicile, centre de jour, travail de rue…

Depuis 2015, nous sommes membres de deux fédérations : la **Fédération Bico** et **l'AMA** - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris. La directrice d'Escale est administratrice dans chacune des deux fédérations. En 2024, la directrice a été élue Vice-Présidente de la Fédération Bico.

Logement

Depuis plusieurs années, nous avons signés des conventions de collaboration avec **l'AIS Iris, l'AIS de Saint-Gilles, l'AIS d'Uccle, l'AIS de Jette et l'AIS « Comme chez toi »**.

Depuis 2020, Escale est partenaire de la cellule de **Captation et Création de Logement** (CCL) de l'Ilot et participe au Comité de pilotage.

Depuis août 2022, nous avons signé un partenariat avec le **SIL** de l'Ilot (Service d'Installation au Logement). Cette collaboration entre nos deux services est d'une grande utilité pour notre organisation institutionnelle. Le SIL offre aux bénéficiaires un service de déménagement, d'emménagement et la prise en charge du lift si besoin. Les bénéficiaires ont aussi l'opportunité d'aller visiter leur stock de meubles au sein de leur donnerie. Une aide à l'installation à proprement parler est possible aussi (montage de meuble, raccordements au gaz et/ou à électricité).

En tant qu'acteur saint-gillois de l'action sociale, nous participons aux groupes de travail « Logement » et « Avec ou Sans-Abri » de la **Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles**.

Article 36 et 36bis de l'AGRBC[1] : convention d'attributions prioritaires de logements sociaux

En septembre 2015, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a adopté un arrêté modifiant l'arrêté du 26 septembre 1996 concernant la location des habitations gérées par les Sociétés Immobilières de Service Public (SISP). Celui-ci impose aux SISP de conclure une ou plusieurs conventions d'attributions prioritaires de logements, portant sur 3 % minimum du total des attributions de l'année précédente, avec des maisons d'accueil agréées hébergeant des personnes du chef de violence entre partenaires ou de violences intrafamiliales (Article 36).

Dans ce cadre, la maison d'accueil Escale a pu renouveler, pour l'année 2025, 3 conventions déjà actives en 2024 (**Foyer Anderlechtois, Comensia et ABC** - Alliance bruxelloise coopérative) et a perdu 2 conventions (**Lojega et Habitation Moderne**).

De plus, l'année 2025 a été marquée par la mise en place d'un nouvel article dérogatoire (article 36 bis). Celui-ci prévoit que « *chaque société [de logements sociaux = SISP] conclut une ou plusieurs conventions de collaboration, portant sur l'attribution prioritaire de logements pour **6% minimum du total des attributions de l'année précédente**, avec un ou des organismes bruxellois agréés* (…) par la COCOF, la COCOM ou la VGC (…) *sous réserve que ces organismes **garantissent l'accompagnement** des personnes relogées ». Il est prévu que ce pourcentage des 6% soit atteint en 2027, avec une augmentation progressive d'ici là - à raison de 3% en 2025 et 4,5% en 2026.*
Forte de son expérience en accompagnement en logement, Escale a conclu 3 conventions avec **ABC, Lojega et Bin'Home**. En 2025, ces conventions ont permis de bénéficier d'1 logement.

Fair Ground Brussels

Notre ASBL est membre de la coopérative Fair Ground Brussels qui est une initiative de différentes associations actives dans le secteur du logement bruxellois. Son objectif est d'offrir une solution holistique à la crise du logement et de renforcer l'impact dans différents domaines : lutte contre le sans-abrisme, urbanisme transitoire, gestion locative, rénovation de bâtiments, investissement immobilier…

[1] Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public.

Santé

Depuis 2018, nous sommes membres du **SMES-B**. Cette ASBL est active dans le secteur de la santé mentale et du social et a pour but d'améliorer la prise en charge et l'accès aux soins des publics fragilisés qui souffrent de divers troubles mentaux.

Depuis 2020, nous sommes membres du réseau **Bitume** qui est un travail en réseau avec différents partenaires du secteur du sans-abrisme. Ce réseau permet aux personnes en situation d'errance qui accumulent généralement plusieurs problématiques et pour qui l'expérience en institution n'est pas toujours évidente, de pouvoir faciliter leur entrée dans certaines institutions et de pouvoir discuter de ces suivis complexes. Il y a une réunion par mois avec les différents partenaires.

Depuis 2022, nous avons eu l'opportunité de signer une convention de collaboration avec le cabinet médical du Docteur Orban, celle-ci s'ajoute à celle signée avec le docteur Leemans en 2021. L'idée est d'avoir plusieurs personnes « ressources » pour pouvoir répondre à nos sollicitations, nos questionnements, autant d'un point de vue médical que psychologique. Nous pouvons constater que depuis deux ans, la maladie mentale est de plus en plus présente chez nos bénéficiaires. C'est notamment, l'une des raisons pour lesquelles nous avons demandé un soutien de la part du cabinet Orban.

Bruss'help

Bruss'help est une association de droit public mandatée par la Cocom, chargée de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. C'est un outil régional qui a été défini par l'Ordonnance du 18 juin 2018 et fondé en 2019. La directrice d'Escale a siégé de 2021 à 2025 au comité de l'urgence et de l'insertion et au comité restreint.
En avril 2025, les mandats des 2 comités ont été redistribués suite à un appel à candidatures. Escale a postulé et a été sélectionné pour un **mandat au comité de l'urgence et de l'insertion**.

En 2025, la directrice a participé à 1 réunion du comité restreint et 4 réunions de comité de l'urgence et de l'insertion.

Bien-être au travail

La question du bien-être au travail fait l'objet d'une attention continue au sein de notre association.

Initiée en 2019 avec l'appui de l'Association sur le Bien-être au travail (ABBET), une analyse globale des risques basée sur la méthode participative Déparis a permis d'identifier, avec l'ensemble de l'équipe, les forces et les points d'attention du cadre de travail et de dégager des pistes d'amélioration.

Depuis 2021, un groupe de travail composé de membres de l'équipe et de la direction suit ces questions et élabore des plans d'action. Plusieurs initiatives ont déjà été menées, notamment le réaménagement de certains espaces de travail, l'amélioration de l'organisation de zones spécifiques (fumoir, gestion des déchets), l'adaptation du système de nettoyage des communs ou encore la formation de l'équipe au secourisme industriel. Une travailleuse s'est également formée pour assurer la fonction de conseillère en prévention au sein d'Escale.

En 2023, une analyse des risques psychosociaux a été réalisée avec l'ABBET afin de mieux comprendre les ressources et les difficultés présentes dans l'environnement de travail. Cette démarche a permis d'ouvrir une réflexion collective sur l'organisation du travail, les relations au sein de l'équipe et les conditions de travail.

Dans la continuité de ce travail, un plan d'action global 2025-2029 a été élaboré et plusieurs actions prévues pour l'année 2025 ont déjà été mises en œuvre. Parmi celles-ci figurent notamment la création d'un document reprenant les consignes en cas d'accident du travail et les coordonnées du service externe de prévention, la révision du registre des faits ainsi que la mise en place d'une possibilité de supervision individuelle pour les membres du personnel qui en ressentent le besoin.

Au sein de la maison d'accueil, l'agencement de la chambre de garde du personnel de nuit a été revu, un système d'affichage permettant de signaler l'occupation des bureaux a été instauré et un recyclage en secourisme a été organisé pour l'ensemble de l'équipe. Un travail collectif a également été mené pour clarifier les procédures institutionnelles permettant de prévenir et de gérer certains comportements problématiques de personnes accompagnées.

Pour le service DOMINO, plusieurs améliorations ont été apportées : réaménagement d'une pièce d'entretien individuel, amélioration du confort thermique et acoustique des bureaux, mise à disposition de matériel de protection pour certaines interventions à domicile et création d'un tableau recensant les ressources externes mobilisables par les travailleur·euses sociaux·ales.

Ces différentes initiatives témoignent de la volonté d'Escale de renforcer, de manière concrète et progressive, le bien-être au travail de l'ensemble de l'équipe.

La Politique de qualité

La mise en place d'une politique de qualité est une obligation introduite lors de la réforme de l'ordonnance et de l'arrêté encadrant le secteur de l'aide aux personnes sans-abri agréé et financé par la COCOM. Chaque service doit ainsi développer une politique de qualité quinquennale visant à organiser, évaluer et améliorer de manière systématique la qualité des services proposés et le fonctionnement de l'institution.

Maison d'accueil

La politique de qualité de la maison d'accueil, élaborée en 2024, s'articule autour de deux thématiques :

1. développer une méthodologie d'accompagnement favorisant l'autonomie des personnes accompagnées (thème commun avec DOMINO) ;
2. promouvoir et faciliter la participation des résident·es dans les décisions et actions qui les concernent.

En 2025, un travail collectif important a été mené autour de ces questions. Un groupe de travail réunissant la direction, la responsable du travail social et deux travailleurs sociaux a été constitué afin de piloter la démarche.

Initialement centré sur la notion d'autonomie, le travail a été réorienté vers la question de la participation, identifiée par l'équipe comme particulièrement pertinente au regard des réalités de terrain. Trois séances de réflexion ont ainsi été organisées avec l'ASBL Repères, réunissant l'ensemble de l'équipe sociale, y compris les travailleurs de nuit. Ces rencontres ont permis d'explorer les représentations liées à la participation, d'identifier les freins et les leviers existants et de réfléchir aux possibilités de mise en œuvre dans le cadre spécifique d'une maison d'accueil.

Une réunion d'équipe dédiée a ensuite permis de partager les enseignements de ce travail, de clarifier certaines notions clés et de réaliser un état des lieux des pratiques déjà existantes. Cette réflexion a

mis en évidence que différentes formes de participation sont déjà présentes au sein de la maison d'accueil, allant de l'information à l'implication des résident·es dans certaines actions.

À l'issue de ce processus, deux axes prioritaires ont été retenus pour 2026 : la mise en place d'une boîte à idées et la réflexion autour de la réorganisation de la réunion des résident·es. Ces démarches visent à renforcer l'implication des résident·es dans la vie de la maison et à mieux prendre en compte leur point de vue.

DOMINO

En 2024, DOMINO disposait d'une autorisation de fonctionnement provisoire ; l'obligation de formaliser une politique de qualité ne concernait donc que la maison d'accueil. L'année 2025 a dès lors été consacrée à l'élaboration de la politique de qualité du service.

Un groupe de travail composé de la responsable du travail social et de deux travailleurs sociaux a construit une politique de qualité sur cinq ans, présentée à l'équipe et validée par le Conseil d'administration en novembre 2025.

Deux thématiques structurent cette politique :

1. renforcer l'inscription du service dans le réseau partenarial ;
2. favoriser et soutenir l'autonomie des personnes accompagnées (thème commun avec la maison d'accueil).

En tant que service créé en 2023, DOMINO doit encore consolider sa place au sein du réseau bruxellois et approfondir sa connaissance des partenaires susceptibles de soutenir l'accompagnement des personnes. L'objectif est de développer un réseau solide permettant de mieux répondre aux besoins des publics accompagnés.

La réflexion autour de l'autonomie constitue la seconde thématique. Afin de garantir la cohérence du processus, il a été décidé de travailler les deux axes successivement : les premières années seront consacrées au développement du réseau partenarial, tandis que le travail sur l'autonomie débutera à partir de 2028, en cohérence avec les réflexions menées à la maison d'accueil.

Le groupe de travail poursuivra ses réunions en 2026 afin de mettre en œuvre les premières actions prévues dans cette politique de qualité.

Communication et Mobilisation

Mobilisation politique

L'année 2025, a été fortement marquée par le contexte politique modifié à la suite des élections de juin 2024. Au niveau fédéral, la coalition « Arizona » a pris plusieurs mesures ayant des impacts directs sur nos publics ou sur le secteur de l'aide aux personnes sans-abri (réforme du chômage, arrêt des subventions « plan grand froid »…). A Bruxelles, l'absence de gouvernement a créé un climat d'incertitude et de craintes budgétaires pour de nombreux secteurs, comme le social et la santé.

Dans ce contexte, notre asbl s'est mobilisée de différentes manières : information et sensibilisation des personnes accompagnées et des travailleurs, soutien à des associations dont les subsides ont été directement impactés (Projets Cover, Artha et SubLINK), cosignatures de carte blanche ou pétition ou encore participation à des rassemblements ou manifestations. Plusieurs résident·es de la maison d'accueil se sont joint·es à l'équipe lors de ces évènements.

Par ailleurs, à l'initiative de l'asbl SAAMO, de nombreuses asbl se sont rassemblées afin d'interpeller le CPAS d'Anderlecht sur les difficultés d'accès aux droits sociaux rencontrés par nos bénéficiaires. Escale, comme d'autres maisons d'accueil, a soutenu cette démarche.

Représentation

Le 21 septembre 2025, les résident·es de la maison d'accueil ont tenu un stand à la Brocante annuelle de la Place Loix. L'occasion de faire un peu de tri, de vendre de petits gâteaux et d'être présent·es dans notre quartier pour présenter notre projet au voisinage.

A l'initiative du groupe logement de la coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles, nous avons participé le 13 novembre à une soirée de présentation des services « logement » à destination des bailleurs et des habitant·es.

Article de presse

A l'initiative de VIVALIS, nous avons eu l'opportunité de rappeler le travail réalisé par notre équipe au sein de la maison d'accueil Escale. Notre témoignage a été publié dans le journal Le Soir à l'occasion du 8 mars, journée de lutte pour le droit des femmes.

A Saint-Gilles, l'Escale tente de sortir les femmes de la rue et de la violence

Le dernier recensement disponible montre que 1.283 femmes vivent sans un « chez soi » à Bruxelles. Dont un tiers environ victime de violences conjugales. A Saint-Gilles, l'Escale les accueille, les stabilise et leur trouve un logement. La gestation d'une nouvelle vie qui nécessite en moyenne un accompagnement de neuf mois.

Article réservé aux abonnés

Fatima a rejoint la Belgique avec ses deux enfants il y a six ans. Depuis 2023, sa famille a trouvé refuge à l'Escale, en attendant d'obtenir son propre foyer. - Pierre-Yves Thienpont.

Journaliste au pôle Economie
Par **Pascal Lorent (/508/dpi-authors/pascal-lorent)**

PARTIE 1

MAISON D'ACCUEIL ESCALE

Introduction

Située dans le cadre calme et verdoyant de la Place Loix au cœur de Saint-Gilles, notre maison d'accueil Escale accueille et héberge des femmes et des familles en difficulté. Nous sommes agréés et subsidiés par la Commission Communautaire Commune pour 35 places, réparties en 20 chambres.

Notre centre se veut avant tout un endroit de passage, une *escale* pour permettre aux personnes et familles en situation de précarité de se poser pour reprendre des forces, bâtir leur nouveau projet de vie et repartir. Tout notre projet est bâti sur des valeurs d'accueil, de relation humaine, de respect et d'autonomie.

Dans notre maison, cohabitent des femmes seules, des pères, des mères et des couples avec leurs enfants, filles et garçons, sans limite d'âge. Les problématiques rencontrées par ces personnes sont variées et souvent nombreuses : perte ou expulsion du logement, violences conjugales et intrafamiliales, surendettement, problèmes de santé physique et de santé mentale, solitude et exclusion sociale…

Notre travail est donc de permettre au·à la résident·e, avec tout son vécu et son environnement, de retrouver une sécurité matérielle, sociale, relationnelle et affective. Cette sécurité permettra à la personne de se projeter à l'extérieur de la maison, dans un environnement au sein duquel une insertion ou réinsertion sociale est possible.

Objectifs et moyens

Notre objectif principal est qu'une personne ou une famille qui passe par la maison en ressorte avec une situation qui a pu évoluer positivement et des outils qui lui permettront d'être plus autonome.

L'équipe a pour mission première d'offrir aux personnes se trouvant temporairement sans logement, pour des raisons financières, sociales, familiales, psychologiques, etc., et qui en font la demande :

- Un accueil et une orientation
- Un hébergement en chambre individuelle ou familiale et un cadre de vie communautaire
- Une aide pour définir clairement ce que la personne souhaite construire comme projet, et par la suite les moyens et les actions à mettre en œuvre en vue de sa réalisation
- Un accompagnement psychosocial individuel (remise en ordre administrative, gestion du budget, travail autour des violences conjugales et intrafamiliales vécues, recherche d'emploi, accès aux soins de santé…)
- Un accompagnement à la parentalité et un soutien dans les relations parent-enfant
- Un accompagnement spécifique à l'égard des enfants
- Un accompagnement dans la recherche de logement
- Un accompagnement post-hébergement

Afin de rendre opérationnels les objectifs généraux précités, les travailleur·ses :

- Assurent une grande disponibilité pour donner une place aux questions des résident·es sur différents domaines de vie (administratif, financier, relationnel, santé, logement, etc.)
- Recherchent et communiquent des informations sur les droits et les devoirs en terme administratif et juridique
- Soutiennent le·la résident·e dans sa recherche de solutions adaptées, développent le plus possible l'accompagnement en collaboration avec d'autres services (travail en réseau)

Accueils et accompagnements

1. Public cible

Notre maison d'accueil s'adresse à toutes les femmes, seules ou avec enfants, ainsi qu'aux familles qui se trouvent temporairement, pour des raisons multiples, sans logement.
L'ASBL ne fait pas de distinction entre les résident·es, en fonction de leur religion, origine, culture, passé social, statut administratif, etc.

En 2025, il y a eu **35 « séjours » différents** à la maison d'accueil Escale, soit une diminution de 8% par rapport à 2024. Parmi ces unités familiales, 17 étaient déjà présentes avant le 1er janvier 2025.

Répartition des 35 séjours selon la date d'entrée :

	Nb de séjours	%
Entrée en 2021	1	**3%**
Entrée en 2022	1	**3%**
Entrée en 2023	3	**9%**
Entrée en 2024	12	**34%**
Entrée en 2025	18	**51%**
TOTAL	35	**100 %**

2. Admissions et accueils

Notre objectif est de recevoir toute demande d'hébergement de manière professionnelle et respectueuse. Nous analysons chaque demande dans sa singularité et veillons à y apporter la réponse la plus adéquate possible. Les critères d'accès sont définis de manière objective et ont pour finalité de combiner une offre d'accompagnement aux situations complexes et de garantir un lieu d'hébergement sécurisant pour les personnes accueillies. Nous veillons autant que possible à maintenir un bon équilibre au sein du groupe des résident·es lors d'une nouvelle admission. Cette admission est envisageable si l'équipe estime que la vie en communauté est possible et qu'un travail d'accompagnement pourra être réalisé.

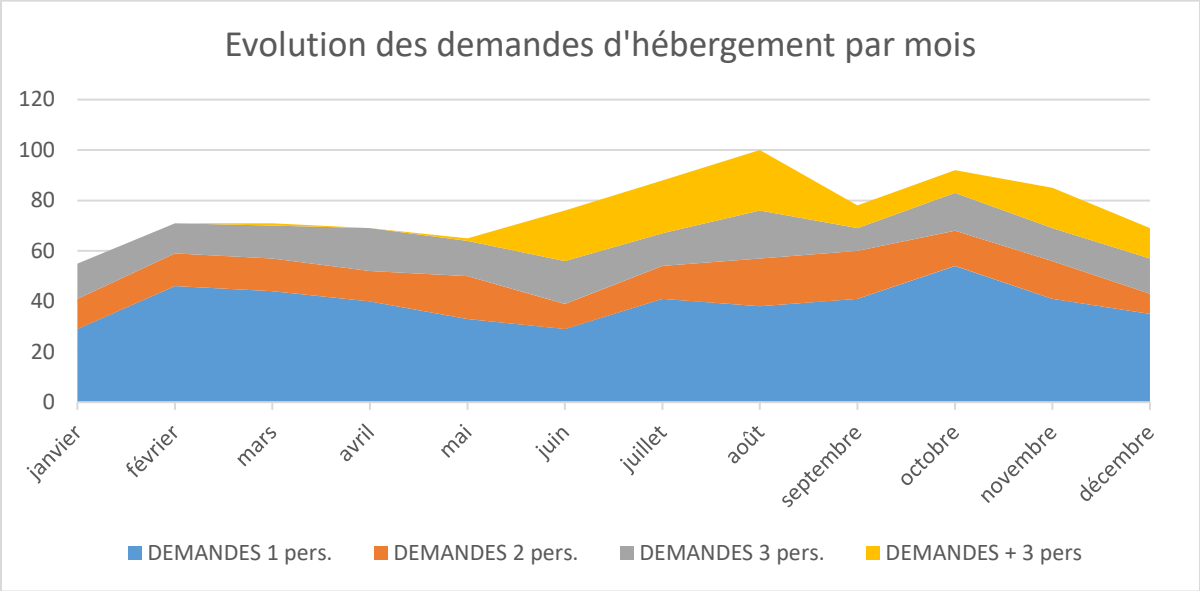
Les critères d'admission sont :

- Capacité à prendre en charge les frais d'hébergement
- Volonté de collaborer avec une équipe pluridisciplinaire autour d'un projet d'accompagnement
- Suivi médical des assuétudes et des troubles psychologiques importants
- Accord marqué sur le Règlement d'Ordre Intérieur de la maison d'accueil

Demandes d'hébergement

Depuis mai 2017, afin de traiter plus équitablement les demandes, nous avons mis en place un système de « liste d'attente ». Dès lors, les demandes d'hébergement sont réceptionnées du lundi au vendredi de 8h à 20h et peuvent être établies par téléphone, par mail ou sur place. Ce premier contact permet à l'équipe d'analyser la recevabilité de la demande et de recueillir les informations nécessaires à l'inscription de la demande sur la liste d'attente. Ces informations concernent l'identité de la personne, ses documents d'identité, son statut sur le territoire et/ou ses revenus. Les personnes sont invitées à actualiser leur demande tous les 15 jours. Lorsqu'une chambre est disponible, l'équipe recontacte la personne dont la composition familiale correspond à la taille de la chambre en respectant l'ordre

chronologique. Un entretien d'accueil est fixé dans les meilleurs délais. En 2025, nous avons encodé **919 demandes d'hébergement sur notre liste d'attente, soit une augmentation de 8% par rapport à 2024**. De plus, ce chiffre est à relativiser car de janvier à fin mai, l'inscription des demandes de plus de 3 personnes a été mise en pause en raison d'un trop grand nombre de demande.



51 % des demandes concernaient des femmes seules, 19 % un parent avec un enfant, 18 % un parent avec deux enfants ou un couple avec un enfant et 12 % des demandes de familles d'au moins 4 personnes. Seul 1,95% des demandes ont abouti à un hébergement.

