

après-toe

vzw
asbl

Service de guidance à domicile



Rapport annuel 2024

aprèstoe

vzw
asbl



10 ans déjà !



Avant-propos

Nous sommes heureux et heureuses de vous présenter le rapport annuel d'Aprèstoe pour l'année 2024. Cette année est d'autant plus spéciale qu'Aprèstoe célèbre son 10e anniversaire. Une décennie au cours de laquelle notre association est devenue un acteur incontournable du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri et sans chez-soi, grâce à notre engagement continu en faveur des familles vulnérables.

Voici dix ans, nous avons commencé avec une mission claire : accompagner les personnes vers une plus grande autonomie et une vie digne. Aujourd'hui, nous constatons que cette mission est plus pertinente que jamais. Les enjeux sociaux sont devenus plus complexes et le nombre de demandes de soutien ne cesse d'augmenter.

Tout au long de ces dix années, nous avons assisté à un changement et à un élargissement de notre public cible. À l'origine, nous nous concentrons principalement sur les femmes victimes de violences conjugales et en situation de grande vulnérabilité. Aujourd'hui, nous accompagnons également de plus en plus de personnes ayant des parcours différents et des problématiques plus complexes, tels que des troubles mentaux, des problèmes d'assuétude, des procédures juridiques en cours ou des difficultés administratives.

Parallèlement à l'accompagnement régulier, Aprèstoe propose également des solutions de logement temporaire dans les projets Philanthropie et Tilleul. Ces occupations temporaires donnent aux familles la possibilité de reconstruire leur vie dans un environnement sûr. En raison de la crise du logement à Bruxelles, les familles restent parfois plus longtemps que prévu dans ces logements temporaires. Néanmoins, chaque année, nous voyons des familles déménager dans des logements durables, grâce au soutien intensif et au travail personnalisé de l'équipe.

Conformément à l'arrêté du 9 mai 2019, nous sommes tenus, en tant que centre, de développer une politique de qualité et un programme quinquennal à partir de 2025, dans le but d'évaluer et d'améliorer le fonctionnement et les services de manière systématique. Vous trouverez notre politique de qualité, comprenant le programme quinquennal, à la fin de ce rapport annuel.

Avec la formation prochaine du gouvernement, nous regardons l'avenir avec attention et espoir. Les choix politiques qui seront faits auront sans aucun doute un impact significatif sur le secteur de l'aide aux personnes sans abri et sans chez-soi et donc sur notre fonctionnement. Nous continuons à penser de manière constructive et à espérer des politiques qui soutiennent des solutions durables et prennent en compte la réalité complexe de notre public cible.

Confiant·e·s, nous restons déterminé·e·s à faire une différence positive pour celles et ceux qui en ont besoin. À la suite de cet avant-propos, vous pourrez lire le discours, prononcé à l'occasion de notre anniversaire, qui retrace notre parcours au cours des dix dernières années et notre vision de l'avenir.

Nous vous remercions pour votre soutien et votre confiance constants. Un remerciement particulier va à notre équipe motivée, aux membres de l'Organe d'Administration, à nos partenaires et aux bénévoles pour leur engagement, leur implication et leur étroite collaboration lors de l'année écoulée.

Sarah Vanempten

Directrice ASBL Aprèstoe



Discours anniversaire

Dag iedereen, Welkom, *Bienvenue à tous !*

Vandaag vieren we een bijzonder moment: het 10-jarig bestaan van Aprèstoe. *Dix ans d'engagement, dix ans de dévouement et dix ans de soutien à celles qui en ont le plus besoin.*

Ik begon ooit als stagiaire bij de Schutting, een dienst begeleid wonen. Daarna werkte ik tien jaar bij onthaaltehuis Open Deur en maakte zo het begin van Aprèstoe vanop afstand mee.

Eind 2017 *j'ai déménagé quelques maisons plus loin dans la rue du Boulet* om bij het team van Aprèstoe te komen, dat toen bestond uit... Nancy en mezelf. We startten met twee personeelsleden en groeiden geleidelijk uit tot een volwaardig team, wat natuurlijk niet zonder uitdagingen ging.