L'ensemble de ces demandes concerne un total de 1.811 personnes.

La configuration des chambres rend très difficile l'accueil de familles nombreuses car plusieurs chambres doivent être disponibles simultanément. Afin de ne pas donner de faux espoirs aux familles nombreuses, nous ne prenons plus les demandes pour des familles de plus de 6 personnes. Effectivement, l'accueil de 7 personnes nécessite la disponibilité de 3 chambres simultanément, ce qui n'arrive jamais. Dans ce cas, nous informons les familles des centres qui pourraient répondre à leur demande.

En 2025, nous avons réalisé **des entretiens d'admission pour 23 demandes d'accueil,** ce chiffre est identique à celui de 2024.
Lors de cette entrevue, la maison d'accueil est présentée à la personne. Une attention particulière porte sur l'explication du projet pédagogique et du règlement d'ordre intérieur.
Lorsqu'une entrée dans la maison est concrétisée, un accord mutuel entre la personne et la maison d'accueil est formalisé via la signature du contrat d'accueil. Le premier contrat d'accueil est d'une durée de 3 mois. Ensuite, le contrat d'hébergement pourra être prolongé pour des périodes de 3 mois, avec un maximum de 2 ans (norme de la Cocom) tant que l'accompagnement a du sens.

Parmi les 22 entretiens d'accueil, 4 n'ont pas abouti à un hébergement, soit 18%. Différentes raisons peuvent expliquer cela :

- Les personnes ont retiré leur demande après le premier ou le deuxième entretien d'accueil : 3 cas sur 4
- Les personnes n'étaient pas dans les conditions d'accueil : 1 cas sur 4

En cas de décision négative de l'équipe et si l'accueil ne peut se concrétiser, les raisons sont expliquées aux personnes et dans la mesure du possible, des pistes alternatives sont proposées.

3. Caractéristiques des résident·es

Au total, ce sont **64 personnes réparties en 35 « séjours » qui ont été hébergées** dans la maison d'accueil courant 2025, soit une diminution de 6% du nombre de personnes par rapport à 2024. Notons, que 3 enfants n'ont pas été comptabilisés dans le total car ils venaient loger ponctuellement le week-end et pendant les congés scolaires. Par ailleurs, une femme et sa fille ont fait deux séjours pendant l'année 2025 : la première fois en tant que maman et fille et la deuxième fois en « famille » où elles ont rejoint un papa avec ses enfants hébergés au sein de la maison d'accueil. Cette femme et sa fille ne sont comptabilisées qu'une seule fois.

Répartition selon le type de famille :

	Femmes	Hommes	Enfants < ou = 3 ans	Enfants > 3 ans	TOTAL	%
Femmes seules	18	0	0	0	18	**28 %**
Parents seuls avec enfant(s)	11	2	6	14	33	**51,5 %**
Couple avec enfant(s)	3	3	1	3	10	**15,5 %**
Autres	2	0	0	1	3	**5 %**
TOTAL	34	5	7	18	64	
%	**53 %**	**8 %**	**11 %**	**28 %**		

Répartition des 39 résident·es adultes (comprend 1 fille majeure accompagnant sa mère) par genre et par âge :

	18 à 25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56-65 ans	+65 ans
Femmes	2	9	10	9	3	1
Hommes	0	0	3	2	0	0
TOTAL	2	9	13	11	3	1
%	**5 %**	**23 %**	**33,5 %**	**28%**	**8 %**	**2,5 %**

Répartition des 25 résident·es enfants par genre et par âge :

	0 à 3 ans	4 à 8 ans	9 à 13 ans	14 à 18 ans
Filles	5	4	1	0
Garçons	2	7	3	3
TOTAL	7	11	4	3
%	**28 %**	**44 %**	**16 %**	**12 %**

L'âge moyen des enfants est de 7 ans.

Répartition selon la taille des 17 fratries :

	1 enfant	2 enfants	3 enfants	4 enfants
Fratries	11	4	2	0
%	**64 %**	**24 %**	**12 %**	**0 %**

Nous relevons également que 7 résidentes, avaient un ou plusieurs enfants qui ne les accompagnaient pas lors de leur séjour, ce qui représente 14 enfants allant de 5 ans à 18 ans. Ces enfants étaient soit

placés par décision de justice, soit hébergés chez le père ou la famille, soit séjournaient toujours au pays d'origine des parents.

Taux d'occupation

En 2025, 12.162 nuitées ont pu être comptabilisées, soit une légère diminution de 1% par rapport à 2024. Cela représente un taux d'occupation de 95 %.

Orientation

Concernant l'orientation des personnes accueillies, on constate que les **centres d'hébergement d'urgence (54,5%) et les autres services du secteur de l'aide aux sans-abri (17%)** sont les principaux organismes qui nous orientent des personnes accueillies au sein de notre institution (71,5%). 8,5% des accueils se font via la propre initiative des personnes.

Répartition des 38 séjours selon l'organisme envoyeur :

	Samu Social /Croix-rouge	Centre Ariane	Ilot 160	Autres Secteur sans-abri	Action sociale	Hôpital	Prison	SAJ	Spontané
Orientation	9	3	7	6	5	0	1	1	3
%	**26%**	**8,5%**	**20 %**	**17 %**	**14%**	**0%**	**3 %**	**3 %**	**8,5 %**

Nationalité, langues, titre de séjour et domicile

Concernant les résident·es accueilli·es, les personnes étaient **pour 56% de nationalité belge et 36% d'entre elles ont une nationalité issue d'un des pays du continent africain.** La quasi-totalité des personnes sont francophones. Pour certains entretiens d'accompagnement, nous avons fait appel à des interprètes (arabe majoritairement).

Répartition des 39 adultes selon leur nationalité :

	Belge	UE	Europe non UE	Amérique	Asie	Afrique
Nationalité	22	2	0	0	1	14
%	**56%**	**5 %**	**0 %**	**0 %**	**2,5 %**	**36 %**

Les ressortissant·es européen·nes sont de nationalité espagnole ou française. Le continent africain représente différents pays (Maroc, République Démocratique du Congo, Cameroun, Niger, Guinée). Enfin, une personne est de nationalité iranienne.

Parmi les personnes accueillies, 22 étaient porteuses d'une carte d'identité belge, 11 d'un titre de séjour (Carte B, E, F, Orange…), 3, d'un passeport (marocain ou iranien) et 3 personnes n'avaient pas de titre de séjour.

Il est à noter que nous n'avons tenu compte ici que des nationalités et documents d'identité des adultes. En effet, il arrive régulièrement que les **enfants n'aient pas la même nationalité** et le même titre de séjour que le(s) parent(s) présent(s) dans la maison d'accueil. Par ailleurs, concernant les titres de séjour, il s'agit bien de la situation à l'entrée dans la maison d'accueil : situation administrative qui peut évoluer durant le séjour.

En 2025, seules 5 personnes avaient une adresse de référence en CPAS (cette diminution peut être liée au changement de législation au sujet de l'octroi de l'adresse de référence). Pour 29 adultes, une domiciliation a été faite à l'adresse de la maison d'accueil en début de séjour afin de faciliter les

démarches administratives. 2 adultes ont conservé leur ancienne adresse, 2 adultes n'ont pas de domicile, pour 1 personne, nous n'avons pas l'information (temps de séjour trop court).

Problématiques

Les problématiques exprimées par les personnes qui arrivent chez nous sont diverses. Cependant, dans tous les cas, c'est **la perte, l'absence ou l'inadéquation de logement** qui est à l'origine de la demande d'hébergement.

Cette cause regroupe des dimensions diverses telles que :

- Ruptures, divorces, conflits ou violences conjugales et/ou familiales
- Perte du logement : expulsion (loyers impayés, conflits avec le·la propriétaire), logement insalubre, fin de contrat de bail…
- Volonté de changer de maison d'accueil
- Perte de revenus
- Pas de titre de séjour
- Errance, vie en rue, assuétudes
- Sortie de prison

Notons que dans certaines situations ces **causes sont cumulées** et que dans **26%** des cas, la perte de logement est liée à une **situation de violences conjugales et intrafamiliales** ou des conflits familiaux, soit une diminution de 11% par rapport à 2024.

Formation et insertion socio-professionnelle

Beaucoup de résident·es ont un niveau de scolarité assez faible. Pour certaines personnes venant de l'étranger, la scolarité est quasi inexistante. Peu de personnes travaillent lors de leur arrivée à la maison d'accueil (8 personnes). Malgré les difficultés pour certaines personnes à se projeter dans un contexte socio-professionnel, l'équipe accompagne chaque résident·e afin d'envisager les pistes d'insertion les plus adaptées à sa situation. Il peut s'agir de la reprise d'étude, d'une formation qualifiante ou d'une réorientation professionnelle.

Dans certaines situations, nous collaborons avec HOBO. En effet, ce service propose un accompagnement sur mesure concernant la réinsertion socioprofessionnelle des personnes. Les résident·es s'y rendent pour remettre leur situation en ordre auprès d'Actiris, pour faire une recherche de formation ou d'emploi, pour mettre à jour leur CV... Cet accompagnement est souvent très bénéfique pour les résident·es de la maison d'accueil.

4. Accompagnements

Encadrement

La situation des résident·es est suivie par deux travailleur·ses qui sont ses référent·es. Cette méthode de travail apporte à la personne hébergée des repères et donc une certaine stabilité. De plus, les différences de regards et d'analyse des membres du binôme sont très enrichissantes au niveau de leur complémentarité pour trouver des pistes d'actions permettant au·à la résident·e de devenir acteur·ice de sa vie.

Des entretiens réguliers sont organisés afin de faire le point et de discuter de l'évolution de la situation. Les travailleur·ses exercent un rôle d'écoute, d'observation et de guidance. Ils·elles peuvent être facilement sollicité·es pour répondre aux demandes, questionnements, angoisses et problèmes de la personne. Tous les trois mois, une évaluation est faite avec les résident·es afin de déterminer la

nécessité de poursuivre l'hébergement. Le cas échéant, une prolongation de 3 mois (renouvelable) peut être signée.

Dans le mois de l'arrivée au sein de la maison d'accueil, les travailleur·ses sociaux·ales référent·es complètent avec la personne ou le couple un « **Projet d'accompagnement** », qui permet de dresser un état des lieux des ressources et besoins, et d'identifier les priorités qui seront travaillées avec l'équipe durant les 1ers mois du séjour.
Tous les 3 mois, le projet d'accompagnement sert de base à une discussion entre les 2 à 3 référent·es, la personne ou le couple et la responsable travail social. La vie dans la maison d'accueil y est abordée, si nécessaire le ROI est rappelé, et de nouvelles priorités dans le projet d'accompagnement sont fixées pour les 3 prochains mois.

Activités 2025

Les activités proposées aux résident·es ont été adaptées aux différents besoins de « bien-être » des personnes adultes et enfants. L'équipe a fait preuve de créativité et a organisé différents types d'activités adaptées à la composition du groupe de résident·es :

- Activités ludiques pour les adultes et les enfants
- Activités culturelles, sportives ou de loisirs : musées, expositions, Walibi, promenade à la grand Place, Ferme Maximilien, espaces de jeux parents- enfants, Koezio, sortie à la mer, hammam, piscine, bowling, musculation, mini-golf, karting...
- Collaboration avec Orfeo : des animateur.rices externes proposent des activités : expression corporelle pour les adultes et des activités musicales et d'expression corporelle pour les enfants.
- Des journées ou après-midi dans des parcs d'attractions : Pairi Daiza, Walibi, Aqualibi, la Foire du MIDI…
- Café des parents
- Séances de massage pour les résident·es (effectuées par des professionnelles)
- Séances de Yoga (animées par une professionnelle)
- Ateliers cuisine
- Moments festifs : anniversaires, Halloween, Saint-Nicolas, Noël…
- Aide aux devoirs
- Ateliers Bien-être : confection de produits cosmétiques naturels, moments de détente autour d'un thé...
- Petits déjeuners ou repas collectifs
- Fête de départ pour les enfants qui quittent la maison d'accueil

Une fois par semaine, en matinée, une **halte-garderie** est proposée dans la maison le mercredi matin. L'objectif de cette halte-garderie est de permettre aux parents d'enfants de moins de 3 ans qui ne sont pas encore en crèche ou en halte-garderie d'avoir une matinée sans avoir à s'occuper de leur enfant.

A chaque « fête » (Carnaval, Pâques, Noël, Halloween, Aïd), nous organisons des activités en lien avec chaque thème : création de masque de carnaval, ateliers « citrouilles », chasse aux œufs...
Les résident·es participent également à des ateliers créatifs permettant la décoration de la maison.

En décembre, Saint-Nicolas est venu dans la maison d'accueil et y a distribué des bonbons et des cadeaux. Le 23 décembre, nous avons organisé une fête de fin d'année avec un repas préparé par les résident·es et l'équipe, qui s'est poursuivi par diverses animations. Une distribution de cadeaux a également eu lieu.

Pendant les congés scolaires, un programme est élaboré afin de proposer des activités aux enfants et aux adultes telles que des ateliers bricolages, des sorties au musée (musée du Chocolat, mini Europe, Préhistomuseum...), des balades à la plaine de jeux, ...

Stages et sport pour enfants

Grâce au soutien financier obtenu auprès de l'Union Saint-Gilloise, nous avons pu mettre en place plusieurs initiatives, notamment proposer des stages pour les enfants résidants à la maison d'accueil durant les vacances scolaires.

Un moment fort : le séjour d'été

L'un des moments les plus marquants du projet fut le séjour d'été, organisé du 7 au 11 juillet 2025 à Maboge, dans la commune de La Roche-en-Ardenne. **23 personnes, dont 9 adultes et 14 enfants, y ont participé, encadrées par quatre travailleur·euses.**

Le budget nous a permis de financer :

- La location du gîte
- Le transport (car au départ de Bruxelles et voiture sur place)
- Les activités (kayak, accrobranche, visite du village de La Roche en Ardennes…)
- L'ensemble des repas durant le séjour

Ce séjour a favorisé une belle cohésion de groupe. Il a aussi offert une précieuse déconnexion du quotidien et des écrans, permettant à chacun·e de profiter pleinement de ces moments de partage et de découverte.

Vie communautaire et participation

Tout au long de l'année, nous organisons différentes activités qui ont pour objectif de créer du lien entre les résident·es. Nous voulons également mettre leurs compétences en avant, les valoriser et améliorer l'image que les personnes ont d'elles-mêmes. Les activités étant proposées et organisées par plusieurs travailleur·ses, force est de constater qu'elles ont également permis de créer plus de liens entre les travailleur·ses et les résident·es.

Par exemple, des ateliers artistiques ont été proposés aux résident·es intéressé·es. Certain·es ont pris part à l'animation de ces moments en partageant leurs talents en dessin, peinture ou bricolage. Ces ateliers ont favorisé l'expression personnelle, la créativité et les échanges entre participant·es.
Enfin, tous ces ateliers ont permis de vivre des moments conviviaux, de rire et de détente. Ils ont permis de créer du lien entre les personnes et nous avons d'ailleurs pu ressentir un certain bienfait sur l'ambiance au sein de la maison d'accueil.

Par ailleurs, une réunion des résident·es est également organisée chaque semaine afin de rassembler l'ensemble des bénéficiaires pendant 1h. Les 20 premières minutes sont obligatoires. Ce moment est dédié au passage d'informations générales. Les réunions de résident·es sont organisées sur base d'un cycle de 5 semaines, chaque semaine proposant une des activités suivantes : activité ludique, espace de parole sur une thématique, projection d'un film, invité extérieur et vie collective. Lors de la venue d'un « invité extérieur » ou dans le cadre d'une thématique préalablement fixée, il est demandé aux résident·es de participer intégralement à la réunion.

Durant l'année écoulée, différentes institutions sont venues présenter leur projet et leur fonctionnement en tant qu'« *invité extérieur »*. Nous avons notamment accueilli HOBO (centre de jour pour personne précarisées), Orfeo (culture), COVER (gestion des nuisibles) et une présentation de la méthode Feldenkrais. Nous avons aussi pu accueillir nos collègues de DOMINO, qui sont venu·es expliquer leurs différentes missions.

Au niveau de la thématique « *Vie Collective* », nous avons pu proposer aux bénéficiaires plusieurs sensibilisations, notamment sur l'importance du tri des déchets et de la bonne consommation des énergies ainsi que la procédure d'évacuation en cas d'incendie.

La réunion des résident·es est aussi le lieu où nous proposons un espace-temps pour que les personnes puissent s'exprimer sur leur ressenti et leur vécu au sein de la collectivité, sur les forces ou les problèmes rencontrés à la maison d'accueil.

La thématique « *Espace de Parole* » nous permet d'aborder des sujets variés, tel que des idées d'activités à pouvoir mettre en place ou comment apprendre à mieux connaître l'autre par des questions/réponses amusantes.

Nous proposons aussi des « *Activités Ludiques* » telles que des jeux de société ou des jeux participatifs (Pictionnary, Karaoké…).

La cinquième activité est une projection de film souvent accompagnée d'un bol de pop-corn pour égayer la soirée.

Enfin, la réunion des résident·es est aussi le lieu où nous partageons, parfois, un petit drink pour le départ de l'un·e ou l'autre résident·e (à la demande).

Projet « Vélo solidaire »

Pour la première fois en 2025, nous avons eu l'opportunité de mettre en place un projet vélo.
Ce projet consiste à faciliter la mobilité des personnes vivant à la maison d'accueil ou en logement de manière écologique et économique.
Concrètement, les associations « Pro vélo », « Cyclo Vélo » et « Les Ateliers de la Rue Voot » réalisent avec l'équipe de la maison d'accueil des formations vélos en collectivité. Ces formations consistent à l'apprentissage de l'entretien de vélo, comment rouler de manière sécurisé au sein de la circulation, connaître le code de la route et les bonnes astuces et adresses où se balader en vélo. La formation a duré deux matinées. Le matériel nécessaire est fourni lors de la formation (lumière, cadenas, gilet jaune, carte des trajets en vélo de Bruxelles ainsi que les adresses des lieux où les entretenir/réparer).
Durant l'année 2025, 8 participant.e.s ont pu bénéficier de ce partenariat. Ils et elles ont été formé·es et ont reçu chacun.e un vélo reconditionné pour la modique somme de 25€.
Ce projet a de nombreux avantages : les personnes précaires économiquement n'ont pas forcément les moyens de s'acheter un vélo. Or, le vélo est un atout considérable à Bruxelles pour les trajets du quotidien, quand les trajets avec les transports (Stib/train) ne sont pas correctement desservis.
De plus, c'est un moyen économique pour faire du sport. C'est également un gain de temps (pas besoin de se rendre à la salle de sport).
On observe que suite à ce projet, les 8 participant.e.s utilisent majoritairement leurs vélos, cela leur permet de faciliter leurs trajets. On souhaite également pouvoir étendre le projet vers les enfants, afin de promouvoir les temps en famille de manière saine et ludique.

5. Relation parents-enfants

Accompagnement à la parentalité

Notre objectif est de proposer aux familles un encadrement stable, structurant et sécurisant qui permet de favoriser le développement de relations familiales sereines. Dans de nombreuses situations, il est primordial de redonner confiance aux parents par rapport à leurs compétences et leur rôle parental et éducatif. L'équipe veillera à valoriser chaque parent et à être à l'écoute des difficultés rencontrées par rapport à l'éducation ou au développement de l'enfant.

Cet accompagnement peut être aussi bien individualisé que collectif. Dans tous les cas, l'équipe est attentive à ne pas se substituer aux parents. Lors de ses interventions, l'équipe est attentive aussi bien aux demandes des enfants que de leurs parents. Le·la travailleur·se social·e peut conseiller efficacement le parent si ce dernier le souhaite et l'amener à mieux comprendre et mieux gérer les besoins de son enfant, que ce soit au niveau de la scolarité, de la santé ou de l'épanouissement personnel, via un encadrement plus spécifique, comme dans le sport ou les activités créatives. Depuis 2022, chaque famille qui entre dans la maison d'accueil se voit attribuer une travailleuse sociale soutien à la parentalité de référence. Le projet individualisé (lié aux enfants) est travaillé avec la référente. De plus, les femmes seules qui ont des enfants à l'extérieur de la maison peuvent également être accompagnées en soutien à la parentalité si elles le souhaitent.

Deux travailleuses mi-temps s'occupent du soutien à la parentalité dans la maison d'accueil.

Trois axes de travail sont développés :

- L'accompagnement, l'intervention collective : celle-ci se fait à travers le « café des parents » qui est organisé tous les mois. Il s'agit d'un groupe de parole entre parents. En 2023, notre objectif a été de le « redynamiser » grâce à l'utilisation d'outils pédagogiques loués à la culture et la santé. Nous avons revu nos objectifs de nombre de café de parents à la baisse, tous les mois plutôt que toutes les semaines afin que la participation soit plus réaliste de la part des résident·es

- Les entretiens soutien à la parentalité : sont des moments plus formels où nous abordons les questions autour du lien parent-enfant. Ces entretiens ne se font qu'entre le parent et une des deux travailleuses sociales. Les sujets abordés peuvent être choisis par le parent ou initiés par le·la travailleur·euse, comme par exemple, le sommeil, l'alimentation, le rythme, la répartition des tâches dans le couple, les écrans, etc. Nous travaillons les thèmes sous forme de discussions, de transmissions d'informations officielles (ONE) et jeux. C'est lors de ces entretiens que nous définissons des objectifs de travail avec les résident·es

- L'accompagnement individualisé : en fonction de chaque situation familiale et si c'est une demande du parent lors des entretiens, nous pouvons accompagner les familles dans les charges quotidiennes. Comme par exemple, les repas, le démêlage de cheveux, le jeu… L'objectif est de donner des pistes, des outils, des conseils aux parents qui se retrouvent parfois en difficulté et également de soutenir concrètement le parent qui se sent dépassé

Suivis au Service d'Aide à la jeunesse (SAJ) ou au Service de protection de la jeunesse (SPJ)

Notre travail consiste aussi à être en contact avec le SAJ et/ou le SPJ lorsque les familles ont un dossier déjà ouvert ou lorsque cela s'avère nécessaire de les contacter. Cela se fait toujours en collaboration avec les parents ou du moins toujours en les informant. Cela toujours dans l'idée de garder l'enfant et son bien-être au centre des préoccupations. Nous ne sommes pas pour autant mandatés par ces derniers. En 2025, 2 familles avaient un dossier ouvert au SAJ et 3 au SPJ.