Gelukkig kon ik steeds rekenen op de steun van een zeer geëngageerde raad van bestuur, die ik vandaag oprecht wil bedanken. Brigitte, ex-présidente, die me enorm veel leerde over het runnen van een VZW en het aanvragen van subsidies; Jo, mijn ex-stagebegeleider, die me hielp om een sterk team te vormen en te leiden; Ria, *qui m'avait déjà formé à la Porte Ouverte et qui me soutient encore toujours quand j'en ai besoin*; Tom, die de financiën nauwlettend in de gaten houdt en jarenlang onze supervisie verzorgde; en tot slot Iram, *la personne que j'appelle au moins une fois par jour et qui m'a toujours guidée dans ce parcours pas toujours évident.*

In deze tien jaar hebben we vele uitdagingen doorstaan. *Nous avons relevé de nombreux défis et obtenu de belles victoires.* Elke stap vooruit, elke glimlach, en elk verhaal van hoop en veerkracht gaf ons de kracht om door te gaan. *Chaque sourire, chaque petite victoire, nous a donné la force de continuer.*

Ons werk zou onmogelijk zijn zonder de steun van velen. *Nous remercions nos partenaires, nos donateurs, notre instance subsidiaire et bien sûr notre incroyable équipe.* Jullie zijn het kloppend hart van deze organisatie. Zonder jullie zou Aprèstoe nooit bestaan. We hebben samen hoogte- en dieptepunten gekend, maar vooral veel groei. *Et nous allons continuer de grandir ensemble.* En dan zou ik hem nog bijna vergeten: *Ivan mon mari*, onze altijd beschikbare IT vrijwilliger *et mon appui précieux.* Bedankt voor al je steun en advies.

Vandaag kijken we niet alleen terug op het verleden, maar ook vooruit naar de toekomst. *Ensemble, nous continuerons à lutter pour un avenir où chaque femme et surtout chaque enfant a droit à une vie digne, en sécurité, et avec des opportunités.*

Laten we deze dag vieren met trots en dankbaarheid. *Que cette journée soit une célébration de tout ce que nous avons accompli, mais aussi une source d'inspiration pour tout ce qu'il reste à faire.*

Santé !