Notre objectif pour ces suivis est, d'une part, d'accompagner le parent pour une reprise de contact avec ses enfants placés, et d'autre part, de travailler des comportements éducatifs appropriés selon l'âge de l'enfant, en collaboration avec d'autres services. Concrètement, nous participons aux rendez-vous SAJ ou SPJ et nous avons des contacts avec des services accompagnants comme les SASE ou SOS Enfants.

6. Accompagnement spécifique des enfants

L'objectif de la maison d'accueil Escale est de garantir le bien-être des enfants en leur offrant un lieu d'hébergement sécurisant, en les valorisant en tant que personne ainsi qu'en valorisant leur place au sein de leur famille et de la communauté.

A son arrivée, l'enfant doit être accompagné et rassuré. Il doit être familiarisé avec le fonctionnement de la maison d'accueil. Pour ce faire, il doit connaître les lieux, les règles et rencontrer l'ensemble des travailleur·ses et des résident·es. A cet effet, un petit cahier adapté lui est remis.

Durant son séjour, l'enfant est invité à exprimer son ressenti dans la maison (quelles sont ses difficultés, ses aspirations, les émotions qu'il ressent...). Il est primordial de permettre à l'enfant de vivre pleinement son enfance. À la demande, de façon informelle et/ou formelle nous prenons le temps avec les enfants de la maison afin de leur offrir un espace de parole.

En 2025, nous avons eu des groupes d'enfants différents mais principalement des plus jeunes, de 1 à 8 ans, qui ont continué leur parcours à la maison d'accueil et d'autres qui l'ont intégré. Malgré les départs et arrivées, ce groupe est resté très soudé. Nous avons pu faire de nombreuses activités avec eux, des repas des enfants, des moments de prévention et d'accompagnement aussi bien collectif qu'individuel. Nous organisons ponctuellement des repas avec les enfants, pour savoir comment ils se sentent, et rappeler certaines règles de vie communautaire en cas de problème, nous avons pu notamment reprendre les notions de consentement et de nudité avec certains.

Crèche et scolarité

Parmi les plus jeunes enfants de la maison d'accueil, 5 fréquentent une crèche ou une halte garderie. Deux mamans font le choix de ne pas mettre leur enfant en crèche.

Dès l'âge d'entrer en primaire, **tous les enfants étaient scolarisés.** Toutefois, certains parents éprouvent des difficultés dans l'accompagnement de la scolarité de leurs enfants. Ceci s'explique, entre autres, par le fait que les parents eux-mêmes ont souvent eu une scolarité défaillante et peuvent se sentir totalement étrangers des institutions scolaires. Ils ont dès lors du mal à s'investir, même pour le bien-être de leurs enfants. Pour d'autres, leur situation difficile fragilise leur capacité à s'investir sereinement dans l'accompagnement de leur enfant à l'école. Le travail de la maison d'accueil consiste donc à rapprocher les parents de la scolarité de leur enfant, via des accompagnements à l'école (remise des bulletins, rencontre avec le personnel éducatif) et à faire connaître les associations et services qui permettent aux enfants d'avoir des activités extra-scolaires à coûts réduits (mutuelles, Aide en Milieu Ouvert, etc.). De plus, une aide aux devoirs peut être organisée en fonction des besoins au sein de la maison par les travailleur·ses sociaux·ales.

Depuis quelques années, nous remarquons une augmentation du nombre d'enfants fréquentant l'enseignement néerlandophone (primaire et secondaire) - cela concernait 5 familles en 2025.

Enfants et parents non-présents

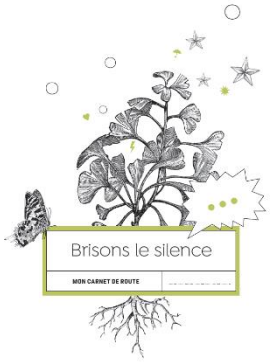
De nombreuses familles connaissent un parcours de vie chaotique marqué par les ruptures familiales. Comme déjà évoqué, certains parents (principalement des mamans) sont accueillis à la maison d'accueil sans tous leurs enfants. Les raisons sont variables : placement par décision de justice, hébergement chez le père ou la famille ou encore des enfants qui séjournent toujours au pays d'origine du parent. Cette absence génère souvent de la souffrance pour les parents. C'est pourquoi, même si les enfants ne sont pas présents dans la maison d'accueil, les travailleur·ses sociaux·ales seront disponibles pour évoquer cette situation avec les résident·es.

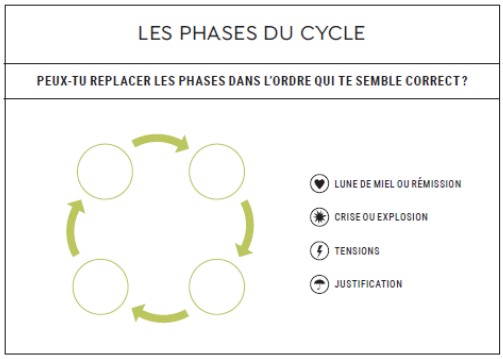
Dans le même ordre d'idée, même s'il n'intervient pas forcément directement auprès de l'enfant, le parent absent a, par son statut, un rôle important dans la vie et l'évolution de celui-ci. Au regard de chaque situation, les référent·es veilleront à aborder la question des relations avec le parent absent afin notamment de gérer les droits de visite et/ou de garde des enfants. Des visites peuvent avoir lieu dans le salon de la maison d'accueil.

7. Accompagnement des femmes victimes de violences conjugales

Comme en 2024, l'équipe sociale garde une attention particulière à la thématique des violences conjugales et intrafamiliales, qui concerne toujours une part importante des femmes et enfants hébergé·es au sein de la maison d'accueil.

Le sujet des violences peut être abordé avec toute personne, mais l'est spécifiquement avec les personnes entrant dans les conditions pour une attribution de logement en « convention article 36 » (c'est-à-dire pour les personnes victimes de violences conjugales et résidant en maison d'accueil). Ainsi, le fascicule « Brisons le silence » (créé en 2023) est utilisé comme support pour aborder les violences conjugales et intrafamiliales avec celles-ci.





Les aspects abordés peuvent être la reconnaissance en tant que victime, l'explication du cycle de la violence, l'élaboration de scénarios pour se protéger si l'auteur essaie de rentrer en contact avec la victime lorsque celle-ci sera en logement. Si la personne le souhaite, nous pouvons la mettre en contact avec des professionnel·les capables d'assurer un suivi thérapeutique en lien avec les traumatismes subis.
Par ailleurs, les formations proposées par l'AMA ou par le Centre de Prévention des Violences Conjugales sont fortement recommandées aux membres de l'équipe de la maison d'accueil, qu'il s'agisse de la formation de base (obligatoire pour les travailleur·ses d'Escale) ou des modules d'approfondissements consacrés aux victimes, aux enfants et aux auteurs.

Enfin, la maison d'accueil est devenue membre du réseau Olista (Safe.Brussels), le centre VIF de la région bruxelloise. Olista propose un soutien aux professionnel·les intervenant dans le domaine des VIF et encourage de meilleures collaborations, via des concertations de cas, des réorientations et des demandes d'avis autour de situations vécues. Un dossier a été ouvert au sujet d'une résidente dont le parcours et la situation étaient particulièrement complexes.

8. Accès aux soins de santé

Plusieurs de nos résident·es ont connu un parcours et des conditions de vie difficiles. Parcours au sein duquel leur état de santé physique et mental a souvent été relégué au second plan. Une fois les personnes « posées » et sécurisées, leur état de santé commence à nouveau à les interpeller.

La maison d'accueil n'étant pas un centre médicalisé, notre mission relève bien de l'accès aux soins de santé et non de l'offre de soins de santé. Les objectifs principaux sont de créer les conditions afin que les résident·es réinvestissent leur santé et celle de leurs enfants au cours de leur séjour, mais aussi d'apprendre à la personne à utiliser le réseau socio-sanitaire existant afin qu'elle puisse l'investir au-delà du séjour.

En 2025, la majorité des personnes accueillies étaient en ordre de mutuelle, 32 adultes sur 39 (82%). Pour les personnes qui ne l'étaient pas à leur entrée dans les lieux, il s'agissait d'une démarche prioritaire (13%). Dans certaines situations administratives complexes, certaines personnes n'ont pas droit à la mutuelle (18%).

Lors de leur entrée dans la maison, **23 % des résident·es adultes déclarent avoir des problèmes de santé physique.** Il s'agit principalement de problèmes articulaires, des conséquences de consommation, problèmes respiratoires, dermatologiques, diabète…

Près de 51 % des résident·es accueilli·es souffrent de problèmes de santé mentale ou de déficience mentale. La problématique principale concerne les épisodes dépressifs qui sont clairement liés aux parcours de vie. Plus précisément, en 2025, 3 adultes étaient atteint·es d'une déficience mentale et 4 de dépressions sévères. Pour 3 personnes, l'équipe a suspecté un trouble de santé mentale important non diagnostiqué et non pris en charge. Seul·es 6 adultes avaient une prise en charge professionnelle de leurs problèmes psychiques avant leur entrée en maison d'accueil ; pour 9 adultes, nous avons mis en place un suivi en cours de séjour. Selon nous, 3 adultes étaient dans le déni de leurs difficultés mentales.

Par ailleurs, le public que nous accueillons est souvent sujet aux addictions. Comme pour la question de la santé mentale, si une addiction est décelée, elle sera discutée avec les référent·es de la personne afin de voir comment celle-ci peut être gérée et/ou prise en charge en collaboration avec un service spécialisé. **En 2025, 20 % des personnes avaient des addictions connues de l'équipe.** La majorité des personnes concernées consommaient plusieurs type de drogues. Une femme suivait un traitement de substitution avec de la méthadone pendant son séjour.

Médication

Certains médicaments sont pris en présence d'un·e travailleur·se social·e (psychotropes, traitements de substitution, antidépresseurs…). Le but n'est pas de distribuer son traitement à la personne, mais de l'accompagner lors de la prise de celui-ci afin de travailler avec elle son rapport aux soins et à sa santé. Nous sommes ainsi vigilant·es quant à la consommation des résident·es afin d'éviter d'éventuels mésusages et un non-respect des prescriptions médicales. Ce moment est également une opportunité pour l'équipe d'aborder le sujet de la santé (au sens large du terme) avec le·la résident·e. Ainsi nous pouvons échanger sur des thèmes comme la nutrition, le sommeil, les effets de certains médicaments, la somatisation, la prévention, etc.
Pour ce faire, nous utilisons une « Farde Médicale » dans laquelle se trouvent des fiches médicales nominatives. A chaque entrée, nous demandons aux résident·es de nous soumettre une posologie claire émanant du·de la médecin de famille ou du médecin de référence d'Escale, si besoin.
Une fois que la posologie nous a été donnée, nous élaborons une fiche médicale individuelle et nominative.
Les médicaments se trouvent uniquement dans le local d'accueil. Les résident·es doivent se présenter dans le bureau et demander leur médication au·à la travailleur·se social·e présent·e. Celui·celle-ci notifie, sur la fiche médicale nominative, la date et l'heure de la prise de médicaments.
Pour toute autre demande de prise de médicaments, nous orientons le·la résident·e vers son·sa médecin.

Il est aussi demandé aux résident·es de se présenter chez un·e médecin dans les 15 jours à partir de leur entrée à l'Escale. La raison de cette demande est, d'une part, de faire le point sur sa santé en général, et d'autre part, de prévenir toute forme de contagion aux autres résident·es. Cette visite se fait chez le·la médecin traitant·e de leur choix. Dans le cas où ils·elles n'en ont pas, ils·elles sont orienté·es vers les maisons médicales de quartier ou auprès de notre médecin de référence. Le ticket modérateur de cette visite est pris en charge par la maison d'accueil.

Focus thématique – Les « incasables »

Durant l'année 2025, notre maison d'accueil a hébergé plusieurs personnes présentant des profils particulièrement complexes, combinant léger retard mental, troubles de santé mentale, rupture ou difficultés familiales et parcours d'errance institutionnel. Ces personnes qui cumulent des difficultés variées n'entrent dans aucune catégorie clairement définie. Elles ne sont ni suffisamment reconnues comme « handicapées » pour accéder aux structures spécialisées, ni considérées comme « malades » au sens des critères psychiatriques classiques, tout en étant insuffisamment autonomes pour intégrer un logement individuel de manière sécurisée. Les résidentes elles-mêmes sont souvent perdues quant à leurs envies, leurs capacités et leurs objectifs après leur séjour en maison d'accueil.

Ces situations représentent un véritable défi pour l'équipe sociale. Les solutions de sortie se révèlent rares, fragmentées ou inadaptées, obligeant les travailleur·ses à déployer une grande patience et une créativité constante pour éviter les ruptures de parcours. L'accompagnement se complexifie également au quotidien : il faut conjuguer soutien éducatif, stabilisation psychique, travail sur les compétences de base et sécurisation matérielle, tout en tenant compte d'une grande vulnérabilité face aux risques d'exploitation ou de rechute dans l'errance.

Ces situations interrogent profondément l'équipe sur la place de ces publics dans une maison d'accueil généraliste et, plus globalement, dans le paysage institutionnel bruxellois. Elles rappellent la nécessité de dispositifs plus souples, capables d'accueillir des trajectoires hybrides et de proposer des solutions à long terme. Elles soulignent aussi l'importance de renforcer les collaborations entre secteurs — santé mentale, handicap, sans-abrisme, logement — afin de ne plus laisser ces personnes dans un entre-deux qui fragilise encore davantage leur parcours.

9. Ressources et frais d'hébergement

Sur les 39 adultes accueilli·es, **49 % sont bénéficiaires du revenu d'intégration au CPAS**. Les autres sources de revenus se partagent entre la mutuelle (5 %), les revenus du travail (20,5 %), les allocations de chômage (13 %), les allocations pour personnes porteuses d'un handicap (5%). Il est à noter que pour 4 personnes, elles sont arrivées à la maison d'accueil sans revenu (10%), et que 2 d'entre elles ont ensuite ouvert leur droit aux allocations du CPAS. 1 homme n'a pas de revenu propre et dépend de sa compagne. Notons encore que pour 30% des familles, elles ne bénéficient pas du droit aux allocations familiales.

Outre les très faibles revenus des personnes, la problématique de l'**endettement** est particulièrement présente. Bien que certain·es résident·es déclarent ne pas avoir de dettes lors de l'entretien d'accueil, il s'avère que de nombreuses personnes en ont (51 %). Il s'agit principalement de dettes liées à des hospitalisations, des frais de télécommunication et des crédits à la consommation. 55% des dettes sont supérieures à 2.500€. En 2025, 1 personne avait un administrateur de biens et 1 personne un administrateur de biens et de la personne.

Frais d'hébergement

Depuis mars 2023, le système de calcul des frais d'hébergement a changé, en raison d'une nouvelle réglementation adoptée pour toutes les maisons d'accueil qui sont agréées par la Cocom. Ce texte nous oblige à :

- Fixer un prix de jour par adulte et un prix de jour par enfant
- Ces prix ne peuvent pas dépasser certains plafonds
- Ce que comprend le prix doit être détaillé dans le ROI
- La participation financière du·de la résident·e est limitée à 1/3 de ses revenus (hors allocation familiale)
- Si le montant de la facture est plus élevé que le tiers des revenus, alors Escale doit demander la prise en charge de la différence au CPAS compétent
- Si le revenu d'un·e résident·e est versé par le CPAS sur le compte de la maison d'accueil, nous devons avoir un accord écrit du·de la résident·e
- Avec l'accord du·de la résident·e, une épargne peut être faite sur le compte de la maison d'accueil
- Les prix peuvent être indexés en cours d'année, si c'est le cas, les résident·es seront averti·es par courrier individuel

Prix appliqués à la Maison d'accueil Escale à partir du 1er janvier 2025

Adultes : 11,80€/jour
Enfants : 5,40€/jour

Ce prix journalier comprend :

- Le gîte (chambre)
- La literie
- Un kit d'hygiène à l'entrée
- Un kit vaisselle à l'entrée
- La clé de la chambre (caution demandée en début de séjour)
- L'accès à internet et à un ordinateur (au rez-de-chaussée)
- La première visite médicale lors de l'entrée dans la maison d'accueil
- Le lessivage du linge de lit appartenant à la maison d'accueil une fois par semaine

- Les frais d'interprétariat pour le bon déroulement de l'accompagnement social
- Les activités collectives organisées au sein de la maison d'accueil

Les différents services d'accompagnement de l'équipe sont effectués à titre gratuit pour les résident·es.

10. Recherche de logement

Notre objectif est de permettre aux résident·es de retrouver leur autonomie et de viser leur intégration sociale ainsi que celle de leurs enfants. La recherche, l'obtention et le maintien d'un logement sont des axes primordiaux de notre accompagnement.
Outre le fait que le logement soit un droit fondamental, il permet à chaque individu d'être reconnu comme habitant d'un quartier, d'une ville. Il redevient ainsi pleinement acteur de la société et exerce à nouveau sa citoyenneté et sa capacité à développer des relations sociales.

En fonction de la situation de chaque personne, nous les soutenons dans la recherche d'un nouveau « chez soi », d'une solution stable et durable. Dans la majorité des cas, les personnes sont à la recherche d'un logement. L'équipe aide les résident·es afin d'optimiser leur possibilité de relogement : inscription auprès des sociétés de logements sociaux, des agences immobilières sociales, régies foncières…, recherche via les sites d'annonces de locations. À la demande des personnes, les travailleur·euses peuvent également accompagner les résident·es lors d'une visite de logement afin de les conseiller mais aussi parfois de faciliter les contacts avec les propriétaires.

Face aux contraintes du marché locatif, l'accompagnement consiste également à développer les compétences de la personne. Ces outils comprennent plusieurs volets, à commencer par la **gestion budgétaire et l'évaluation adéquate des possibilités locatives** au regard des besoins de la famille.

Cependant, pour certaines personnes, d'autres orientations sont mises en place : hospitalisation, cure de désintoxication, appartement supervisé ou de transit, autres maisons d'accueil… Pour toutes ces pistes, un travail de collaboration est mis en place avec le réseau social et médical bruxellois.

Ateliers logement

Afin de renforcer l'axe « recherche logement », nous avons mis en place dès octobre 2018 les premiers « ateliers logement ». Ces animations thématiques ont pour objectif d'accompagner, de guider et de soutenir les résident·es dans leurs démarches de recherche de logement. Il s'agit de préparer au mieux leur sortie de la maison d'accueil vers leur propre logement.

Comme ligne conductrice de ces ateliers, l'équipe a fait le choix de s'appuyer sur les expériences individuelles des résident·es en matière de logement : leurs expériences passées ainsi que les événements marquants qui ont jalonné leur parcours.

Lors de ces rencontres, les participant·es sont invité·es à explorer les situations qui ont participé à la perte de leur ancien logement, en vue de les anticiper et de les éviter. A partir de différents outils, les résident·es sont également amené·es à identifier les ressources mobilisables et les compétences nécessaires à l'occupation durable de leur futur logement.

En 2025, nous avons revu le fonctionnement des ateliers logement afin de mieux structurer l'accompagnement proposé aux résident·es et de créer une dynamique plus conviviale.

Les ateliers individuels continuent d'être proposés à la demande des personnes. Leur contenu a été retravaillé et ils restent utiles pour ceux·celles qui souhaitent parler davantage de leur expérience et de leur parcours.

En parallèle, un atelier collectif a été mis en place sous forme de permanence « recherche logement », idéalement organisé chaque semaine le mardi de 9h30 à 11h30. Le jour et l'heure sont rappelés en réunion des résident·es. Ils·elles peuvent y venir de leur propre initiative pour avancer dans leurs démarche

Lors de la première participation, un dossier est remis avec les différentes pistes d'inscription (SISP, AIS, Régie foncière...) ainsi qu'une farde logement. Ce support permet de structurer les recherches et de suivre l'évolution des démarches au fil des semaines. Les autres demandes en lien avec le logement sont également prises en compte.

11. Départs, durée des séjours et suivis

En 2025, sur les 34 séjours, 17 se sont clôturés au cours de cette même année, soit 50 %.

Motifs de départ

Parmi les 17 départs, dans **71 % des cas**, **le départ s'est fait vers le logement.** Ces 12 situations regroupent différentes réalités : dans 8 situations, les personnes ont bénéficié d'un logement social : 6 dans le cadre de nos conventions « Article 36 » (voir ci-dessous), 1 via notre convention « Article 36bis » et 1 via une dérogation de situation d'urgence.

Dans 3 situations, les personnes se sont installées dans un logement AIS. Une personne a signé un bail dans le parc de logement privé.
Au total, ce sont 22 personnes relogées en 2025 : 12 femmes, 9 enfants et 1 homme.

Pour les 5 « départs » restants, les motifs sont divers : une personne a souhaité trouver un autre lieu d'hébergement, une a quitté le centre pour rejoindre une connaissance et dans 3 cas, nous avons pris la décision de ne pas renouveler le contrat d'hébergement (2 personnes n'étaient plus dans les conditions d'accueil et une, en manque de collaboration).

La durée d'hébergement varie de 1 jour à plus de 4 ans et 8 mois*. La durée d'hébergement moyenne pour l'année 2025 est de plus de 10 mois.

** Les séjours les plus longs au sein de la maison d'accueil sont généralement dû à une situation administrative et de séjour complexe. Les personnes sont parfois dans l'attente d'une décision au sujet de leur titre de séjour pendant plusieurs années*.

Cette année, la durée d'hébergement moyenne hors résident·es encore présent·es au 31/12/2025 (donc pour lesquel·les la durée d'hébergement va s'allonger) est de **11 mois et 12 jours**, soit près de 2 mois et demi en plus qu'en 2024. Cette moyenne est fortement impactée par un séjour qui a duré plus de 2 ans et demi.

Répartition des 35 séjours selon la durée d'hébergement :

	< 6 semaines	6 semaines à 6 mois	6 mois à 1 an	1 an à 2 ans	+ de 2 ans
Nb de séjours	5	7	11	9	3
%	14 %	20%	31,5 %	26 %	8,5 %

Lorsqu'un départ est annoncé, les référent·es réalisent avec le·la résident·e un entretien de fin d'hébergement durant lequel sont abordés ses éventuelles craintes ou doutes relatifs au fait de vivre dans son propre logement. En fonction des éléments qui ressortent de cet entretien, un suivi post-hébergement peut être mis en place. **Parmi les 12 situations de familles parties en logement, 11 ont été accompagnées en suivi post-hébergement, soit dans 92 % des cas.** Pour la situation restante, la personne a été suivie par un service de guidance à domicile lié au logement.

Article 36 : convention d'attributions prioritaires de logements sociaux

Dans ce cadre de nos conventions de partenariats avec **Comensia, Foyer Anderlechtois et ABC**, les résident·es qui répondent aux critères peuvent bénéficier plus rapidement d'un logement social.
Les conditions sont :

- Être dans les critères pour bénéficier d'un logement social (revenu et statut de séjour)
- Être victime de violence entre partenaires ou de violence intrafamiliale
- Avoir séjourné minimum 3 mois en maison d'accueil
- Être dans une situation où l'installation en logement social est un élément favorable à l'évolution de la situation.

Afin de mettre en place un partenariat de qualité avec les SISP, nous avons décidé que les personnes qui quitteront la maison d'accueil pour un logement social dans le cadre des conventions devront obligatoirement avoir un suivi post-hébergement de 3 mois (renouvelable maximum une fois).

En 2025, **6 résidentes et 8 enfants ont quitté la maison d'accueil pour un logement social** dans le cadre de ces conventions.

12. L'accompagnement post-hébergement

Depuis juin 2016, la maison d'accueil Escale a mis sur pied un accompagnement post-hébergement. Pour mener à bien cette mission, une travailleuse sociale y travaille à temps plein. La recherche d'un logement est pour beaucoup de personnes et de familles accueillies un objectif à atteindre. Dans les faits, le manque de logements de qualité à prix abordable rend cette recherche complexe et bien souvent décourageante pour les résident·es. Les référent·es ainsi que la travailleuse « post-hébergement » les soutiennent dans les différentes démarches. Une fois le logement trouvé, une nouvelle série de démarches sont à effectuer.

L'accompagnement post-hébergement permet la **continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour** au sein de la maison d'accueil Escale. Ce travail s'effectue, généralement, hors des murs de la maison afin de permettre la mise en lien de la personne accompagnée avec les services extérieurs. Ceci en vue d'une meilleure utilisation de ses ressources propres et/ou de celles de son environnement pour éviter les retours en rue et/ou en institution.

Cet accompagnement s'adresse à **toute personne ayant trouvé un logement à la suite d'un séjour au sein de la maison d'accueil Escale et qui en fait la demande**. Cet accompagnement fait l'objet d'une convention écrite signée par les parties pour une durée limitée de trois mois, renouvelable une fois.

L'accompagnement post-hébergement peut prendre différentes formes :

- Permanence physique et téléphonique à la Maison d'accueil Escale
- Visites à domicile
- Accompagnements physiques pour diverses démarches sociales et administratives
- Suivi et mise en place d'un réseau de soutien et d'intervenants dans divers domaines (santé physique et mentale, gestion administrative, recherche d'emploi, soutien à la parentalité, suivi enfants/scolarité/activités extra-scolaires..., activités socio-culturelles...)

L'objectif du service Post-hébergement se rapproche de l'objectif de l'ASBL de manière générale, c'est-à-dire, « *(…) de permettre aux résident·es de retrouver leur autonomie et viser leur intégration sociale ainsi que celle de leurs enfants.* »

Concrètement, les premières étapes sont donc :

Au niveau administratif

- Inscription à la commune et au CPAS de résidence
- Transmission de la nouvelle adresse aux administrations et institutions concernées
- Demande d'allocation de relogement (ou prime installation) et d'allocation loyer
- Changement d'institution locale (maison médicale, école, activités extra-scolaires, ...)

Au niveau du logement

- Aide au déménagement
- Garantie locative sur un compte bloqué en commun avec le propriétaire
- Domiciliation pour paiement du loyer
- Obtention d'une assurance de logement
- Ouverture/transfert des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité ; définir le montant et le mode de paiement pour ces fournisseurs

Au niveau budgétaire

- Calcul mensuel des revenus et des dépenses
- Création d'un tableau de budget
- Suivi des plans d'apurement avec les éventuels créanciers

La gestion budgétaire mise en place au cours du séjour au sein de la maison d'accueil Escale pourra être poursuivie en l'adaptant à la nouvelle réalité de la personne.

Projet « L'Envol »

Depuis mars 2022, « Viva For Life » nous soutient financièrement pour la mise en place de notre projet « L'Envol ».

L'objectif du projet est de renforcer l'équipe du post-hébergement et de mettre un accent spécifique sur l'accompagnement à la parentalité une fois que les familles quittent la maison d'accueil pour intégrer un nouveau logement.

Une travailleuse sociale déjà en place a augmenté son temps de travail de 30% pour ce projet. En renfort à la travailleuse sociale post-hébergement, elle s'intéresse particulièrement à l'accompagnement de l'enfant sur différents points :

- Préparation au déménagement. Prévenir l'enfant de son départ de la MA, travailler ses peurs, ses questions par rapport au prochain logement.
- Confectionner un petit kit de départ pour l'enfant adapté à son âge, qui lui sera offert lors de sa fête de départ, ainsi qu'un petit cadeau. Le kit comprend un jeu, un livre et des petits matériels spécifiques pour l'enfant (petit pot, couverts, bavoirs, couverture…) que nous avons reçus via des dons.
- Veiller, lors de visite à domicile que, dans le lieu de vie, un espace soit réfléchi pour l'enfant et adapté à son bien-être.
- Continuer l'accompagnement à la parentalité initié pendant le séjour.
- Inscription de l'enfant dans une autre école/crèche si cela est la demande du parent.

Le suivi d'accompagnement à la parentalité en post-hébergement est proposé mais pas obligatoire et s'adapte à chaque famille en fonction des besoins de celle-ci.

En 2025, le projet « L'Envol » a pu se poursuivre. Le volet soutien à la parentalité a ainsi pu être pérennisé, et le lien maintenu entre les enfants et la maison d'accueil Escale. Le passage d'un lieu de vie à un autre est une étape importante, la passation peut donc se faire de manière adaptée aux besoins de l'enfant. Ceux-ci peuvent être amenés à nous rejoindre pour certaines activités spécifiques (Saint-Nicolas, sorties culturelles, stage de vacances, ...).

Post-hébergement : Quelques données chiffrées pour 2025

En 2025, Il y a eu **18** accompagnements, **6** pour des femmes seules, **10** pour des femmes accompagnées d'enfant(s) et **2** familles parents avec enfants, soit 18 femmes, 2 hommes et 18 enfants. Une convention d'accompagnement a été signée entre les ancien·nes résident·es et la maison d'accueil pour une durée de 3 mois (renouvelable une fois). Parmi ces **18** suivis, **7** ont été clôturés en **2025**.

Certains accompagnements se sont poursuivis au-delà de 6 mois : soit car la complexité de la situation a nécessité une telle prolongation, soit cette durée a été contractualisée avec le bailleur (le plus souvent une AIS).

Parmi les **7** dossiers clôturés en 2025, **4** suivis ont été repris par le service de guidance à domicile DOMINO. Il s'agit principalement de personnes que nous suivions depuis plus de 6 mois pour lesquelles peu d'orientations étaient possibles.

Répartition des 7 dossiers clôturés selon la durée du suivi post-hébergement :

	3 mois	3 mois à 6 mois	6 mois à 9 mois	+ de 9 mois
Nb de dossiers	1	1	2	3
%	**14%**	**14%**	**29%**	**43%**

Les difficultés rencontrées par ces personnes sont variées :

- Aide au déménagement
- Difficultés financières et administratives

- Ruptures familiales et violences
- Dans une moindre mesure : problème de solitude, de santé, d'emploi, juridique et endettement, accompagnement à la parentalité …

L'une des principales difficultés rencontrées par les personnes et les travailleuses concerne l'inscription au nouveau CPAS de la commune ou la résidente s'installe. En général, la réponse à la demande d'aide soumise par le·la bénéficiaire dépasse le délai légalement prévu. Cela entraine rapidement des problèmes financiers, notamment des retards considérables dans le paiement du RIS, ce qui crée d'autres difficultés, par exemple en cas de problème de santé ou pour le paiement du loyer. De plus, les demandes plus spécifiques, telles que les rendez-vous à la médiation de dettes, au service de réinsertion professionnelle ou les demandes spécifiques pour l'enfant, sont mises en suspens pendant un certain temps. Tout ce retard génère du stress pendant l'installation de la personne. Le·la travailleur·se social·e se trouve dans la nécessité de solliciter régulièrement les travailleur·ses du CPAS pour obtenir des réponses, tout en apportant un soutien moral au·à la bénéficiaire et en explorant d'autres solutions pour répondre aux demandes de l'ancien·ne résident·e.

Au 31/12/2025, à notre connaissance, **100 % des personnes accompagnées pendant l'année sont toujours dans leur logement**.

Soutien à la constitution de la garantie locative

Suite à un appel à projets du Fonds Célina Ramos, géré par la Fondation Roi Baudouin, nous avons obtenu en 2017 un financement nous permettant de constituer un « fonds garantie locative ». Notre projet intitulé « *Pour un logement durable après un séjour en maison d'accueil* », nous permet d'avancer la garantie locative des résident·es qui quittent notre institution pour un logement. Cette somme est transmise sous forme de prêt avec un plan de paiement de mensualités adapté à la situation de chaque personne. Ce système de prêt « immédiat » est une réelle plus-value pour les personnes, car même si d'autres formes d'aides financières existent via les CPAS ou le Fonds du Logement, les délais sont souvent trop longs et les réticences des propriétaires nombreuses. En 2025, 8 garanties locatives ont pu être octroyées via ce dispositif.

« Well comme Home : coup de pouce à l'installation »

En septembre 2022, nous avons soumis à la Fondation Roi Baudouin une demande de prolongation de notre projet intitulé « coup de pouce à l'installation » (mis en place en 2017). Grace à la générosité de « Germaine Gehuchten », nous avons pu fournir des aides matérielles et financières aux personnes quittant notre institution, facilitant ainsi leur installation et leur appropriation durable de leur nouveau lieu de vie.

Dans la continuité du partenariat entre l'AMA et IKEA en 2020, IKEA a renouvelé son partenariat avec l'AMA en 2025. Dans ce cadre, Escale a pu bénéficier d'un montant financier pour aider les familles monoparentales à s'installer dans leur nouveau logement.
Lorsqu'une femme seule ou des familles quittent notre maison d'accueil pour s'installer dans un nouveau logement, ils·elles doivent faire face à de nombreuses dépenses. Bien que des aides existent pour couvrir une partie de frais via les CPAS ou les ADIL de la Région de Bruxelles- Capitale, nous avons constaté que les délais d'obtention étaient souvent trop longs pour être bénéfiques pendant cette période cruciale.

Le subside nous permet d'aider directement nos résident·es lors de l'installation dans un logement. En fonction de leur situation, ils·elles peuvent bénéficier d'une ou plusieurs aides suivantes :

- "Kit déménagement" : aide au transport, location camionnette et/ou lift

- "Kit d'installation" : bons d'achat pour meubles et équipements de première nécessité
- "Aide temporaire aux loyers" : aide financière directe, remboursable, qui permet le paiement du/des premiers loyers
- "Kit assurance" : souscription aux assurances habitation et/ou familiale obligatoire pour une année

En 2025, **12** familles ont pu bénéficier des « coups de pouce à l'installation » à la sortie de la maison d'accueil.

13. Infrastructure

Notre ASBL est propriétaire du bâtiment qui abrite la maison d'accueil. Cette opportunité s'accompagne également de nombreuses responsabilités. Pour l'ouverture de la maison d'accueil en 2014, d'importants travaux de rénovation ont été réalisés. Grâce à la présence d'un ouvrier polyvalent au sein de notre équipe, nous pouvons effectuer régulièrement des travaux de rafraîchissement, que ce soit dans les chambres ou dans les espaces communs.

En 2025, 3 « chantiers » de rénovation ont eu lieu dans la réserve alimentaire, la réserve du matériel et le salon TV. Celui-ci a été repensé avec les enfants de la maison d'accueil pour le rendre plus convivial.

Nuisibles dans la collectivité

Lors de cette année 2025, nous avons dû solliciter, à plusieurs reprises, l'asbl COVER. Celle-ci s'est spécialisée dans la sensibilisation et la prise en charge de la désinfection des nuisibles de toutes sortes (puces, punaises de lit, galle…).
En effet, durant l'année écoulée, nous avons été confrontés plusieurs fois à des suspicions de présence de punaises de lit au sein de notre institution. Il est primordial, dans un centre comme le nôtre, d'éliminer au plus vite la présence de ces nuisibles afin d'éviter de devoir faire appel à une société spécialisée et de devoir reloger, en urgence, l'ensemble de nos résident·es.
Dès lors, nous faisons appel à l'asbl Cover. Ces derniers se sont déplacés jusqu'à la maison d'accueil et ont suivi leur protocole de désinfection (une tente chauffante à plus de 60° en y plaçant les objets et vêtements durant plusieurs heures).
Nous avons aussi fait appel à leur service de communication afin de venir sensibiliser les bénéficiaires lors de la réunion des résident·es.

PARTIE 2

DOMINO

Guidance à domicile

Création du service

Fort de la connaissance du public sans-abri et de l'expérience d'accompagnement généraliste réalisé par la maison d'accueil lors de l'hébergement et en suivi post-hébergement, notre asbl a répondu à l'appel à projet de la Cocom visant à subventionner de nouveaux services de guidance à domicile (SGD). Suite à la sélection de notre candidature, **DOMINO** voit le jour en janvier 2023.

A l'instar du jeu en bois où chacun pose sa pièce, l'un après l'autre, pour construire ensemble un nouveau chemin, notre service de guidance à domicile souhaite accompagner au mieux chaque personne, étape par étape, dans son trajet vers plus d'autonomie et de bien-être.

Missions, objectifs, méthodologie et moyens

Notre but est d'accroître l'autonomie et l'intégration sociale des personnes - adultes et enfants - dans la société afin qu'elles puissent y participer de façon active. L'appropriation, le maintien en logement et la prévention de la perte du logement sont nos objectifs prioritaires.

Missions

- Offrir nos services à des personnes seules, des couples ou des familles
- Offrir un accompagnement psychosocial afin d'aider la personne en besoin de guidance à retrouver son autonomie ou à traverser des épreuves difficiles
- Offrir un accompagnement budgétaire afin d'aider la personne en besoin de guidance à gérer son budget, le cas échéant en coopérant avec des institutions agréées pratiquant la médiation de dettes
- Offrir un accompagnement administratif afin d'aider la personne en besoin de guidance à recouvrer ses droits sociaux, à garder ou à rechercher un logement

Objectifs opérationnels avec les usager·ères

- Soutenir l'installation dans le nouveau logement et/ou l'appropriation de celui-ci afin que la personne s'y sente bien et l'investisse
- Soutenir la personne/famille dans tous les domaines qui touchent la vie quotidienne afin d'assurer le maintien dans le logement
- Soutenir la personne/famille dans la réalisation des démarches psychosociales, budgétaires et administratives selon les demandes et les besoins
- Soutenir la personne/famille dans la réalisation d'objectifs qui permettent d'accroître leur autonomie et leur bien-être
- Soutenir la personne/famille afin de développer la connaissance de son environnement et d'avoir recours aux ressources que propose celui-ci

La méthodologie et les moyens utilisés sont :

- Une équipe professionnelle : les travailleur·ses veillent à se former, à échanger et à penser leurs pratiques d'interventions aussi bien en équipe (réunion hebdomadaire) qu'avec les travailleur·ses du secteur
- Une connaissance forte du réseau bruxellois : avoir une bonne connaissance du secteur est essentiel pour orienter les personnes accompagnées vers les services adéquats selon leurs demandes et leurs besoins

- Un suivi des demandes de guidance : toute demande d'accompagnement adressée directement par une personne/famille ou par un service sera traitée et une réponse y sera apportée dans les meilleurs délais
- Une analyse approfondie de la situation : anamnèse, évaluation du réseau de la personne/famille, évaluation des difficultés, des ressources et des demandes/besoins de la personne
- Une formalisation des engagements : signature d'une convention dans laquelle sont décrits la nature et les modalités de la guidance (minimum une visite ou contact par mois), les droits et obligations réciproques de notre service et de la personne/famille
- Un projet d'accompagnement sur mesure comprenant différents volets : psychosocial, budgétaire et administratif. Ce projet est rédigé par le·la travailleur·se référent·e et la personne/famille en besoin de guidance. Il définit les demandes, les besoins, les moyens et les actions à mettre en œuvre en vue de sa réalisation. Il est rédigé endéans les deux premiers mois d'accompagnement
- Une écoute active : par différents canaux (entretiens à domicile, entretiens aux bureaux du service, par téléphone, par mail, WhatsApp, lors d'échanges moins formels…)
- Une flexibilité des « lieux » d'intervention : à domicile, en accompagnement vers des services, au bureau du service de guidance, par téléphone… toujours en privilégiant le moyen le plus adapté à la personne et à la démarche à réaliser
- Une évaluation continue de l'évolution de la situation : établir des objectifs avec la personne et identifier les moyens à mettre en place pour les atteindre
- Une adaptation du rythme d'accompagnement : en fonction des besoins, assurer un accompagnement intensif (min. 1x/semaine) ou de soutien (min. 1x/mois)
- Evaluation de la pertinence de la poursuite de l'accompagnement : évaluer si la personne est toujours en demande d'un accompagnement, si la collaboration est installée entre la personne accompagnée et le/la travailleur.euse
- Une communication transparente tout en respectant le secret professionnel : s'accorder avec la personne sur les informations qu'elle accepte de partager avec les autres acteurs de terrain. Faire les démarches avec la personne. Communiquer à la personne nos éventuelles inquiétudes ou les éléments qui nous semblent être à améliorer
- Une transition et une cohérence dans les actions : prendre le temps du relais (avec les services post-hébergement par exemple) et la coordination avec les autres acteurs présents pour soutenir la personne/famille (ex : SAJ, Centre de santé mentale, CPAS…)
- Des outils de gestion permettant un encodage efficace des interventions réalisées
- Accessibilité : GSM, horaire flexible en fonction des besoins des personnes, personne de référence

Equipe

Dans le cadre des moyens financiers octroyés par la Cocom, le cadre du personnel est prévu comme suit :

- 0,5 ETP Coordination
- 0,5 ETP Administratif
- 3 ETP Travailleur·ses sociaux·ales
- 0,3 ETP Logistique

Au personnel financé par la Cocom s'ajoute 0,5 ETP financé par le Maribel social et 0,6 ETP pour le projet financé par le Fonds « Pauvreté des enfants » de la Fondation Roi Baudouin (mi 2024 à mi 2026).

Dans le cadre de la mutualisation de moyens avec la maison d'accueil Escale, la coordination et le travail administratif sont répartis entre la directrice de l'ASBL, le responsable administratif, logistique et financier, la responsable travail social ainsi que l'employée administrative.

L'équipe d'accompagnement est composée afin de respecter la norme de 20 dossiers suivis par un équivalent temps plein.

Accompagnement

Demandes - Entretiens d'admission et nombre de dossiers

Pour faire une **nouvelle demande** au service de guidance à domicile, il est possible de contacter le service par mail (domino@maescale.org) ou par téléphone (02/616.06.35). La personne/famille demandeuse peut soit nous contacter directement, soit avec l'aide d'un service social envoyeur.

Les travailleur·ses sociaux·ales de DOMINO fixent une **première rencontre** avec la personne/famille demandeuse et le service social envoyeur, le cas échéant. Le but de cette première rencontre est de créer un lien avec la personne/famille, d'entendre ses difficultés et ses demandes/besoins. Une décision d'équipe est prise en fonction de la cohérence de la prise en charge de la personne.

Si la décision est positive, un deuxième rendez-vous est fixé pour signer la **première convention d'une durée de deux mois avec la responsable travail social**. Un **rapport de passation** est également demandé au service envoyeur, qui est complété en collaboration avec la personne/famille et signé par elle. Au cours de ce délai, le projet d'accompagnement est défini avec la personne. Les rencontres, au minimum une fois par mois, peuvent avoir lieu à domicile, en accompagnement physique auprès de services divers, au bureau du service de guidance et/ou par téléphone. Le moyen le plus adapté à la personne et à la démarche à réaliser sera choisi.

Suite à ces deux premiers mois, un rendez-vous est pris avec la personne/famille et le·la référent·e de DOMINO afin de faire le point. Si les deux parties (personne/famille en guidance à domicile et le service DOMINO) sont d'accord de poursuivre le travail ensemble, une **convention de six mois** est signée afin de mettre en place les actions définies dans le projet d'accompagnement. Tous les six mois, une nouvelle convention est, le cas échéant, signée. C'est l'occasion de faire le point sur les objectifs fixés précédemment, d'évaluer l'accompagnement, d'établir s'il y a d'autres demandes/besoins et de définir des actions à mettre en place.

Dans la mesure où la personne n'a plus de demande/besoin, qu'elle pense pouvoir faire face seule aux différents aspects de son quotidien, il sera temps de clôturer le dossier avec la personne. La personne/famille peut mettre un terme à l'accompagnement, après discussion avec l'équipe du service DOMINO. L'équipe s'autorise à mettre un terme en cas de tout acte agressif intenté par la personne accompagnée et/ou si la sécurité du·de la travailleur·se est mise en péril.

Pendant l'année 2025, **23 demandes d'accompagnements « encodées »** ont été formulées par un service envoyeur ou directement par les personnes. Il est à souligner que, vu le nombre de demandes, nous limitons l'encodage à 5 demandes sur une liste d'attente. Parmi les 6 dossiers envoyés par des maisons d'accueil, 5 ont été orientés par la maison d'accueil Escale.

Répartition des 23 demandes selon l'organisme envoyeur :

	Maisons d'accueil	CPAS	Travail de rue	Centre de jour	CCL + GAD	Enfance	Logement	Social	Santé	Spontanée
	6	5	0	2	0	4	2	1	1	2

%	**26%**	**22%**	**0%**	**9%**	**0%**	**17%**	**9%**	**4%**	**4%**	**9%**

8 de ces demandes n'ont pas été suivies d'un rendez-vous d'admission, soit 35% des demandes. Dans la majorité des cas, le service envoyeur n'arrive plus à contacter la personne ou ne nous répond plus malgré plusieurs relances. Dans certains cas, la personne a trouvé une autre solution d'accompagnement ou d'aide.

15 entretiens d'admission ont été réalisés. Parmi ceux-ci, tous ont abouti à un accompagnement, soit 100%.

En 2025, troisième année de fonctionnement, ce sont déjà plus de 190 personnes (+ 10% par rapport à 2024) **qui ont été accompagnées par DOMINO** : 98 adultes et 92 enfants. Cela représente **77 dossiers** d'accompagnements (soit une augmentation de 7%).