Sarah



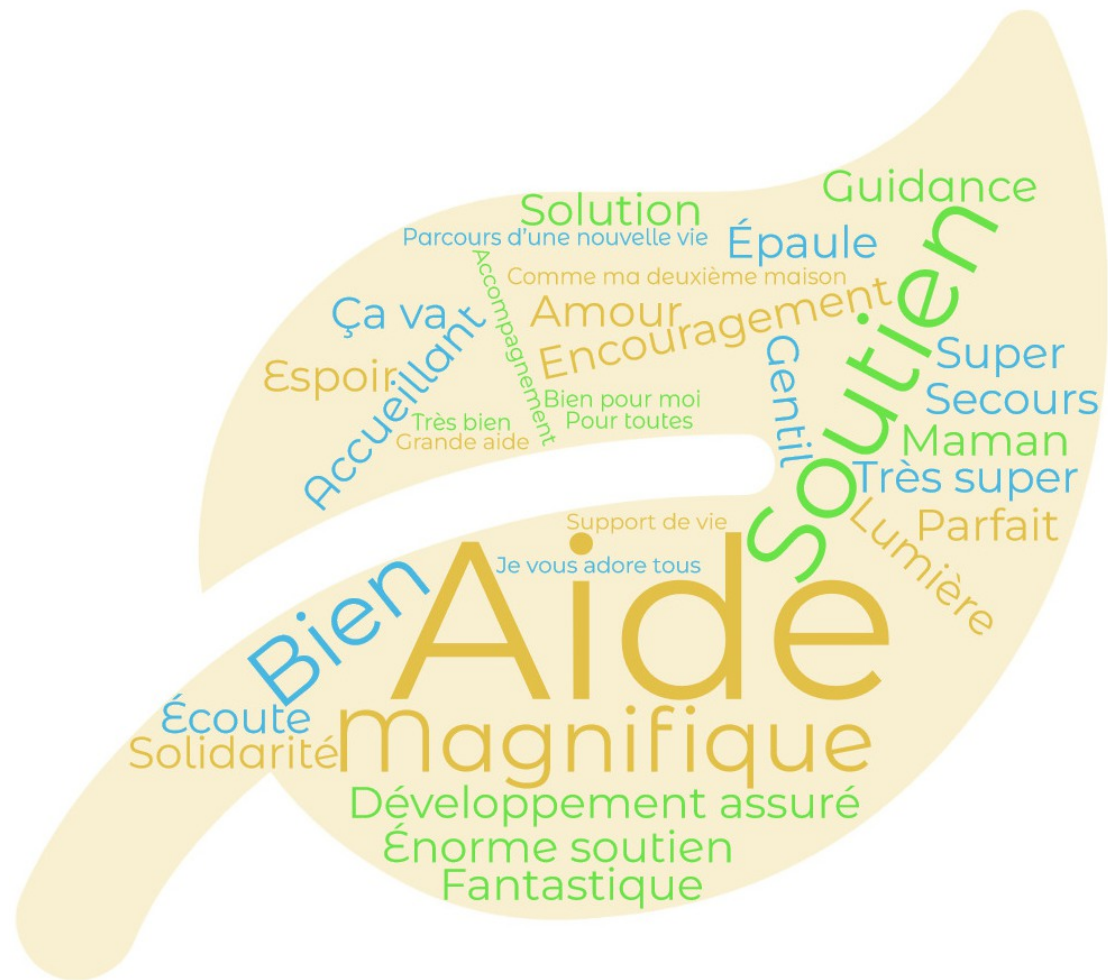


Table des matières

Aprèstoe	12	Annexes	74
Historique	12	Relevé mensuel du nombre de dossiers actifs chez Aprèstoe	74
Missions	12	Politique de qualité 2025-2029	75
Public-cible	13	Préambule	75
Méthodologie	14	Engagement de prestation de services	76
Accompagnement intégral sur mesure	15	Programme quinquennal de qualité	77
Soutien à la parentalité	15		
Aprèstoe en chiffres	16		
Personnes accompagnées	16		
Accompagnements	17		
Chiffres adultes	22		
Chiffres enfants	31		
Occupations temporaires	34		
Projet Philanthropie	34		
Philanthropie en chiffres	35		
Projet Tilleul	43		
Tilleul en chiffres	44		
L'évolution du public accompagné : un nouveau défi pour Aprèstoe	54		
Entre réglementation et réalité : repenser la durée de l'accompagnement	58		
Et plus encore...	64		
Adhésions	64		
Administration, collaborateur·trice·s, formations et concertations	64		
Réseau	70		



Aprèstoe, c'est...





Aprèstoe

Historique

L'ASBL Aprèstoe a été fondée en juin 2014 par Porte Ouverte et Talita, deux maisons d'accueil actives dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri. Ces institutions offrent depuis des années un hébergement et un accompagnement psychosocial aux femmes, avec ou sans enfants, en difficultés.

La création d'Aprèstoe est née du constat que certaines femmes, avec ou sans enfants, après un séjour en maison d'accueil, frappent à nouveau à la porte pour toutes sortes de questions ou ont besoin d'une guidance à domicile et éventuellement d'un soutien à la parentalité. De nombreuses femmes qui quittent une maison d'accueil se retrouvent très isolées car c'est bien souvent la première fois qu'elles habitent seules. Les maisons d'accueil ne disposent pas du temps nécessaire pour répondre de manière adéquate à ces demandes extérieures.

Le cadre d'Aprèstoe, en tant que service de guidance à domicile, crée l'espace et prend le temps d'apporter un soutien structurel et à long terme aux personnes vulnérables afin de les rendre plus autonomes.