Répartition des 77 dossiers selon la date du début de l'accompagnement :

	Nb de dossiers	**%**
Année 2023	35	**45,5 %**
Année 2024	22	**28,5 %**
Année 2025	20	**26%**
TOTAL	77	**100 %**

Répartition des 190 personnes selon le type de famille :

	Femmes	Hommes	Enfants < ou = 3 ans	Enfants > 3 ans	TOTAL	**%**
Femmes seules	15				15	**8 %**
Hommes seuls		12			12	**6 %**
Parents seuls avec enfant(s)	29	1	8	44	82	**43 %**
Couples ou cohabitant avec enfant(s)	19	16	8	32	75	**40 %**
Couples sans enfant ou cohabitant	3	3			6	**3%**
Autres	0			0	0	**0 %**
TOTAL	66	32	16	76	**190**	
%	**35 %**	**17 %**	**8 %**	**40 %**		

Répartition selon la taille des 46 fratries :

	1 enfant	2 enfants	3 enfants	4 enfants	5 enfants
Fratries	20	13	9	1	3
%	**44 %**	**28 %**	**19,5 %**	**2 %**	**6,5%**

Dossiers clôturés

En 2025, 10 dossiers ont été clôturés. Les raisons sont :

- La demande de la personne : 0 dossier
- Perte de contact/plus de demande : 3 dossiers
- Autonomie atteinte : 3 dossiers
- Décès : 1 dossier
- Non-respect du ROI : 1 dossier
- Autre : 2 dossiers (les personnes n'habitent plus la Région de Bruxelles-Capitale)

Durée de l'accompagnement des 10 dossiers clôturés :

	Moins d'un mois	De 1 à 2 mois	De 2 à 6 mois	De 6 mois à 1 an	De 1 an à 2 ans
Dossiers	0	0	4	2	4
%	**0%**	**0%**	**40%**	**20%**	**40%**

Public cible

L'accompagnement de DOMINO est accessible à toute personne en besoin de guidance, quels que soient son genre, sa composition familiale, son lieu de domicile à Bruxelles ou ses problématiques. Le logement de la personne/famille accompagnée doit se situer dans une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le profil des personnes en besoin de guidance est très varié et rencontre de nombreuses difficultés liées à la précarité.

- **L'âge** : les enfants de 0 à 18 ans et les adultes à partir de 18 ans (pas de limite maximale) sont accompagnés.

Répartition des 98 adultes par genre et par âge :

	18+25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56-65 ans	+65 ans
Femmes	4	19	21	15	6	1
Hommes	8	4	6	5	7	2
TOTAL	12	23	27	20	13	3
%	**12,5 %**	**23,5 %**	**27,5 %**	**20,5 %**	**13 %**	**3 %**

Répartition des 92 enfants par genre et par âge :

	0-3 ans	4-8 ans	9-13 ans	14-18 ans	19 ans
Filles	8	13	10	9	1
Garçons	5	20	14	12	0
TOTAL	13	33	24	21	1
%	**14 %**	**36%**	**26 %**	**23 %**	**1 %**

L'âge moyen des enfants est de 9 ans et 3 mois. Notons qu'une fille de 19 ans a été considérée comme des « enfants » de la famille.

- **Le sans-abrisme** : la majorité des personnes ont connu un parcours les ayant amenées à séjourner dans des centres d'hébergement d'urgence (Samusocial, Ariane, Ilot 160…) ou en maison d'accueil, à fréquenter des centres d'accueil de jour ou encore, pour certaines, à connaître un épisode de vie en rue (plus ou moins long).

Parmi les 98 adultes, 51 avaient un passé de « sans-abri » avant d'être en logement, soit 52 %.

- **La nationalité** : nous accompagnons un public, pour plus d'un tiers, de nationalité belge, mais aussi de multiples nationalités venant de tous les continents (Afrique 36% et Union Européenne en plus grand nombre).

Répartition des 98 adultes selon leur nationalité :

	Belge	UE	Europe non UE	Afrique	Asie	Amérique
Nationalité	33	14	9	35	6	1
%	**34%**	**14%**	**9%**	**36%**	**6%**	**1%**

- **La langue** : francophone, néerlandophone, arabophone, anglophone et de nombreuses autres langues sont parlées par le public.

L'équipe accompagne fréquemment des personnes qui ne parlent ni français, ni néerlandais, ni anglais, ou très peu. Cette barrière linguistique complexifie l'accompagnement car les personnes sont confrontées à des difficultés pour comprendre les démarches qu'elles doivent réaliser, et se retrouvent très dépendantes des travailleur·ses sociaux·ales, lesquel·les ressentent une pression encore plus forte.

Nous faisons régulièrement appel à des interprètes ou avons recours à des outils de traduction en ligne afin de faciliter la compréhension mutuelle. Par ailleurs, quand cela est possible pour elle, nous encourageons la personne à suivre des cours de langue.

Parmi les 98 adultes, la langue parlée lors de l'accompagnement est : 84 adultes parlent le français, 2 le néerlandais, 6 l'anglais et pour 6 adultes l'accompagnement se fait via les services d'un·e interprète (Sétis, Bxlaccueil) ou avec les outils de traduction en ligne.

- **Le statut de séjour** : il peut varier de la carte d'identité belge aux nombreux titres de séjour définitifs ou provisoires possibles. Certaines personnes sont en cours de régularisation.

Parmi les 98 adultes, 37 avaient une carte d'identité belge, 18 une carte F, 7 une carte F+, 10 une carte A, 8 une carte B, 7 une carte C/K, 6 une carte E/UE, 2 une carte M, 2 personnes n'ont pas de titre de séjour et pour 1 adulte nous n'avons pas cette information.

- **Les problématiques** : il s'agit généralement d'une multitude de problématiques diverses qui aboutissent à une situation de vie complexe : ruptures, conflits ou violences conjugales et/ou familiales, perte répétitive de logements, risque d'expulsion de logement, logement inadéquat, parcours d'incarcération, perte de revenus, endettement, perte de documents d'identité, instabilité due à des problèmes de santé (physiques, mentales ou assuétudes), perte d'autonomie…

*Parmi les 77 dossiers ouverts, la **première demande** concernait dans 66% des cas des difficultés de gestion administrative, 12% de gestion financière, 12% de logement, 5% de santé et 1% de violences conjugales.*

- **Les revenus** : la majorité des personnes bénéficie d'un revenu d'intégration sociale du CPAS. D'autres types de revenus sont aussi représentés : travail, chômage, mutuelle, pension, allocations pour personnes handicapées. De nombreuses personnes sont surendettées.

Parmi les 98 adultes, 35% bénéficient du revenu d'intégration social du CPAS, 12% ont une allocation de remplacement de la mutuelle, 11% n'ont pas de revenu personnel, 14% ont un revenu de

remplacement du chômage (dont 4 personnes ont un complément du CPAS), 17% ont un revenu du travail, 4% une pension et pour 5% une allocation de remplacement de revenu pour personne avec un handicap.

Notons également que pour 17 personnes/familles, une perte de revenu temporaire a été subie en cours d'accompagnement, soit 17%.

- **L'insertion socio-professionnelle** : l'accès au travail du public accompagné est complexe, car les personnes ont peu de qualification, ne maîtrisent pas l'une des langues nationales, sont victimes de discrimination ou ont des problèmes de gardes d'enfants...

Parmi les 98 adultes, seules 16 personnes (10 femmes et 6 hommes) ont un emploi rémunéré, soit 16% et 5 personnes suivent une formation professionnelle.

- **Logement** : DOMINO accompagne des personnes habitant dans une des 19 communes bruxelloises.

Parmi les 77 dossiers, 11 logements se situent à Anderlecht, 13 à Bruxelles Ville, Haren, Neder-Over-Heembeek, Laeken, 7 à Etterbeek, 3 à Evere, 3 à Forest, 3 à Ixelles, 7 à Jette, 1 à Koekelberg, 2 à Molenbeek, 4 à Saint-Gilles, 6 à Saint-Josse-Ten-Noode, 5 à Schaerbeek, 5 à Uccle, 6 à Woluwe-Saint-Lambert et 1 à Woluwe-Saint-Pierre.

Axes d'accompagnement et problématiques

Travailler dans un service de guidance à domicile permet d'avoir une vision large et globale sur la situation des personnes accompagnées.

En effet, les travailleur·ses sociaux·ales peuvent autant travailler sur l'aspect financier et budgétaire que sur le soutien à la parentalité (scolarité des enfants, activités extra-scolaires, handicap…), l'appropriation du logement ou encore la solitude ressentie par la personne. Tous ces aspects sont très souvent liés entre eux d'une manière ou d'une autre.

Le travail d'accompagnement va consister à détricoter les différents aspects et prioriser, avec la personne, en fonction de ses besoins et des urgences. En effet, il est difficile de travailler la mise en place d'une activité quand la personne n'a pas ses besoins de base assouvis, par exemple lorsque son revenu est interrompu. Cette vision globale nous permet de faire un accompagnement de qualité en prenant en compte les différents aspects de la vie de la personne suivie en guidance à domicile chez DOMINO.

L'accompagnement prend de nombreuses formes qui varient et s'adaptent à chaque situation. Nous pouvons les résumer comme suit :

- **Bien chez soi** : aide au déménagement et à l'installation aussi bien d'un point de vue administratif (Commune, CPAS, garantie locative, prime d'installation, domiciliation pour paiement loyer, contact avec le propriétaire…), d'un point de vue logistique (organisation du déménagement, ameublement, ouverture de compteur, assurance…), d'un point de vue budgétaire (poursuite du travail réalisé par le service envoyeur en tenant compte de la nouvelle situation de logement de la personne/famille) et enfin d'un point de vue relationnel (appropriation du nouveau lieu de vie et de son environnement, mise en contact, création d'un nouveau réseau de proximité).

*En 2025, grâce à la Fondation Francotte, 22 personnes/familles ont pu bénéficier d'une aide financière à l'installation. Notre ouvrier est également intervenu à 14 reprises en logement pour des aides logistiques (montage de meubles, luminaires, rideaux, petits travaux de plomberie**).***

- **Mise en ordre administrative et ouverture des droits sociaux** : obtention ou renouvellement de carte d'identité ou de titre de séjour, de revenus, de mutuelles, d'allocations familiales, de domicile, d'adresse de référence, allocations spécifiques…

Parmi les 98 adultes, 85% étaient en ordre de mutuelle dès le début de l'accompagnement, 2% n'y ont pas droit, pour 4% les démarches ont été réalisées lors de l'accompagnement, pour 4% d'entre eux, les démarches n'ont pas (encore) abouti et pour 5% nous n'avons pas cette information.

Les travailleur·ses sociaux·ales remarquent que les personnes plus précarisées, qui ne maîtrisent pas forcément la langue (français, néerlandais ou encore anglais) ou l'écriture sont confrontées à la « fracture numérique ». Elles se heurtent à davantage de difficultés pour réaliser leurs démarches administratives, qui doivent de plus en plus souvent être réalisées en ligne. Cela constitue un obstacle supplémentaire pour faire valoir leurs droits. Cela a également des conséquences sur la responsabilité des enfants qui se retrouvent à jouer le rôle d'adulte à la place de leurs parents, étant plus habiles face aux outils numériques.

- **Gestion budgétaire** : analyse de la situation financière, gestion des dettes et mise en place de plan de paiement (en collaboration avec des services de médiations de dettes ou règlement collectif de dettes), demande d'administrateurs de biens…

Parmi les personnes accompagnées, un grand nombre d'entre elles présentent une forme de **surendettement**. Les personnes doivent fréquemment être orientées vers un service spécialisé en médiation de dettes. Certaines sont en règlement collectif de dettes (procédure judiciaire). D'autres encore ont des administrateurs de bien pour gérer leur budget, payer leurs factures, dettes…

En effet, les personnes accompagnées ont régulièrement accumulé un grand nombre de dettes, causées généralement par de grandes difficultés de gestion de leurs dépenses avec un revenu très limité. Lorsque ces dettes ne sont pas remboursées, l'engrenage des rappels, recours en justice, frais d'huissier commencent et le montant des dettes peut très vite augmenter. Il est dès lors relativement complexe de sortir de cette situation d'endettement, d'autant plus quand les taux d'intérêt ne cessent de s'accroître.

Parmi les 98 adultes, 51% ont des dettes. Pour 59% d'entre eux, les dettes s'élèvent à plus de 2.500€. 3 de ces personnes sont en règlement collectif de dettes

6 adultes ont un administrateur de biens et 1 autre personne, un administrateur de biens et de la personne.

Par ailleurs, au cours de ces trois dernières années, plusieurs personnes accompagnées par notre service ont été confrontées à une **interruption de revenus** pour des raisons diverses. Pour l'équipe, il était souvent compliqué de recevoir une explication claire de la part du service externe sur les raisons de ces interruptions et sur la marche à suivre pour régulariser le problème. Souvent, cette situation était liée à des problèmes administratifs (changement de CPAS suite à un déménagement, transfert de dossier mutuelle entre Régions, changement de la composition de ménage ou du statut de séjour, mauvaise communication entre deux services…). Ceci engendre néanmoins des conséquences graves pour les personnes en termes de stabilité et de bien-être : impossibilité de payer le loyer et les charges

(pouvant aller jusqu'à une menace d'expulsion), dettes auprès de la famille ou de connaissances, de l'école, des fournisseurs d'énergie, stress, nécessité de recourir à des colis alimentaires. L'absence de réactivité ou de disponibilité des services peut complexifier la régularisation de la situation. Dans plusieurs cas, cette interruption a, malheureusement, duré plusieurs mois.

Plus généralement, il est fréquent que les personnes que nous accompagnons se retrouvent avec des fins de mois compliquées. Il n'est pas rare que nos suivis nous disent qu'ils et elles n'ont rien à manger pour les derniers jours du mois. L'équipe essaie alors de proposer des solutions telles que les colis alimentaires ou les restaurants sociaux, mais il est rare que ces services soient totalement gratuits et sont souvent saturés. De plus, dans la plupart des cas, il faut remplir certaines conditions pour avoir droit à ces aides. Toutes les personnes que nous accompagnons ne les remplissent pas spécialement, notamment pour les ménages qui n'ont pas de revenu de remplacement du CPAS.

- **Sensibilisation et accès aux soins de santé** : physique, psychique généraliste et/ou spécialisé

De nombreuses personnes que nous accompagnons sont concernées par des troubles de santé mentale. Ces maladies, diagnostiquées ou non, peuvent rendre l'accompagnement plus complexe. Rester « centré » sur les démarches à réaliser par et avec la personne n'est pas chose simple. Dans certains cas de paranoïa qui se « focalisent » sur le·la travailleur·se social·e l'accompagnement est mis à mal.

Dans ces situations, l'équipe oriente systématiquement la personne pour qu'elle puisse bénéficier d'un suivi adéquat auprès de psychologues ou de psychiatres, quand la personne est preneuse. Il arrive également de faire intervenir un service externe spécialisé, tel qu'un SPAD (Soins Psychiatriques pour personnes séjournant A Domicile, tel que Prisme), toujours en accord avec la personne.

Il est tout de même à noter que le secteur de la santé mentale est extrêmement saturé ~~en ce moment~~. Dès lors, il est assez fastidieux de trouver des rendez-vous rapidement chez des professionnel·les de la santé mentale (notamment des psychiatres). Certains suivis que nous accompagnons n'ont pas d'autre choix que de se rendre chez leur médecin traitant pour solliciter des prescriptions de médicaments adaptés à leur problématique. Cette difficulté d'accès peut également avoir des répercussions sur l'accompagnement que nous effectuons.

Parmi les 98 adultes, 43% déclarent avoir des problèmes de santé physique. Cela regroupe différents types de difficultés : douleurs chroniques, lésions multiples suite à des accidents et/ou des agressions, du diabète, des maladies cardio-vasculaires …

Concernant la santé mentale, parmi les 98 adultes, 17 personnes ont un diagnostic de « troubles » de santé mentale (dépression, schizophrénie, psychose, paranoïa) et 3 personnes, une déficience mentale soit un total de 20% d'adultes accompagnés. Notons que pour la majorité des adultes, l'équipe remarque une fragilité psychologique importante.

Parmi les 20 adultes présentant des difficultés psychologiques avérées, 60% ont une prise en charge adaptée (40% avant l'accompagnement et 60% mis en place avec l'accompagnement de DOMINO), 5% sont dans le déni de leurs difficultés et pour 35% il n'y a pas de prise en charge.

Parmi les 98 adultes, 8 ont des addictions connues de l'équipe (alcool, cannabis, multiples produits, médicaments) et 2 personnes consomment et prennent un traitement de substitution méthadone.

- **Aide à la recherche d'emploi ou de formation** : démarches auprès d'Actiris, Missions locales, annonces, CV…

- **Soutien à la réalisation de démarches juridiques** : plaintes suite à des violences, divorces, gardes d'enfants, droits de séjour, droits des étrangers, suivis de maisons de justice…
- **Recherche logement** (si souhait ou nécessité d'en changer) : inscription dans les sociétés de logement publique, AIS, recherche dans le privé, préparation et accompagnement de visite de logements…

Au cours des accompagnements, l'équipe a rapidement pu constater qu'un grand nombre des personnes ou familles accompagnées étaient en situation de mal logement. Cette situation s'exprime de différentes manières :

- Risque d'expulsion
- Logement privé avec un loyer trop élevé pour les revenus perçus par la personne/famille
- Surpopulation (logement pas adapté en fonction de la composition de ménage de la famille)
- Insalubrité (humidité, nuisibles, absence de chauffage…)
- Occupation temporaire (logement de transit)

Ces situations ne se rencontrent pas uniquement pour le marché privé : cela peut également concerner des logements gérés par des AIS ou des SISP. Dans le contexte actuel (augmentation des loyers, saturation du marché locatif et stigmatisation des ménages précaires), il est très difficile d'aider ces personnes ou familles à trouver d'autres solutions de logement.

De plus, les travailleur·ses sociaux·ales remarquent que le mal logement a de multiples impacts sur la santé physique et mentale des personnes, sur le développement de l'enfant et la disponibilité parentale. Cela accentue également fortement le risque de précarité financière et professionnelle.

En décembre 2025, nous avons pu dénombrer 43 situations dans lesquelles la personne/famille souhaite changer de logement, soit 56%. Les raisons sont multiples : loyer trop élevé, risque d'expulsion, quartier problématique, logement insalubre et/ou trop petit, bail de transit. Voir ci-dessous « quelques constats après une année de fonctionnement ».

- **Accompagnement des enfants** : recherche crèche, école, suivi scolaire, recherche d'activités de loisirs, orientation pour problématiques spécifiques (ex : retard de développement…)

En 2025, parmi les 46 familles accompagnées, 4 d'entre elles avaient un suivi avec le SAJ et 6 d'entre elles avec le SPJ. Nous accompagnons également plusieurs familles dont les enfants sont placés en institution.

Plusieurs enfants présentent également différents troubles ou handicaps (autisme, déficience mental, troubles de l'apprentissage, dépression, handicap physique…).

En 2025, grâce au soutien financier de l'Union Saint-Gilloise ou de la Fondation Francotte-Baeta, 15 familles ont pu bénéficier d'un soutien financier pour inscrire leurs enfants à des stages pendant les vacances scolaires.

Pauvreté des enfants et logement

- **Projet soutenu par la Fondation Roi Baudouin**

En 2024, nous avons obtenu un subside auprès de la Fondation Roi Baudouin (Fonds Pauvreté des enfants) afin de pouvoir apporter une plus grande attention au bien-être des enfants accompagnés par notre service.

Ce projet, qui a débuté en septembre 2024, s'est poursuivi en 2025 et se clôturera en 2026. Pour rappel, nos **objectifs** sont les suivants :

1. Donner **une plus grande place à l'enfant et à ses besoins** dans nos accompagnements, via un renfort de l'équipe sociale de DOMINO.

2. Identifier et mieux répondre aux **besoins spécifiques des enfants accompagnés** : préparation et aide à l'installation en logement, création d'un réseau d'aide autour de la famille, recherches d'activités extra-scolaires et ludiques, de stages sportifs ou artistiques…

3. Mieux aider les bénéficiaires **à s'installer et s'approprier leur lieu de vie** de façon durable, via nos aides lors de l'installation dans un logement.

4. Augmenter les **solutions de logements** durables et de qualité pour les personnes, via un renforcement de nos **partenariats logements** (AIS, SISP, Privé – GT Logement du CPAS de Saint-Gilles).

Comme en 2024, l'équipe de DOMINO a accompagné un grand nombre de familles avec enfants en 2025, et parfois des familles assez nombreuses – ainsi, sur l'année 2025, **46** familles dont **92** enfants ont été accompagnés !

Dans le cadre de ce projet, nous avons continué à travailler en priorité avec certaines de ces familles (entre 8 et 10 selon les périodes) qui cumulent un grand nombre de problématiques : enfants à besoins spécifiques, conflits, décrochages, précarité financière, besoins matériels, insalubrité du logement...

Le travail concret de **soutien à la parentalité** se fait à long terme, via un soutien et des discussions avec le(s) parent(s) au sujet du bien-être de leurs enfants et des besoins de ceux-ci. En plus d'une écoute active et bienveillante, les travailleur·ses sociaux·ales proposent des aides concrètes quand c'est possible : la mise en place d'un soutien scolaire, la recherche d'un lieu d'activités spécialisés, de stages ou d'activités extra-scolaires, un accompagnement pour rencontrer la direction, un·e éducateur·ice scolaire ou l'équipe du PMS, une aide pour chercher une école... Ainsi, 10 familles ont été aidées

financièrement pour bénéficier de soutien scolaire, pour des inscriptions en stages durant les vacances scolaires, pour l'achat d'un lit, d'une machine à laver, ou pour contracter une assurance habitation.

L'équipe crée aussi du lien avec les enfants eux-mêmes, via des jeux avec les plus petits et des discussions ou des sorties avec les plus grands.

Nous constatons que les familles sont rassurées et soulagées de recevoir un soutien face aux nombreux problèmes qu'elles rencontrent. Par exemple, le(s) parent(s) est/sont souvent conscient(s) des besoins ou envies de leurs enfants (par exemple, participer à un stage de foot, s'inscrire dans un service d'accompagnement de l'autisme à 8€ par mois...), mais, sans le soutien de DOMINO, les revenus du ménage ne permettraient pas à l'enfant d'y participer. Le projet lève ces freins financiers.

A contrario, certaines familles ne sont pas preneuses d'un accompagnement autour de leur parentalité, ni financièrement ni au niveau d'un soutien. Nous restons ouvert·es à cette position.