Depuis la nouvelle ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, les maisons d'accueil offrent également un service de post-hébergement de 3 mois (renouvelable une fois) aux personnes qui viennent de quitter la maison d'accueil. Cependant, en raison des problématiques auxquelles les personnes sont confrontées, cette période est insuffisante pour que certaines puissent continuer seules. Après cette étape, les maisons d'accueil peuvent faire appel à Aprèstoe pour prendre le relais pendant une période plus longue.

Missions

Aprèstoe aborde les problèmes psychosociaux, relationnels, administratifs, financiers, matériels et juridiques des familles et propose un accompagnement dans différents domaines de vie, tels que l'administration, le travail/la formation, les finances, le soutien à la parentalité, la justice, le droit de séjour en Belgique, le logement, la santé...

Aprèstoe est synonyme d'un accompagnement intégral et sur mesure qui met l'accent sur le renforcement de l'autonomie et de la résilience ainsi que sur le maintien du logement, et ce toujours à la demande de la personne accompagnée.

Aprèstoe établit les bases d'une relation de confiance en accordant du temps, de l'attention et de la confiance et en accompagnant la personne dans tous les domaines de vie où se situent ses problèmes et ceux de ses enfants. Cet accompagnement tient toujours compte de leur environnement proche et sociétal. La création d'un réseau sur lequel la personne peut s'appuyer pour des questions spécifiques est au cœur de l'accompagnement. Si notre service ne dispose pas de l'expertise nécessaire, la personne est orientée vers un service spécialisé, de préférence à proximité.

Public-cible

Aprèstoe s'adresse aux femmes, avec ou sans enfants et aux couples (sans limite d'âge), qui, temporairement ou à long terme et en raison de circonstances très différentes, ont besoin d'une guidance adaptée à domicile. Certaines personnes ont été hébergées temporairement en maisons d'accueil, d'autres bénéficient d'un accompagnement de prévention pour éviter la perte de leur logement.

Ce sont des familles qui, suite à une période de sans-abrisme, sont très fragilisées et dont la vie familiale a été gravement perturbée par des conflits, des pertes de contacts, l'absence de réseau... Ces personnes ont souvent de faibles revenus, un risque d'endettement et des possibilités limitées d'accéder au marché locatif et à celui de l'emploi, aux activités extrascolaires ou de vacances pour leurs enfants. Il s'agit souvent d'une combinaison de vulnérabilités personnelles, relationnelles et sociales souvent accompagnées de situations multi-problématiques (problèmes conjugaux, familiaux, personnels, psychologiques, matériels et financiers...).

La grande majorité des personnes accompagnées sont des victimes de violences domestiques et/ou de parents seuls. Il s'agit presque toujours de personnes très isolées, qui ont dû endurer la violence de leur ex-partenaire tout en prenant soin des enfants. Elles ont rarement eu l'occasion de se développer sur le plan personnel et ont peu ou pas d'expérience professionnelle. Ces personnes manquent souvent de confiance en elles et ne croient pas en leurs propres capacités. Dans le cas des mères célibataires, leur attention se porte souvent en premier lieu sur les enfants, de sorte qu'elles assument principalement leur rôle de mère et se mettent au second plan. Il est important de les valoriser dès le début de l'accompagnement et de renforcer leur estime de soi.

Le sans-abrisme auquel notre public a été confronté est une situation dans laquelle une personne n'a pas de logement, mais n'a en plus pas de réseau social et/ou de revenu. À côté du logement et du revenu, la précarité du réseau, le niveau d'éducation, la fragilité psychologique et le manque de confiance en soi sont autant de raisons qui contribuent à leur pauvreté.





Méthodologie

Les services d'aide aux personnes sans abri et sans chez-soi peuvent introduire une demande d'aide dès que la personne a trouvé un logement dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les nouvelles demandes sont d'abord examinées en réunion d'équipe. Une fois la demande acceptée, une discussion ouverte est organisée à Aprèstoe avec la personne et son ou sa référent·e de la maison d'accueil. L'objectif de cette rencontre est de discuter du parcours de la personne, du déroulement de son séjour en maison d'accueil et de la manière dont nous travaillerons ensemble dans le cadre d'Aprèstoe. La situation administrative est ensuite esquissée. Les projets, la demande d'aide, les besoins, les possibilités et les difficultés de tous les membres de la famille sont expliqués et une première visite à domicile est planifiée. Au début du suivi, une convention d'accompagnement est signée entre les deux parties.

L'intensité de l'accompagnement évolue dans le temps. En commençant par un accompagnement très intensif (plusieurs contacts par semaine) vers intensif (1 contact par semaine) et finalement vers un accompagnement de soutien (1 contact par mois). Ce dernier type d'accompagnement concerne souvent des personnes accompagnées depuis longtemps et qui ont déjà acquis un certain degré d'autonomie.

L'accompagnement se déroule de manière alternée entre visites à domicile et entretiens dans les bureaux d'Aprèstoe. Cela peut également dépendre de la nature des démarches socio-administratives à entreprendre. Aprèstoe accompagne les personnes à leurs rendez-vous au CPAS, à l'école des enfants, chez leur jobcoach, avocat, médecin ou psychologue... En fonction de la demande de la personne, nous pouvons donc l'accompagner pour la soutenir, car il est souvent difficile pour les personnes accompagnées de faire le premier pas. Cette manière de procéder permet de responsabiliser la personne accompagnée à respecter les rendez-vous, à venir à temps ou à annuler le rendez-vous si celui-ci ne peut avoir lieu.

Accompagnement intégral sur mesure

L'objectif premier d'Aprèstoe est d'offrir une écoute et un soutien aux personnes vulnérables. Nous cherchons ensemble des réponses à leurs questions et besoins, tout en respectant leur propre rythme. Nous voulons renforcer l'autonomie et les capacités propres de chacune et faire en sorte que les personnes et les enfants se sentent bien dans leur logement et dans leur environnement. Souvent, ces personnes ont été fort isolées et ont vécu dans des conditions précaires. Cette vulnérabilité entraîne des difficultés dans l'accomplissement de tâches de la vie quotidienne. Nous essayons de leur redonner confiance en elles et de renforcer leur indépendance.

Soutien à la parentalité

Nous sommes un point de contact pour les parents et prêtons une attention particulière à leurs questions sur l'éducation des enfants. Nous tenons compte de leurs difficultés, souhaits et besoins et engageons un dialogue ouvert afin de trouver une réponse adaptée et sur mesure.

Nous soutenons le réseau existant du parent et le rôle de tous les services impliqués. Nous présentons au(x) parent(s) l'éventail existant de services de soutien à la parentalité accessibles, peu coûteux, non stigmatisants et de préférence proches de son(leur) logement. Avec le(s) parent(s), nous établissons des contacts et les accompagnons vers le premier rendez-vous.

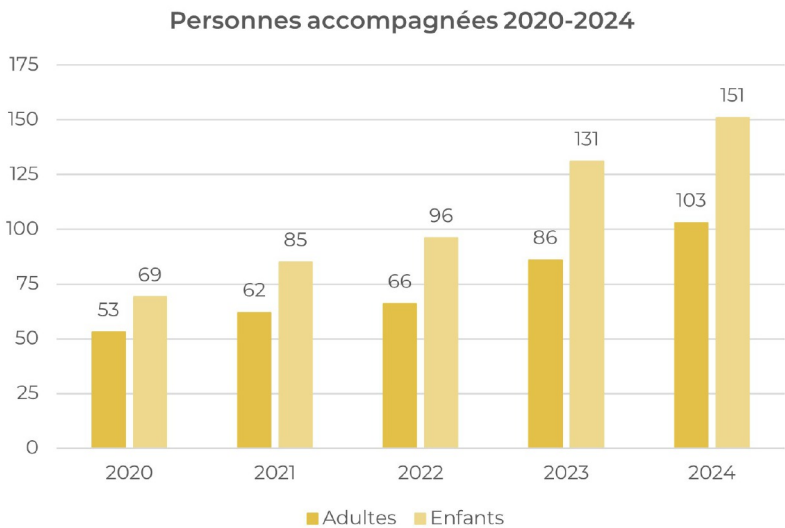
Les visites à domicile sont très importantes dans le cadre de l'accompagnement, car elles nous permettent d'observer la dynamique familiale et le développement des enfants. Nous essayons autant que possible de donner une place aux enfants dans l'accompagnement et, si nécessaire, nous pouvons également travailler en binôme.