Globalement, l'engagement d'une travailleuse supplémentaire dans l'équipe de DOMINO permet avant tout de dégager du temps pour que chaque travailleur·se social·e puisse aborder la parentalité de manière plus poussée avec les familles accompagnées. Le(s) parent(s) est/sont souvent happé/s par les ennuis administratifs ou matériels qui les assaillent. Ce temps supplémentaire permet d'aborder des sujets plus intimes comme le bien-être de l'enfant, le ressenti du parent...

Par ailleurs, suite au constat de l'isolement d'un grand nombre de parents, l'idée d'organiser une **rencontre collective entre les parents** a émergé. L'objectif est de permettre aux parents de se rencontrer, de créer des liens et d'aborder des sujets spécifiques liés à la parentalité tels que les écrans, l'adolescence, l'alimentation, le logement (chambres enfants), le sommeil, l'école... La 1ère rencontre a eu lieu début octobre 2025, réunissant une petite dizaine de mamans lors d'un moment convivial,

favorisant les échanges et le partage d'expériences. Nous réorganiserons des moments collectifs en 2026.

Spécificités 2025 : les impacts de la réforme du chômage

Comme de nombreuses autres associations, nous craignons que la réforme récente de l'assurance chômage, décidée par le Gouvernement fédéral, ait un impact significatif sur les personnes que nous accompagnons. En effet, depuis 2026, la durée du droit aux allocations de chômage est progressivement limitée à un maximum de deux ans, alors qu'elle était auparavant illimitée. Cette évolution risque d'entraîner une augmentation du nombre de personnes se retrouvant sans revenu de remplacement, notamment parmi les publics déjà fragilisés ou éloignés du marché de l'emploi. Pour ces personnes, la perte d'allocations peut rapidement conduire à une aggravation de la précarité financière et à des difficultés accrues pour assumer les charges liées au logement. Dans ce contexte, en 2025, DOMINO a joué un rôle d'information et de sensibilisation auprès des personnes concernées afin de prévenir les ruptures de droits et de soutenir l'accès à d'autres dispositifs (CPAS, aides sociales).

Limites d'intervention

Le service de guidance à domicile DOMINO vise à soutenir les personnes dans le maintien en logement en proposant un accompagnement adapté à leur rythme et à leurs besoins. Toutefois, certaines limites d'intervention doivent être précisées. L'équipe, composée de travailleur·ses sociaux·ales, n'intervient pas dans les domaines relevant de l'aide à la jeunesse, du suivi médical ou psychiatrique, ni de l'accompagnement psychologique. Lorsque ces besoins sont identifiés, une réorientation vers les services spécialisés adéquats est proposée. L'équipe informe également les personnes de l'existence de ressources spécialisées (médiation de dettes, aide juridique, espaces rencontres...) et peut les accompagner dans les premières démarches tout en collaborant avec ces partenaires.

De même, DOMINO n'est pas un dispositif de Housing First, mais peut orienter les personnes vers ce type de projet si les conditions sont réunies.

Notre accompagnement repose sur une relation respectueuse et collaborative ; en cas de comportements agressifs ou violents, le suivi peut être interrompu.

Enfin, DOMINO soutient le locataire dans la gestion de son logement et peut faciliter le dialogue avec le propriétaire, sans toutefois exercer de rôle de contrôle.

Comptage selon les normes Vivalis (anciennement Cocom)

Dans le cadre des normes établies par Vivalis, l'arrêté prévoit que les services de guidance à domicile distinguent deux types d'accompagnements :

> Art. 90. § 2. Le calcul du nombre minimum d'usagers se fait sur la base de la comptabilisation de points, un point étant équivalent à un usager.
> L'offre de services à des personnes ou familles faisant l'objet d'une guidance de soutien, telle que visée à l`article 92, est assimilés à **un demi-point**.
> L'offre de services à des personnes ou familles faisant l'objet d'une guidance intensive, telle que visée à l`article 92, est assimilés à **un et demi-point**.
> L'offre de services à une famille ou à des personnes en couple comptabilise autant de point que l'offre de service à des personnes isolées.
> **Le centre tient un relevé annuel du nombre total d'usagers signataires de la convention d'accompagnement visée à l'article 93 et du nombre moyen d'usagers par mois.**
> **Ce relevé reprend la distinction entre les suivis intensifs et de soutien.**
>
> Art. 92.Le centre assure une guidance intensive ou de soutien.
> La guidance intensive comporte, en moyenne, un entretien hebdomadaire avec chaque personne ou famille accompagnée. Elle vise à éviter le retour en institution ou la perte de logement autonome.
> La guidance de soutien comporte, en moyenne, un entretien mensuel. Elle vise à garantir les acquis et la stabilité de l'usager.
> **Dans tous les cas, moins de la moitié des entretiens se dérouleront au centre.**

Afin de comptabiliser nos démarches de suivi, nous utilisons le fichier Excel établi par la Fédération Bico. Bien que nous comprenions le souhait d'objectivation du travail réalisé de la part de l'administration, nous estimons que l'exercice est rendu complexe car il confronte deux logiques très différentes : une logique de contrôle administratif et une logique de travail social.

Effectivement, derrière les « dossiers », les « usager·ères », il y a des personnes, des familles avec des problématiques complexes et des réalités de vie assez instables. L'intensité de l'accompagnement est très fluctuante dans le temps et peut varier selon de nombreux paramètres : la disponibilité des personnes, leurs besoins, leurs priorités, leur état psychique ou de détresse, mais aussi selon la disponibilité/réactivité des services sociaux, de santé et/ou des administrations. Enfin, les travailleur·ses sociaux·ales ont aussi des réalités fluctuantes (formation, maladie, congés…).

De plus, une pondération maximum est établie à 1,5 pour un dossier intensif. Cela veut dire qu'aucune distinction n'est faite entre un accompagnement où 4 ou 10 démarches ont été réalisées sur le mois. De même, les statistiques actuelles ne permettent pas du tout de refléter la réalité des très grandes familles (3 enfants et plus), qui sont pourtant des situations dans lesquelles la charge de travail va être beaucoup plus importante que pour une personne seule. Ainsi, les enfants à besoins spécifiques (handicap, autisme...) nécessitent souvent des démarches bien précises, ou bien les grands enfants peuvent avoir des besoins et des demandes bien distinctes que celles de leur(s) parent(s), auxquelles le·la travailleur·se social·e va s'efforcer de répondre, mais qui ne seront pas prises en compte dans le comptage.

Enfin, une pression réelle est ressentie par l'équipe pour « être dans les clous » quant au nombre de suivi avec le risque de clôturer des dossiers pour des personnes/familles qui expriment à un moment de l'accompagnement peu de demande ou sont peu disponibles mais qui, quelques temps plus tard, reviennent vers DOMINO avec une situation encore davantage dégradée.

Notons que le comptage prévoit que seule une partie du travail réalisé par un travailleur social soit comptabilisée. Cela veut dire que tout le travail de réseautage (faire connaître notre service, participer à des moments d'échanges sectoriel…), de formations, supervisions, de réunions d'équipe, de création/adaptation de procédures, d'évaluation des pratiques (politique de qualité) n'est pas valorisé.

Nous pensons qu'il est important de pouvoir relayer ces difficultés à notre pouvoir de tutelle car nous estimons que le nombre d'accompagnements que doit réaliser un·e travailleur·euse social·e est trop important pour pouvoir effectuer un travail de qualité avec des personnes cumulant de nombreuses difficultés afin d'éviter une (nouvelle) perte de logement.

Types de dossiers	Nombre	%	Pondération selon Arrêté	%
Soutien	29	46%	14	**21 %**
Intensif	34	54%	52	**79 %**
Total	**63**	**100%**	**66**	**100 %**

Ce tableau reprend le nombre de **dossiers actifs par mois** calculé sur une moyenne annuelle.

En plus de la distinction à opérer entre les suivis « intensifs » et « de soutien », le type de démarche est également à encoder. Ces démarches sont différenciées comme suit (tableau réalisé par Fami-Home) :

Code	Abréviation de	Type de démarche
Di	Déplacement individuel	Rencontre avec l'usager·ère en déplacement
Dr	Déplacement réseau	Rencontre avec un ou des tiers, avec ou sans l'usager·ère et en déplacement
Bi	Bureau individuel	Rencontre ou appel téléphonique, démarches administratives avec l'usager·ère au bureau
Br	Bureau réseau	Rencontre ou appel téléphonique ou e-mail avec un ou des tiers au bureau en présence ou non de l'usager·ère

Total des démarches* réalisées en 2025

Type de démarches	Nombre de démarches	Pourcentage
Di	743	**26%**
Dr	977	**34%**
Bi	408	**14%**
Br	741	**26%**
Total démarches	**2.869**	100%
Total démarches hors bureau	1.720	**60%**
Total démarches au bureau	1.149	**40%**

* Par « démarche », il faut entendre 1h de travail réalisé dans l'accompagnement.

60 %

40%

Conclusion

Après une année 2024 marquée par une consolidation de nos actions et un renforcement de notre fonctionnement interne, 2025 s'inscrit dans une dynamique à la fois de continuité et d'adaptation face à un contexte social toujours plus tendu.

Au niveau des équipes, l'année a permis de poursuivre le travail engagé autour de la structuration interne et du bien-être au travail. Les outils développés précédemment, notamment en matière de politique de qualité et de plan d'actions, commencent à produire leurs effets et contribuent à proposer un cadre de travail plus stable. Cela permet également de renforcer la participation des personnes accompagnées afin d'adapter les pratiques sociales.

Pour la **maison d'accueil**, l'année 2025 confirme les constats déjà posés les années précédentes. Avec un taux d'occupation de 95 % et 64 personnes accueillies, la demande reste extrêmement élevée, dans un contexte de saturation du secteur. L'augmentation du nombre de demandes d'hébergement (+8 %) et le faible taux de réponse positive illustrent, une fois encore, le manque criant de solutions structurelles en matière de logement.

Au-delà des chiffres, l'année a été marquée par la richesse des accompagnements réalisés. Le travail mené par les équipes a permis de soutenir les résident·es dans des dimensions multiples : stabilisation administrative et financière, accès aux soins, soutien à la parentalité, insertion socio-professionnelle et recherche de logement. Notre objectif est avant tout d'offrir un espace de stabilité, permettant aux personnes de se poser, de souffler et de reconstruire progressivement leurs repères.

2025 a également été marquée par la mise en place et la poursuite de divers projets. Les activités collectives, les projets à destination des enfants ainsi que les initiatives favorisant l'autonomie, comme le projet vélo, contribuent à renforcer le lien social, la confiance en soi et le bien-être au quotidien. Le séjour d'été reste, lui aussi, un moment important, offrant une parenthèse nécessaire dans des parcours souvent éprouvants. Ces initiatives témoignent de la capacité de l'équipe à innover et à adapter ses pratiques aux besoins du public.

L'accès au logement reste un défi majeur. Les durées de séjour demeurent élevées, conséquence directe des difficultés à trouver des solutions de relogement adaptées. Avec un taux positif de remise en logement de 71% des départs, nous remarquons que, comme les années précédentes, les partenariats existants (SISP et AIS) restent déterminants pour permettre des sorties en logement stable, mais ne suffisent pas à répondre à l'ampleur des besoins.

Concernant **DOMINO**, cette année marque une étape importante avec l'obtention d'un agrément pour cinq ans. Ce développement vient confirmer la pertinence de ce service, qui permet d'assurer un accompagnement en logement et de prévenir les ruptures de parcours. En 2025, un nombre croissant de personnes ont été accompagnées, confrontées principalement à des difficultés financières et à des conditions de logement précaires ou inadaptées.

Les constats posés par les équipes, tant en maison d'accueil qu'en guidance à domicile, mettent en évidence des problématiques structurelles persistantes : accès au logement, complexité administrative, besoin de soutien à la parentalité, précarisation des publics et manque de solutions adaptées pour les situations dites « complexes ». Ces réalités interrogent les limites des dispositifs existants et soulignent la nécessité de réponses plus globales et coordonnées.

Dans un contexte politique incertain, marqué par des réformes impactant directement les publics accompagnés et par des inquiétudes budgétaires, Escale poursuit également son rôle d'acteur engagé,

en participant aux dynamiques de réflexion et de mobilisation du secteur. Porter la parole des personnes accompagnées et témoigner des réalités de terrain reste essentiel pour contribuer à l'évolution des politiques publiques.

Plus que jamais, notre action s'inscrit dans un objectif commun : permettre à chaque personne de trouver une place stable dans la société, dans un logement digne et adapté, condition indispensable à l'épanouissement personnel et familial.

C'est avec cette conviction que nous poursuivrons notre travail dans les années à venir, aux côtés des personnes que nous accompagnons et de l'ensemble de nos partenaires.

Deborah Oddie
Directrice

Composition des équipes

Direction

ODDIE Deborah

Responsable financière, administrative et logistique

FUKS Geneviève (jusque juillet) puis MAIRY Benoît (à partir de septembre)

Responsable travail social

MENNIG Clara

Accompagnement psycho-social et éducatif pour la Maison d'accueil Escale

Travailleur·ses sociaux·ales :
CEYSSENS Morgane, COLLIN Baptiste, HUBIN Harald, KONEN David, OZBAKAR Christelle et TOUATI Yousra.

Éducateurs (nuit) :
KAVENA Ezra et SIBILLE Gaëtan

Post-hébergement :
DERROUAZ Lila, VIVERET Gaëtane (jusque fin août) et VANHOUCHE Juliette

Soutien à la parentalité :
DUPUIS ANTOINETTE (jusque mars), VIVERET Gaëtane et VANHOUCHE Juliette

Accompagnement psycho-social et éducatif pour DOMINO

Travailleur·ses sociaux·ales :
CHATELAIN Lola (jusque juin), CHARLIER Milena, GUILLEMART Gwénaëlle, KEMP Fiona, MAGERAT Michaël et VOGEL Josepha

Fonctions complémentaires

Aide logistique :
MOTAOUAKIL Hassana et BABACI Mourad

Aide administrative :
DECLERCQ Muriel

Stagiaires

BEN MKADDEM Salma : stagiaire éducatrice à la maison d'accueil (2025)
CHOFFRAY Lucie : stagiaire assistante sociale à la maison d'accueil (2025-2026)
SOFIA Jinan : stagiaire assistante en psycho à la maison d'accueil (2025-2026)

Etudiant·es

SEROKH Imad : étudiant remplacement nuits et journées
EL MAILI Soraya : étudiante remplacement nuits et journées
EL MAILI Adam : étudiant remplacement nuits et journées

Réunions d'équipe

L'équipe sociale de la maison d'accueil se réunit chaque semaine le jeudi pendant 2h30. Une semaine sur 2, une réunion d'1h30 a également lieu les mardis.
Ces réunions rassemblent uniquement les travailleur·ses sociaux·ales, les travailleurs de nuit et la responsable travail social.
Une fois par mois, l'équipe logistique, ouvrière et administrative ainsi que la responsable administrative, financière et logistique et la directrice sont également présent·es. Les réunions sont divisées en 3 axes : 1) informations et retours sur les activités et ateliers passés, 2) accompagnement et 3) organisation.
Plusieurs fois par an, nous organisons également une réunion « pour aller plus loin » qui nous permet d'approfondir un suivi, une réflexion sur notre fonctionnement ou la création d'un nouveau projet.

L'équipe sociale de DOMINO se réunit également toutes les semaines pendant 2h30 avec la responsable travail social.

Formations suivies collectivement pour la maison d'accueil

- Secourisme industriel – recyclage d'1/2 journée (9 travailleur·ses sociaux·ales)
- Supervision avec Manu Gonçalves – 1x/mois pour toute l'équipe sociale de la maison d'accueil

Formations suivies collectivement par l'équipe de DOMINO

- Supervision avec Manu Gonçalves – 1x/mois depuis septembre 2025

Formations suivies collectivement pour les équipes sociales de la maison d'accueil et de DOMINO

- Formation en santé mentale – 2 demi-journées pour les équipes sociales de la maison d'accueil et de DOMINO
- Formation « Gestion du temps et des priorités » - 2 demi-journées pour les équipes sociales de la maison d'accueil et de DOMINO (10 travailleur·ses sociaux·ales)

Formations suivies individuellement

Maison d'accueil

- Gestion de l'agressivité : faire face à des usagers (potentiellement) violents (AMA – 4 demi-journées) - 1 travailleur
- Gestion de l'agressivité : faire face à des usagers (potentiellement) violents (AMA – 3 jours) - 1 travailleur
- Situations de crise (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 travailleur
- Conférence "Derrière les prescriptions : les enjeux de la surconsommation médicamenteuse" (CPAS de Saint-Gilles) - 1 travailleuse
- Psychopathologie (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 travailleuse
- Santé mentale des migrants et exilés (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 travailleuse
- Comment mieux prévenir ou gérer l'agressivité verbale des usagers ou bénéficiaires ? (Fédé BICO) - 1 travailleuse
- Formation couture niveau débutant (Grace B Couture) - 1 travailleuse
- La réforme du chômage décryptée : repères et outils pour les travailleurs sociaux (Droits Quotidiens) - 1 travailleuse
- L'accompagnement des enfants qui grandissent avec un proche en souffrance psychique (Synergie ASBL) - 1 travailleuse
- Réagir à l'agressivité verbale des usagers, clients ou bénéficiaires (Ligue de l'enseignement) - 1 travailleuse
- VIF - Adultes victimes – Approfondissement (AMA) - 2 travailleuses
- Public « non-demandeur » (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 travailleuse
- Formation d'encadrant.e d'un groupe à vélo en milieu urbain (Pro Vélo) – 2 travailleuses
- L'accueil et le suivi des usagers de drogue (Résad) – 2 travailleurs
- Tour d'horizon du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri (Fédé BICO) - 2 travailleur·ses
- Violences intrafamiliales (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 travailleuse
- Gérer les limites dans l'accompagnement social (STICS) - 1 travailleuse
- Accompagnement des victimes de violences conjugales – cycle de base (AMA) - 1 travailleur
- Cycle d'intervision "Gestion de l'agressivité : faire face à des usagers (potentiellement) violents" (AMA – 6 demi-journées) - 1 travailleur

DOMINO

- Prévention du stress vicariant (AMA) - 3 travailleuses
- L'accompagnement des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales (AMA – 3 jours) - 2 travailleuses
- L'accompagnement des enfants qui grandissent avec un proche en souffrance psychique (L'ASBL Étincelle) - 1 travailleuse
- Formation "Genre et logement" (Angela D. ASBL) – 4 travailleur·ses
- Public « non-demandeur » (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) – 2 travailleur·ses
- Gérer les limites dans l'accompagnement social (STICS) - 2 travailleuses

- Violences intrafamiliales (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 travailleuse
- Les expulsions domiciliaires (RBDH) - 1 travailleuse
- Midi-formation "Prévention des expulsions" (Coordination Sociale de Forest) - 1 travailleuse
- L'outil Woonmeter (RBDH) - 1 travailleuse

Responsables

- Intervision direction Accompagner et encadrer une équipe (AMA) - 1 travailleuse
- B.A. BA du management pour jeunes managers (CFIP) - 1 travailleuse
- Accompagnement du changement (CFIP) - 1 travailleuse
- Parcours CRM - outils digitaux (BRUXEO) - 2 travailleuses
- Développer une vision stratégique dans son organisation (CFIP) - 1 travailleuse

Supervisions individuelles : 4 travailleur·ses

Colloques, rencontres et échanges

- Webinaire : la nouvelle loi de privation de liberté en vue des soins (Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale) – 2 travailleuses
- Webinaire « Parentalité et vulnérabilités » (ONE) – 2 travailleuses
- AMA'tinée "L'hygiène, un luxe ?" – 1 travailleur
- Présentation et lancement du projet femmes à Hobo - 1 travailleuse
- Conflit familial : vers qui se trouver pour trouver une solution ? (Droits Quotidiens) - 1 travailleuse
- GT Violences conjugales et parentalité de l'AMA - 2 travailleuses
- Secret professionnel et situations à risque (Synergie ASBL) - 3 travailleur·ses
- Intervision "Enfants" (Fédé BICO) - 2 travailleuses
- Atelier : présentation des services de médiation de dettes (Atelier des Droits Sociaux) - 1 travailleur
- Présentation de la CCL (L'Ilot) - 1 travailleuse
- AMA'tinée "Le·a travailleur·euse social·e, obligé·e d'être hors-la-loi ?" - 2 travailleuses
- Groupe de Travail "VIF et Parentalité" de l'AMA - 4 travailleuses
- Séance d'info sur les impacts des exclusions du chômage à Saint-Gilles (Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles) - 2 travailleuses
- Journée d'étude Olista (VIF) – 2 travailleuses
- Colloque Détection Prise en charge et Orientation des victimes (DPO) : les auteurs : quelques pistes pour comprendre et agir - 4 travailleur·ses
- Matinée d'étude "Quel avenir pour les jeunes sans chez-soi" – 3 travailleur·ses
- Présentation de la maison d'accueil à l'IESSID (option Accueil et Education du jeune Enfant) - – 2 travailleuses
- Rencontres « Mise en selle sociale » (Pro vélo) - 1 travailleuse
- Séance d'infos sur la nouvelle allocation de relogement (Bruxelles Logement) - 1 travailleur
- Échanges sur base de situations vécues et stress vicariant (RBDH) - 2 travailleuses
- Intervision "Logement" (fédé BICO) : le travail en partenariat avec les AIS - 2 travailleuses
- Groupe de travail "Accompagnement en logement" (AMA) - 2 travailleuses

- Visites de services dans le cadre de la semaine bruxelloise de l'aide aux personnes sans-abri : DUNE, LHIVING, Alias, Le Clos (L'Ilot), Transit, Maison d'accueil Parenté, Casa Hestia, Yemaya, Centre Ariane, Sacado.

- Fédé BICO : Groupe d'échanges de pratiques pour la direction
- Fédé BICO : assemblées générales et conseils d'administration
- AMA : assemblées générales, conseils d'administration et réunions plénières des membres bruxellois
- AMA : Groupe de travail « Questions patronales » et actualisation de la réglementation sectorielle
- BITUME : réunions mensuelles (1 travailleur·se social·e de la maison d'accueil)
- Bruss'Help : réunions du comité d'insertion et de l'urgence et du comité restreint
- SMES : Assemblée générale
- CCL : participation aux comités de pilotage et échanges de pratiques
- Semaine du secteur de l'aide aux personnes sans-abri : ouverture des portes de la maison d'accueil et de DOMINO
- Evènements : Participation à la brocante du quartier
- Rencontres et conseils nouvelles directions ou projets : maison d'accueil parenté des Petits Riens, HIT 18-25 du CPAS de Bruxelles Ville

Composition du pouvoir organisateur

Administrateur·ices

BLEECKX Max, Président (jusqu'avril)
FRANCKX Christine, Vice-Présidente puis Présidente (à partir de septembre)
RUDOLPH Tinaïg, Administratrice
DARRAS Elisabeth, Administratrice
LADRIERE François, Administrateur

Membres de l'Assemblée générale

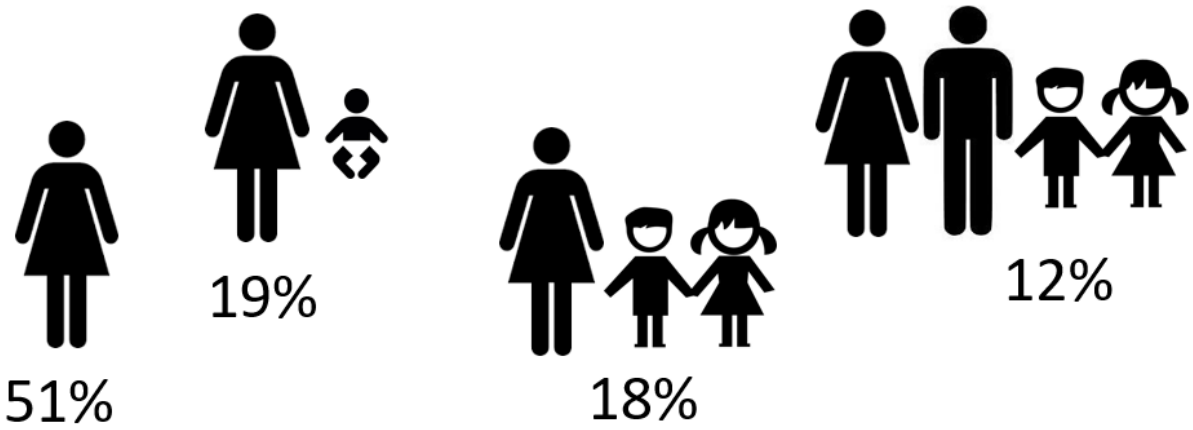
Les administrateurs ainsi que
BLEECKX, Membre
FRISQUE Etienne, Membre
RIJS Xavier, Membre
DEVROEY Maud, Membre
VANDER GHINST Muriel, Membre

En 2025, le Conseil d'administration s'est tenu à 5 reprises. L'assemblée générale s'est tenue le 14 avril 2025.

Escale 2025 en quelques chiffres

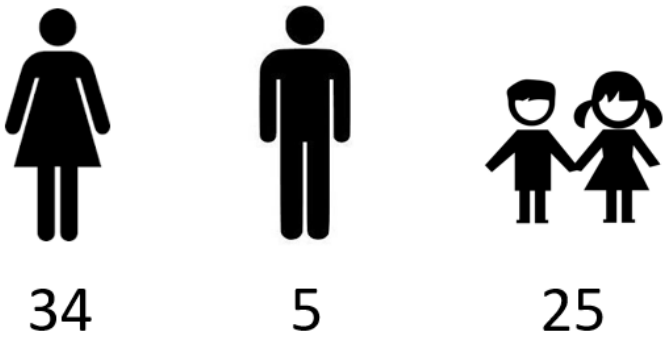
MAISON D'ACCUEIL

LISTE D'ATTENTE : inscription de **919** demandes



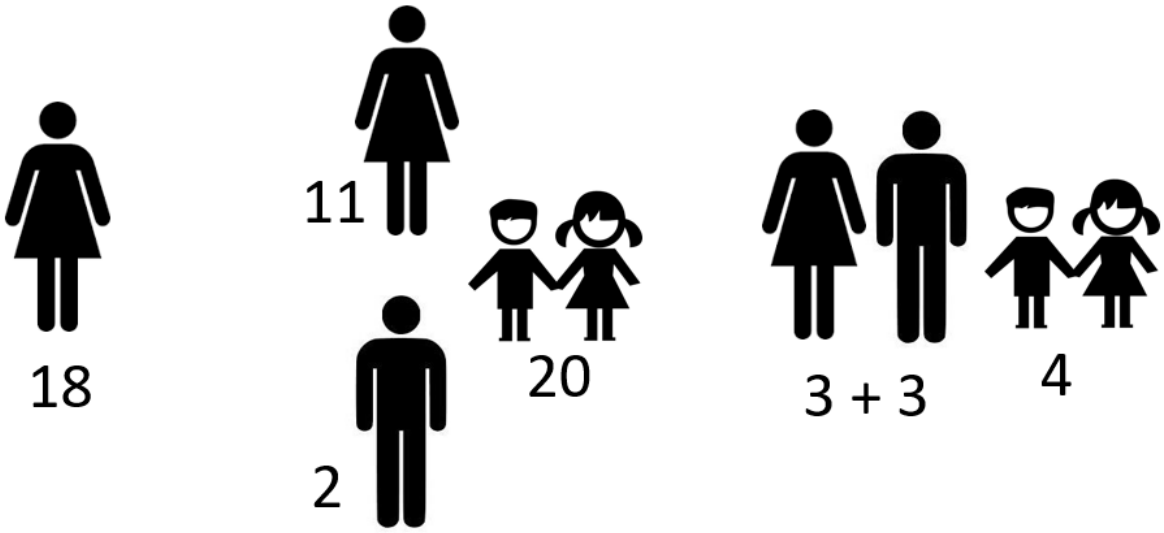
1,95% abouti à un hébergement

En 2025, **64** personnes ont été hébergées dans notre maison d'accueil



Réparties en **35** « séjours »

ACCUEIL : répartition des 64 personnes accueillies

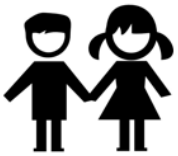


+ « **Autres** » : 2 femmes et 1 enfant

Réparties en 35 « séjours »

Caractéristiques principales

- Age moyen : 42 ans



- Age moyen : 7 ans

- Age moyen : 47 ans

- 71,5% envoyées par un service du secteur sans-abri
- 56% ont la nationalité belge
- 5% sont des ressortissant·es de l'UE et 36% d'un pays du continent africain
- 26% perte de logement liée à une situation de violences conjugales
- 23% problèmes de santé physique
- 51% problèmes de santé mentale ou déficience mentale
- 20% addictions connues de l'équipe
- 49% revenus d'intégration CPAS, 5% mutuelle, 20,5% travail, 13% chômage, 5% allocations handicap…
- Durée moyenne du séjour = 11 mois

Dans 12 « séjours », les personnes ont quitté la maison d'accueil pour 1 logement

Logement privé	Logement social	Logement AIS
1	8	3

6 via Convention Article 36 et 1 via Convention 36bis

En 2025, 22 personnes ont réintégré un logement :

- 12 femmes
- 9 enfants
- 1 homme

18 dossiers d'accompagnement post-hébergement étaient actifs en 2025

DOMINO

En 2025, **190** personnes ont été accompagnées par DOMINO

66 32 92

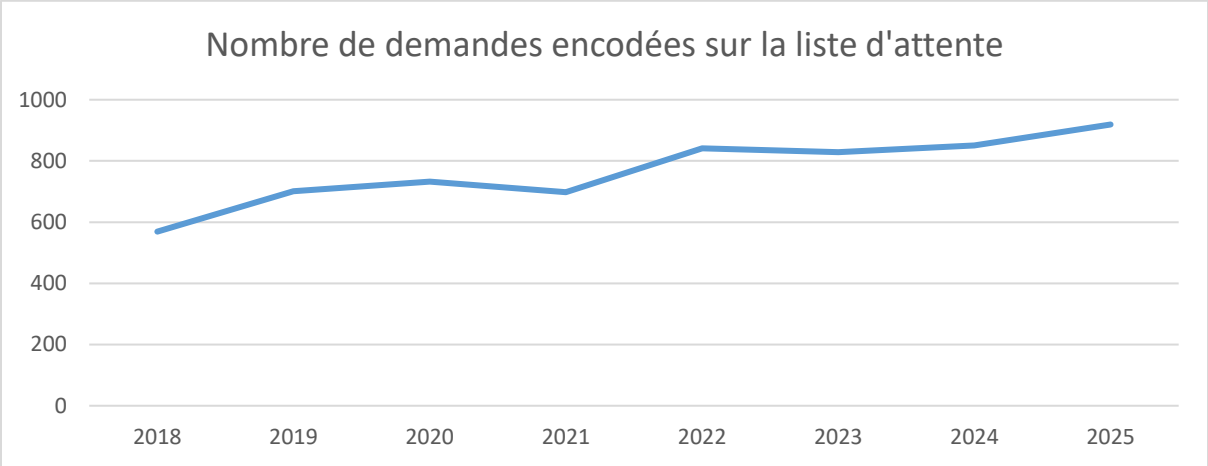
Réparties en **77** « dossiers »

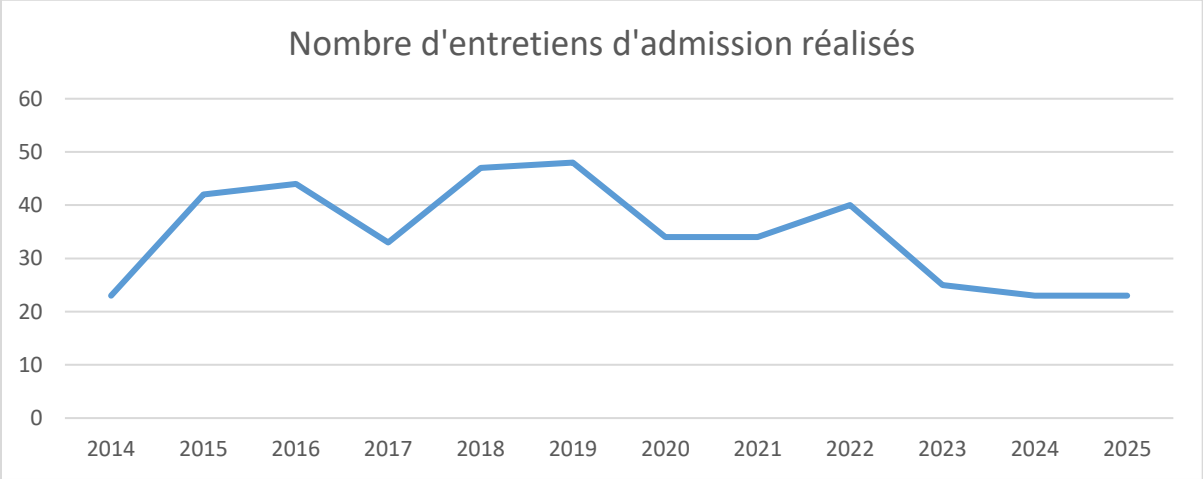
Caractéristiques principales

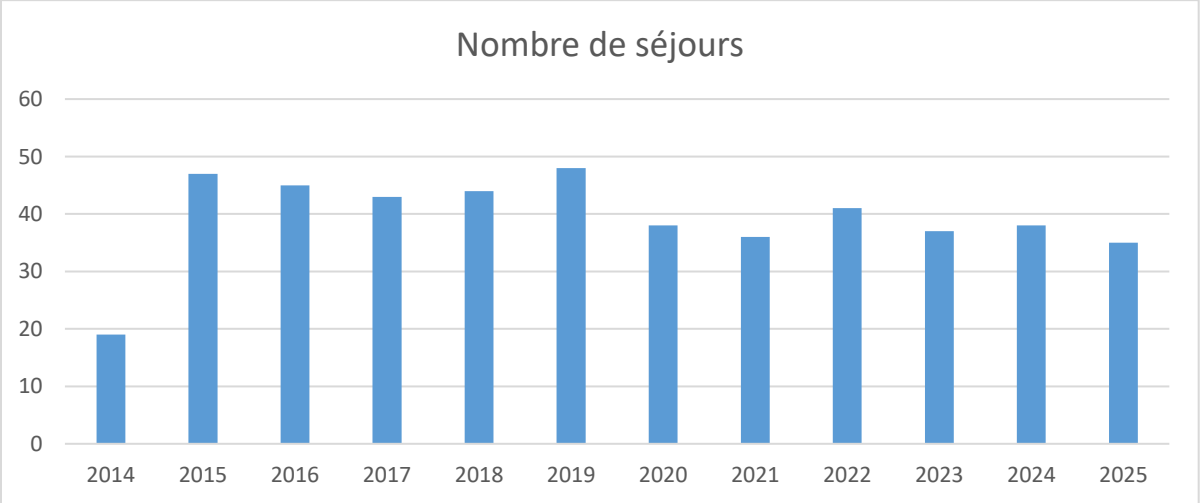
- 35% des demandes envoyées par le secteur sans-abri
- 34% ont la nationalité belge
- 14% sont des ressortissant·es de l'UE et 36% d'un pays du continent africain
- 66% difficultés de gestion administrative, 12% financière, 12% de logement, 5% de santé comme 1ère demande (pour beaucoup = cumul de problématiques)
- 35% revenus d'intégration CPAS, 12% mutuelle, 17% travail, 14% chômage, 5% allocations handicap…
- 41 ans : âge moyen des femmes, 42 ans : âge moyen des hommes et 9 ans : âge moyen des enfants
- 56% sont mal logés (coût, taille, insalubrité…)
- 52% ont un passé de « sans-abri »

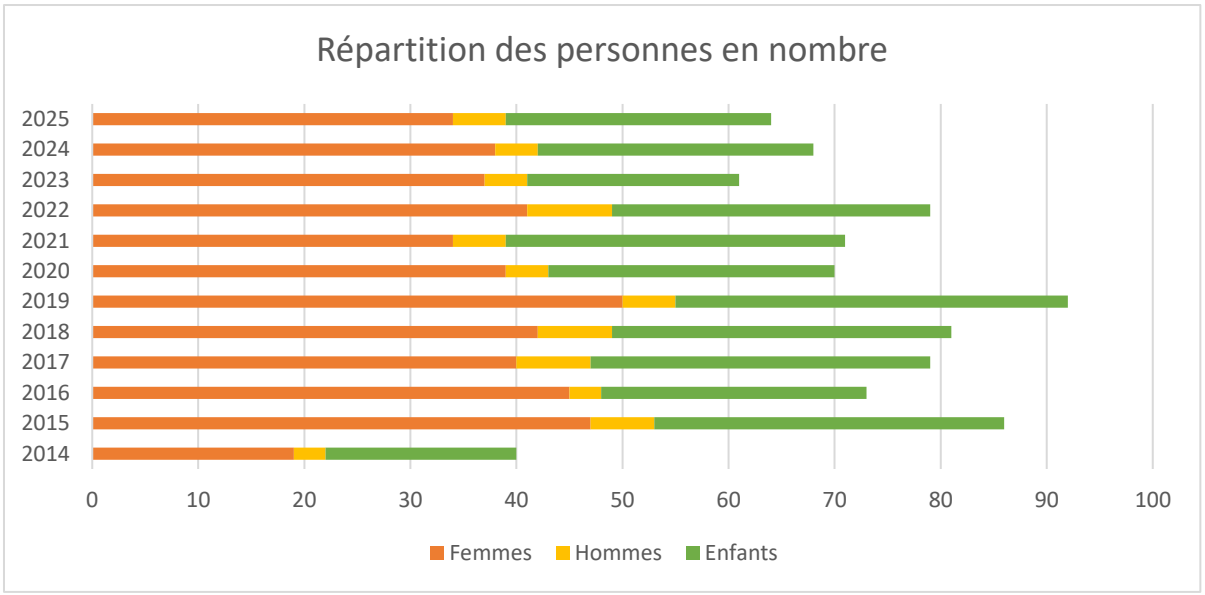
Evolution des données chiffrées pour la maison d'accueil (2014-2025)

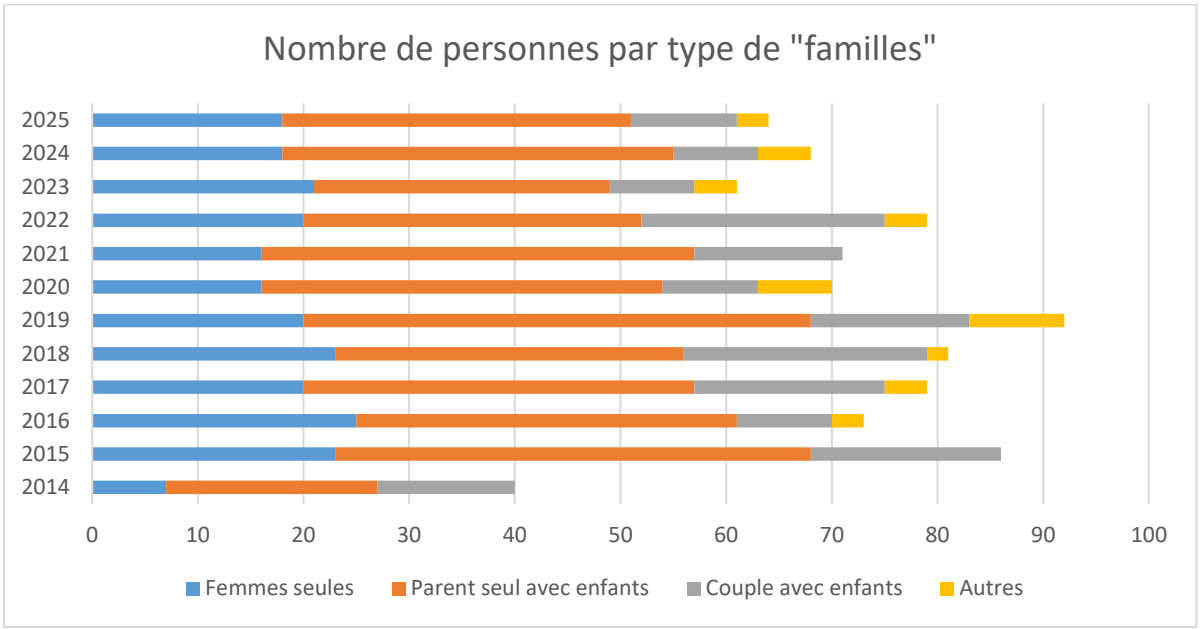
Nous vous présentons dans les pages qui suivent l'évolution des données chiffrées depuis la création de la maison d'accueil en octobre 2014. Certaines données ne concernent pas toutes les années car elles étaient soit incomplètes, soit non récoltées les premières années de la maison d'accueil.

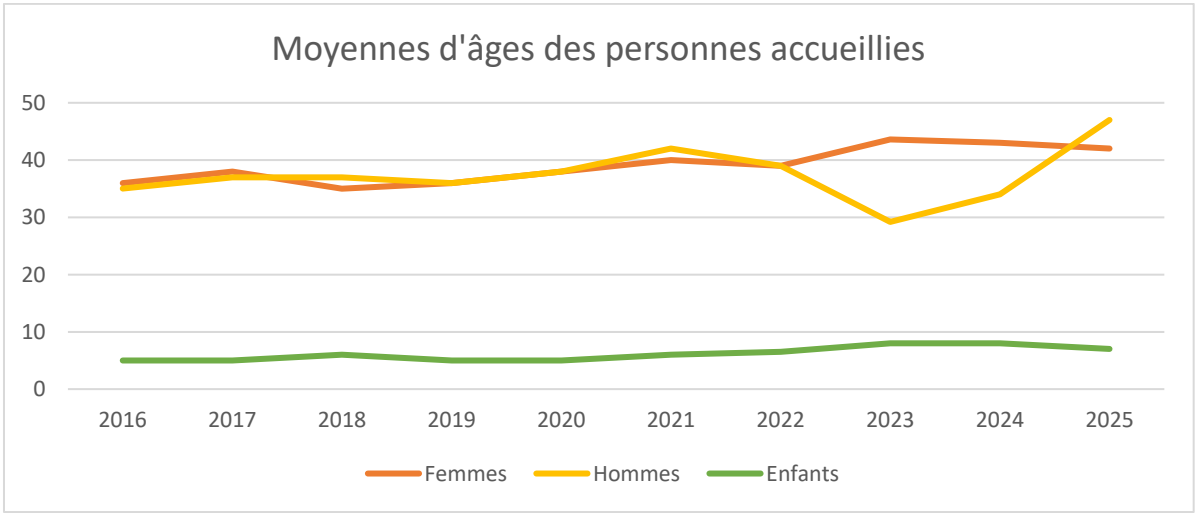


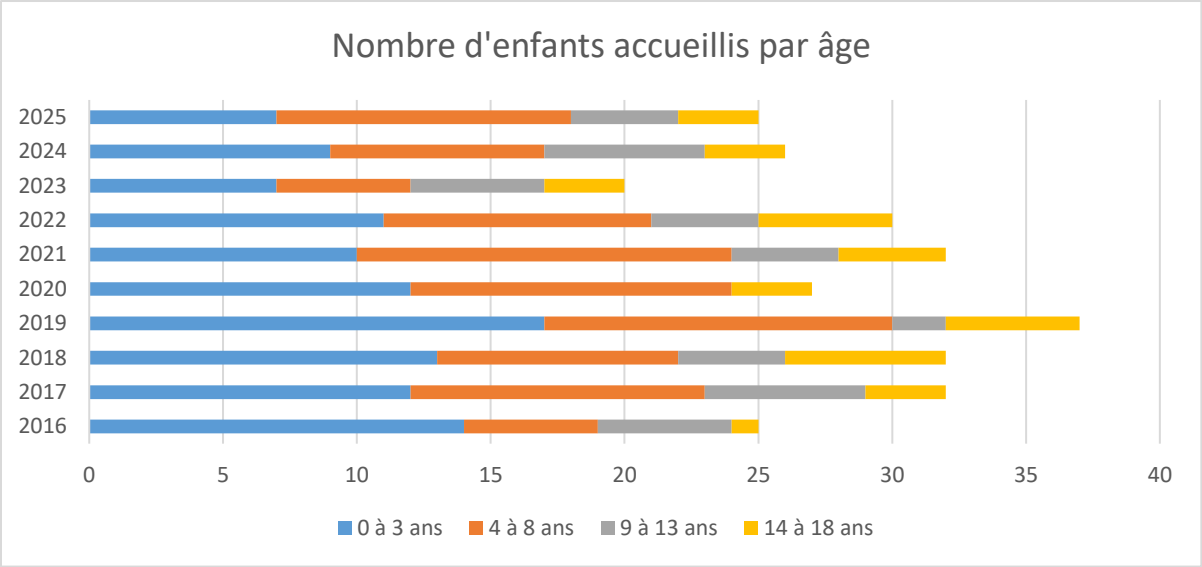


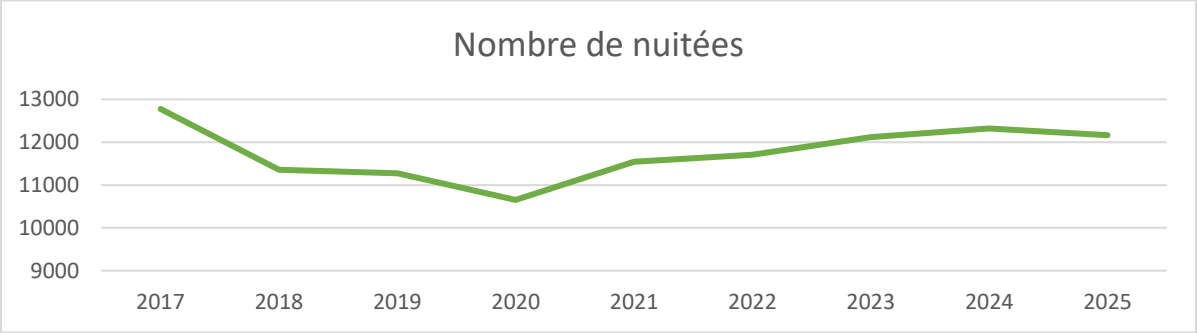


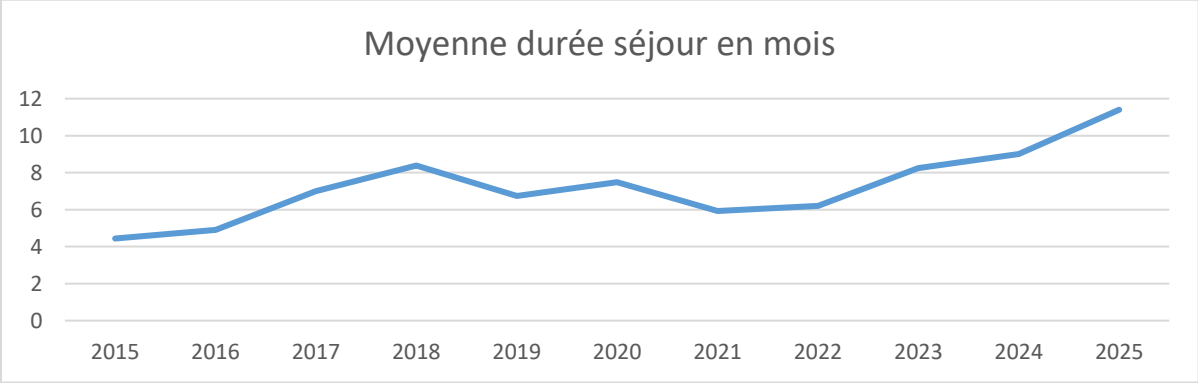

Répartition des personnes en nombre
2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019
2018
2017
2016
2015
2014
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
Femmes
Hommes
Enfants