Aprèstoe en chiffres

Personnes accompagnées

En 2024, Aprèstoe a accompagné 103 adultes et 151 enfants, une augmentation d'environ 20% par rapport à l'année précédente. Bien que notre capacité soit restée la même, cette hausse s'explique par une augmentation du nombre de dossiers de soutien. Ces accompagnements sont plus légers et nous ont permis d'accompagner un plus grand nombre de personnes. Une analyse plus détaillée est présentée dans la partie Accompagnements.



Origine des demandes

La grande majorité des personnes que nous accompagnons viennent de quitter une maison d'accueil. Chaque année nous avons de plus en plus de collaborations avec différents services du secteur de l'aide aux personnes sans-abri. Les équipes de ces services sont les mieux placées pour déterminer quelles sont les personnes qui pourraient bénéficier d'un accompagnement d'Aprèstoe.

Origine des demandes	Nombre de personnes	%
Maison d'accueil	75	73%
Occupation temporaire	13	12,5%
La personne même	11	10,5%
Centre de jour	2	2%
Service de guidance à domicile	1	1%
Service d'aide aux justiciables	1	1%

Onze personnes ont fait une demande d'accompagnement de manière indépendante. Ces demandes proviennent des membres de la famille des personnes que nous accompagnons, il s'agit souvent du compagnon/de la compagne ou d'enfants devenus majeurs.

Accompagnements

Dossiers ouverts et clôturés en 2024

Dossiers ouverts	28
Dont : Réouvertures	2
Occupations temporaires	5
Dossiers clôturés	19

En 2024, 28 dossiers ont été ouverts. Parmi ceux-ci, 2 dossiers correspondent à des réouvertures, indiquant la nécessité de reprendre l'accompagnement. Cinq dossiers concernent des familles qui ont pu quitter une occupation temporaire, ils garantissent ainsi la continuité de l'accompagnement après le déménagement vers un logement durable.

Par ailleurs, 19 dossiers ont pu être clôturés, marquant la fin du suivi pour ces personnes. Nous avons soit atteint les objectifs fixés et/ou la personne accompagnée avait acquis un niveau suffisant d'autonomie, soit d'autres raisons spécifiques au parcours de chaque famille ont justifié la clôture.

Intensité des accompagnements

Le nombre d'accompagnements est un bon indicateur du travail fourni à Aprèstoe. Néanmoins, il est important de distinguer les suivis intensifs des suivis de soutien. Quand un accompagnement commence il est presque toujours intensif. En effet, quand les femmes sortent de maison d'accueil la plupart des domaines de vie (présentés ci-dessous) sont à travailler. Au fur et à mesure la fréquence des entretiens peut diminuer en fonction de l'augmentation de l'autonomie des personnes. Cette fréquence varie en fonction de leurs besoins, demandes et capacités. L'intensité du suivi peut aussi être impactée par des problèmes psychiatriques, psychologiques, des handicaps physiques ou mentaux. Vous verrez dans ce rapport annuel que près de 80% des personnes que nous accompagnons sont ou ont été victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Il est donc évident que les difficultés psychologiques et psychiatriques sont très fréquentes.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle ordonnance du 14 juin 2018 et de l'arrêté d'application, un nouvel article a été ajouté pour calculer le nombre total de dossiers. Un système de pondération a été mis en place. Les dossiers intensifs sont pondérés à 1,5 et les dossiers de soutien à 0,5.

Intensité des accompagnements	Conventions d'accompagnement		Moyenne annuelle		Dossiers pondérés	
Intensif	47	46%	40,5	51%	61	75%
Soutien	56	54%	39,5	49%	20	25%
Total	103	100%	80	100%	81	100%

En 2024, nous avons accompagné 103 familles dont 47 dossiers intensifs et 56 de soutien. Comme certains dossiers sont clôturés en cours d'année et que d'autres sont ouverts tout au long de l'année, nous calculons la moyenne annuelle : 80 dossiers pour 2024, dont 40,5 intensifs et 39,5 de soutien. Si nous y appliquons ensuite "la pondération", cela équivaut à 81 dossiers, dont 61 intensifs et 20 de soutien.

Ratio Déplacement-Bureau

Le ratio déplacement-bureau est établi conformément à l'Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion. Selon l'article 92, moins de la moitié des entretiens doivent se dérouler au centre de guidance.

Ratio Déplacement-Bureau	%
Déplacement	58%
Bureau	42%

Nous constatons que la majorité des entretiens ont eu lieu en dehors des bureaux. Ces déplacements comprennent des visites à domicile chez les personnes accompagnées, mais aussi des déplacements auprès de services extérieurs, tels que les tribunaux ou les CPAS, ainsi que des sorties récréatives organisées avec les familles.

Les entretiens au bureau sont principalement réalisés lorsqu'un accompagnement administratif est nécessaire et requiert l'utilisation d'ordinateurs, d'imprimantes et d'autres outils bureautiques pour traiter divers documents et démarches officielles.

Durée des accompagnements

Durée des accompagnements	2024	2023
< 5 ans	75%	66%
>= 5 ans	25%	34%

Depuis 2023, le rapport annuel du centre doit inclure la durée des accompagnements et les motifs pour lesquels des dossiers sont ouverts depuis plus de 5 ans. En effet, depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle ordonnance et de l'arrêté d'application, la durée des accompagnements ne peut plus dépasser 5 ans. L'arrêté d'application nous permet de dépasser cette durée pour un maximum de 15% du total des accompagnements.

Nous constatons une forte diminution du pourcentage de dossiers ayant une durée supérieure à 5 ans, passant de 34% en 2023 à 25% en 2024. Cette évolution reflète notre engagement et nos efforts constants pour respecter les délais imposés tout en répondant aux besoins des personnes accompagnées de manière plus efficace et adaptée.

Toutefois, la clôture des suivis reste un défi majeur. Les démarches entreprises avec les familles s'avèrent souvent longues et complexes. Notre travail consiste à favoriser leur autonomie, tout en veillant à garantir des conditions de vie dignes et un accompagnement adapté à chaque situation.

Bien que certains suivis dépassent toujours 5 ans, ils concernent souvent des accompagnements de soutien. Même lorsque les personnes gagnent en autonomie, une présence régulière, une aide ponctuelle ou une vérification restent parfois nécessaires pour assurer leur bien-être et les aider à accomplir certaines démarches dans les meilleures conditions possibles. Un texte consacré à ce sujet est présenté plus loin dans ce rapport annuel.