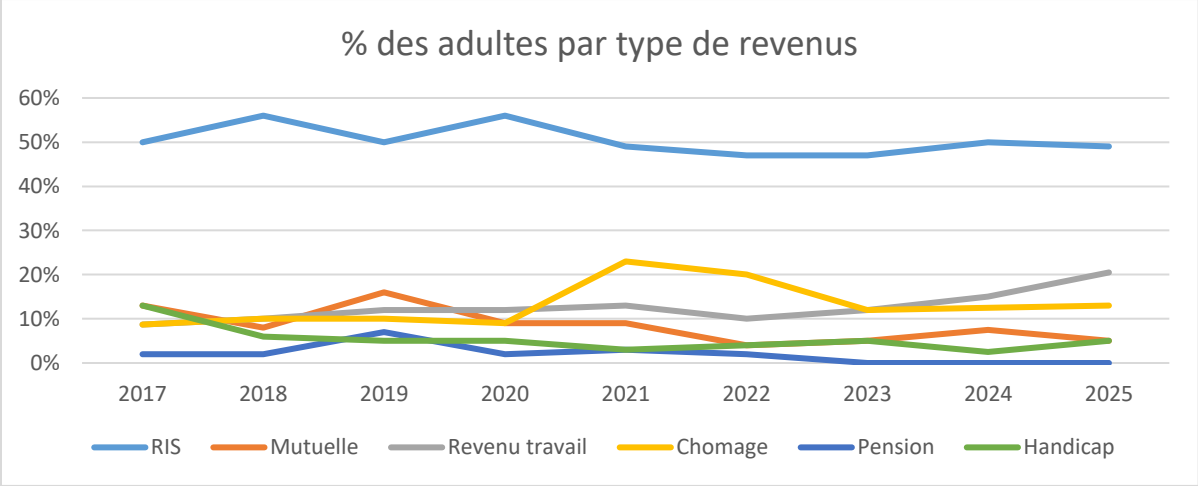

Nombre de personnes par type de "familles"
2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019
2018
2017
2016
2015
2014
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
Femmes seules
Parent seul avec enfants
Couple avec enfants
Autres

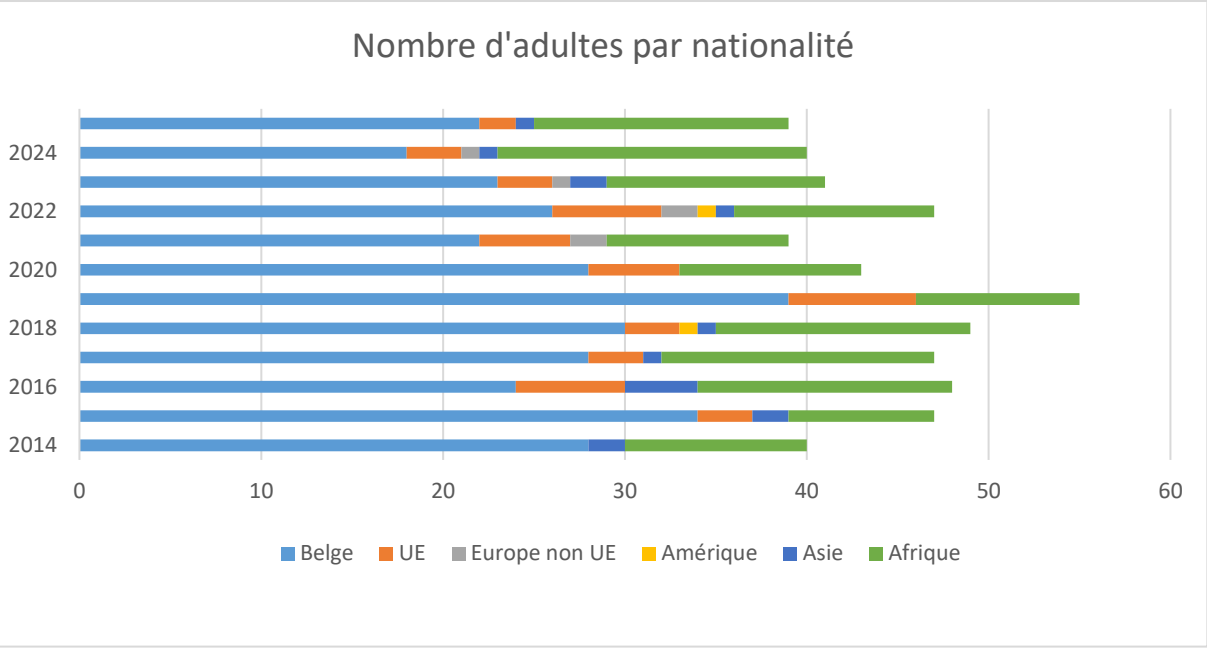

Moyennes d'âges des personnes accueillies
50
40
30
20
10
0
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
Femmes
Hommes
Enfants

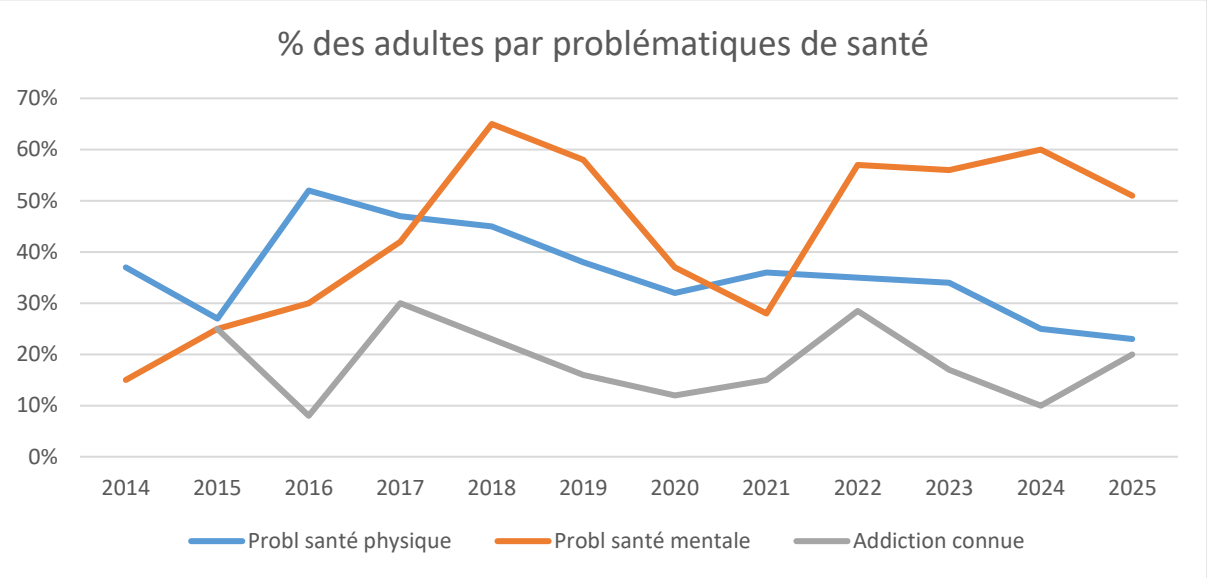

Nombre d'enfants accueillis par âge
2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019
2018
2017
2016
0
5
10
15
20
25
30
35
40
0 à 3 ans
4 à 8 ans
9 à 13 ans
14 à 18 ans

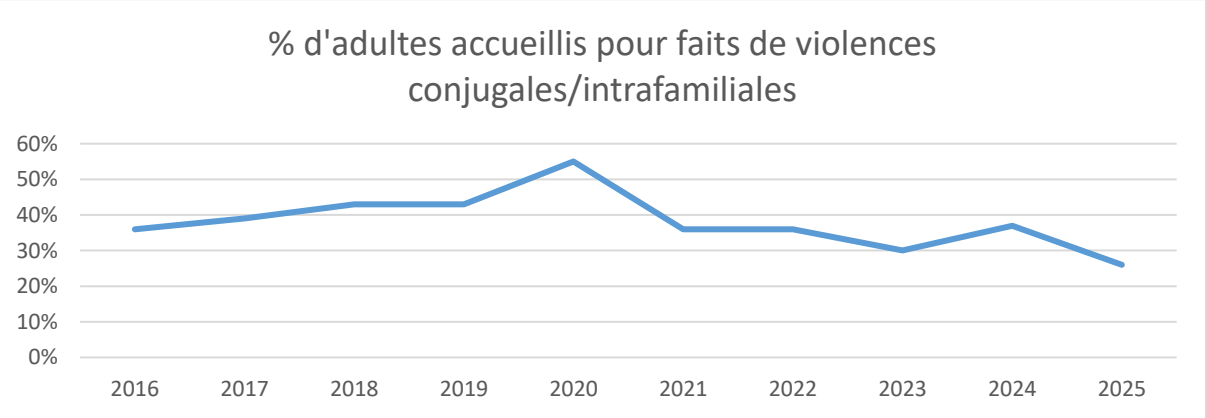

Nombre de nuitées
13000
12000
11000
10000
9000
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025

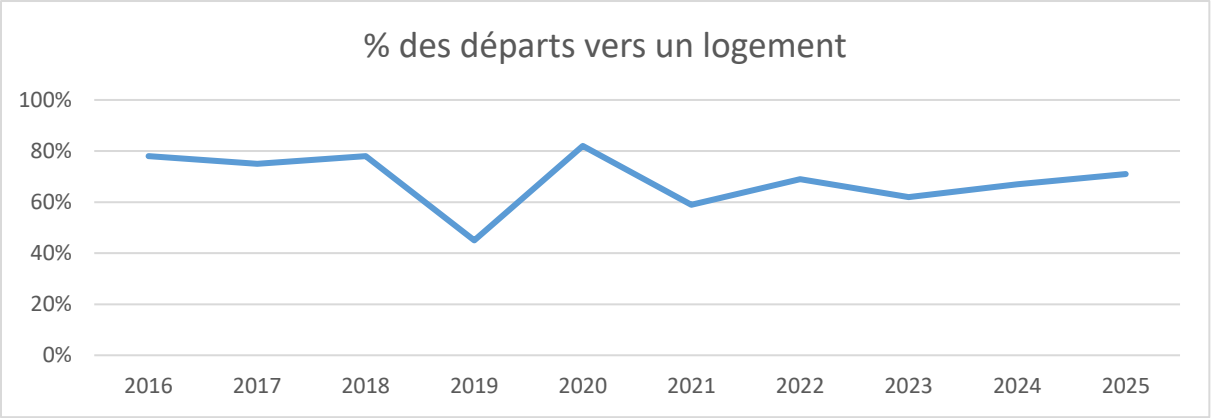

Moyenne durée séjour en mois
12
10
8
6
4
2
0
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025

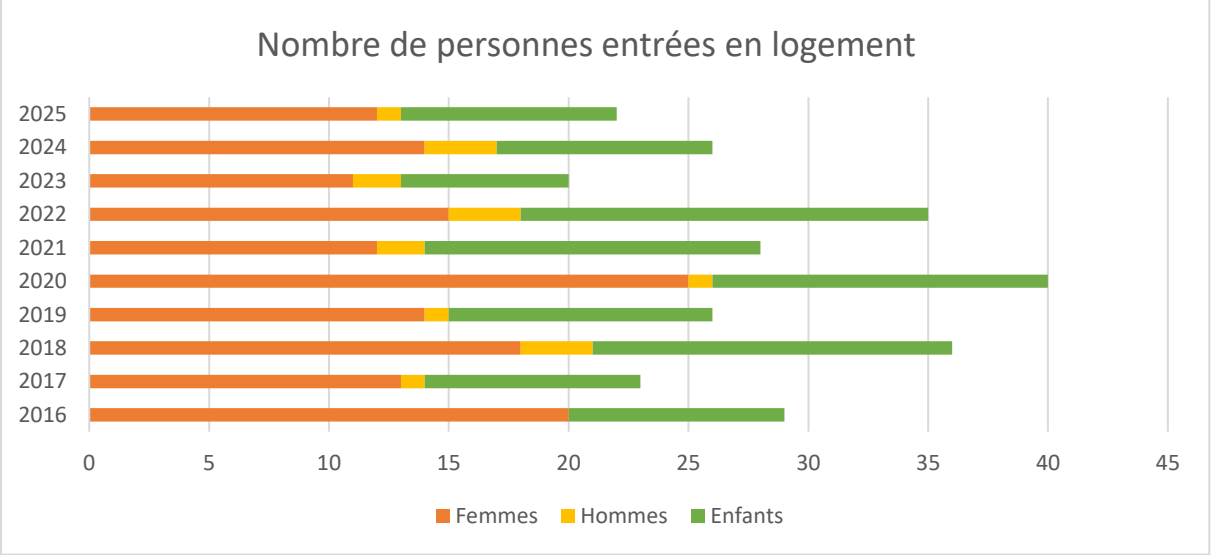

% des adultes par type de revenus
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
RIS
Mutuelle
Revenu travail
Chomage
Pension
Handicap

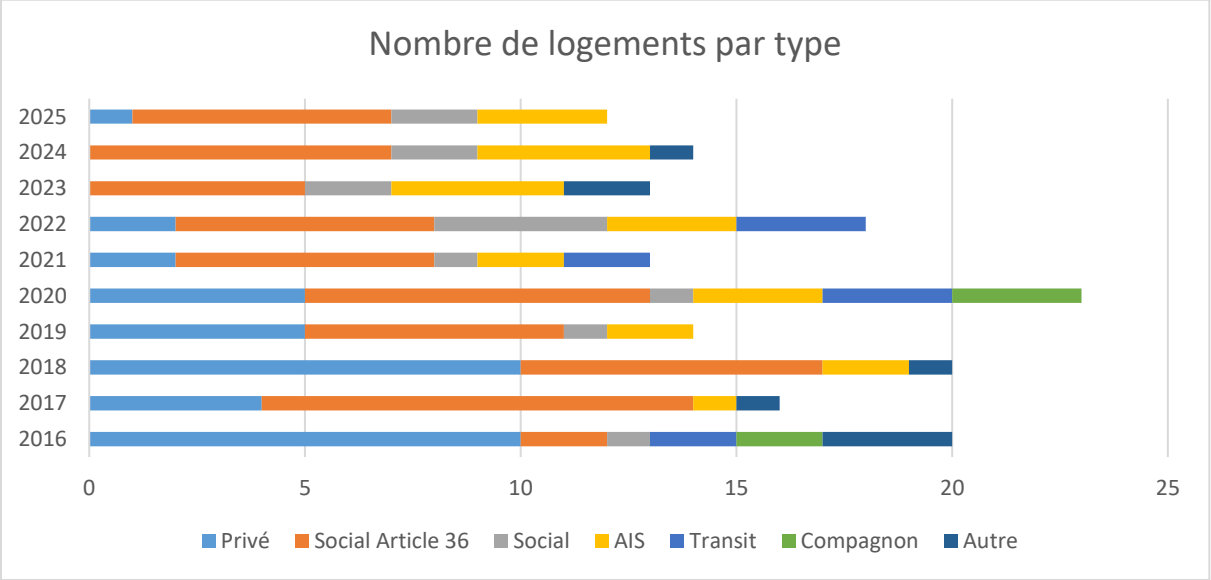

Nombre d'adultes par nationalité
2024
2022
2020
2018
2016
2014
0
10
20
30
40
50
60
Belge
UE
Europe non UE
Amérique
Asie
Afrique

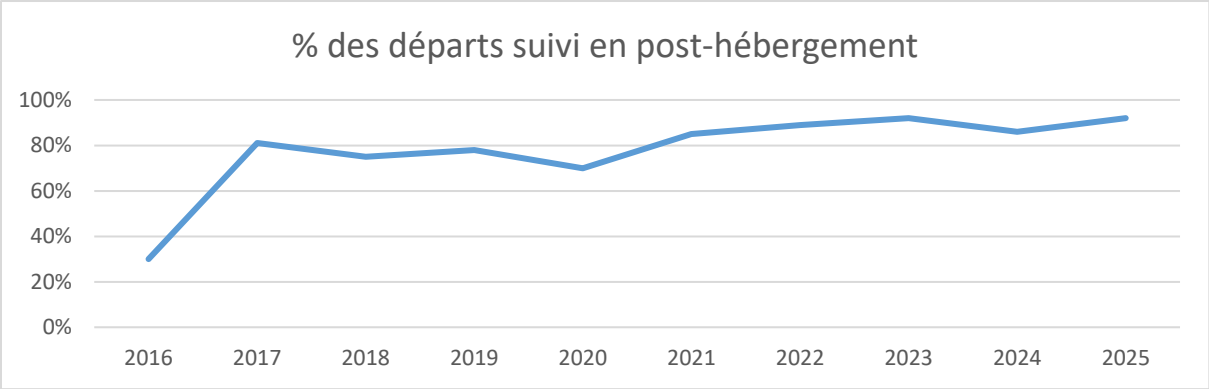

% des adultes par problématiques de santé
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
Probl santé physique
Probl santé mentale
Addiction connue

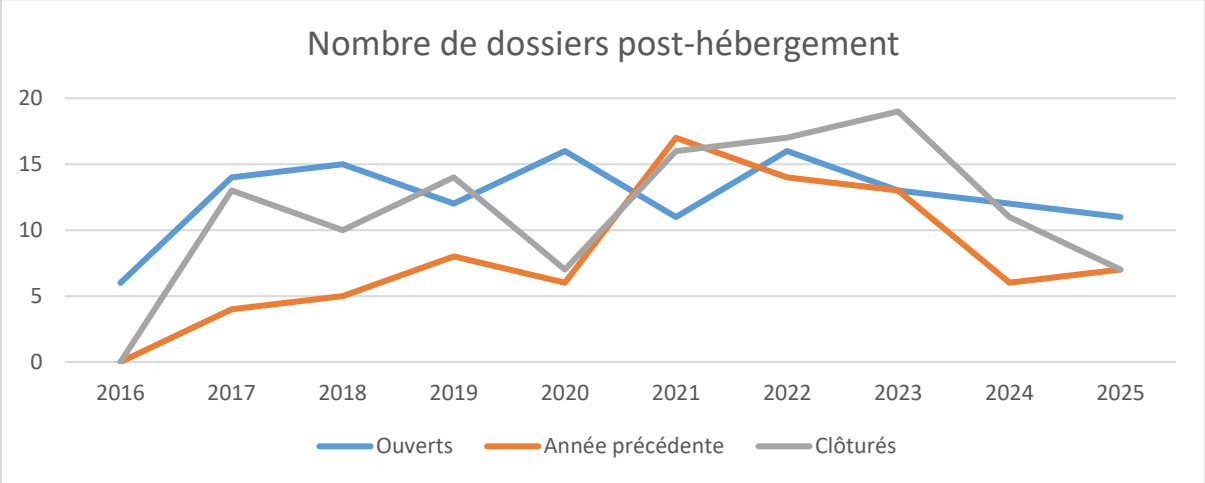

% d'adultes accueillis pour faits de violences conjugales/intrafamiliales
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025


% des départs vers un logement
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025


Nombre de personnes entrées en logement
2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019
2018
2017
2016
0
5
10
15
20
25
30
35
40
45
Femmes
Hommes
Enfants


Nombre de logements par type
2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019
2018
2017
2016
0
5
10
15
20
25
Privé
Social Article 36
Social
AIS
Transit
Compagnon
Autre


% des départs suivi en post-hébergement
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025


Nombre de dossiers post-hébergement
20
15
10
5
0
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
Ouverts
Année précédente
Clôturés

Avec le soutien de

COMMISSION
COMMUNAUTAIRE
COMMUNE