Domaines de travail des accompagnements

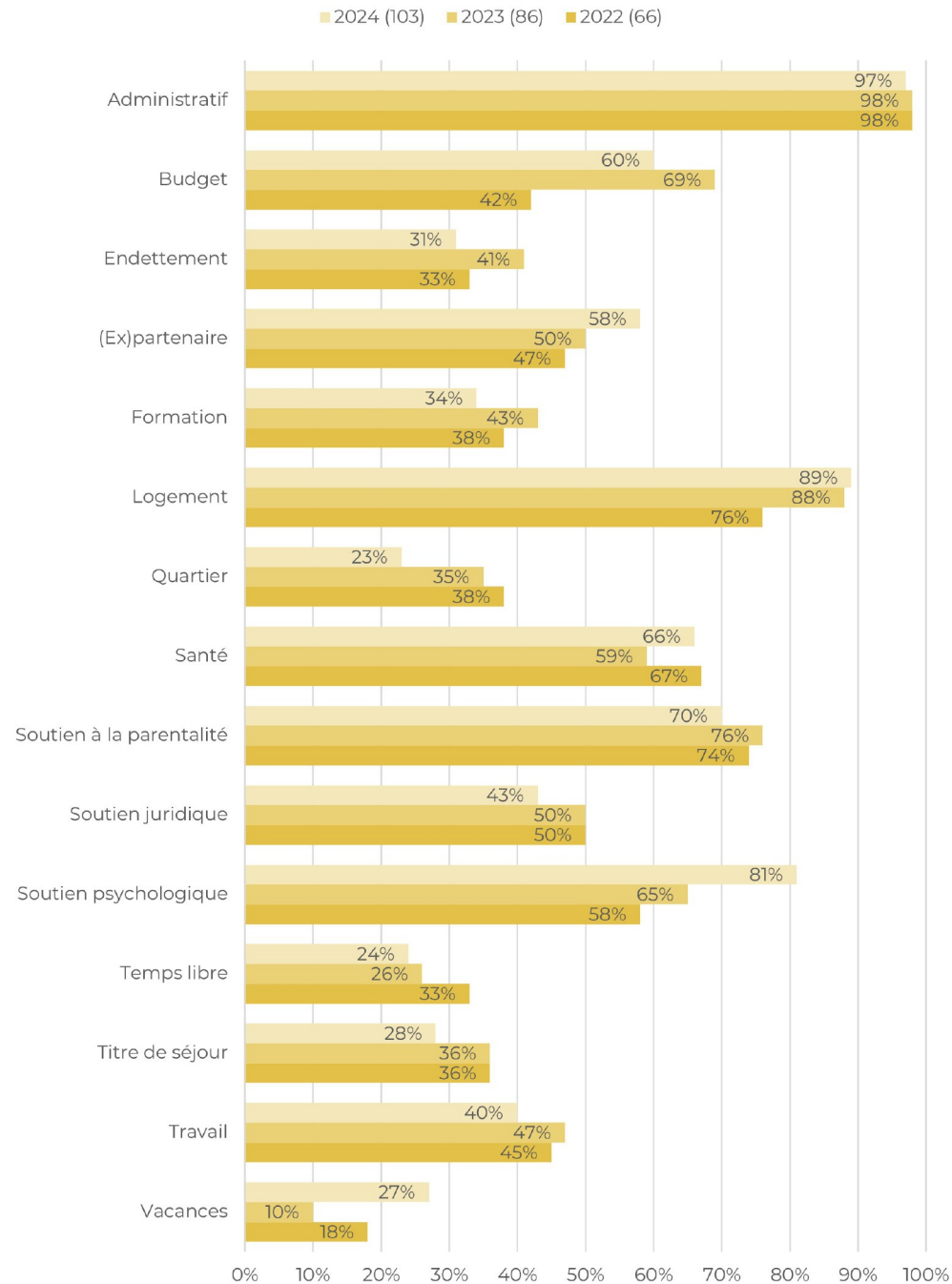
Aprêstoe offre un accompagnement sur mesure dans tous les domaines de vie possibles.

Domaine de travail	Nombre de personnes	Domaine de travail	Nombre de personnes
Administratif	100	Soutien à la parentalité	72
Budget	62	Soutien juridique	44
Endettement	32	Soutien psychologique	83
(Ex)partenaire	60	Temps libre	25
Formation	35	Titre de séjour	29
Logement	92	Travail	41
Quartier	24	Vacances	28
Santé	68		

Plusieurs domaines sont toujours travaillés simultanément.



Domaines de travail des accompagnements



La demande d'aide administrative reste la principale demande au sein de nos accompagnements. L'administration est bien sûr un terme large qui va du paiement des factures à la demande d'allocation de logement, en passant par la lecture de courriers et l'inscription pour un logement social. Ce soutien est essentiel et indispensable pour ces personnes qui sont pour la plupart submergées par la quantité de démarches à entreprendre. De plus, la numérisation de notre société implique que de nombreuses demandes et démarches administratives doivent être effectuées en ligne. Cela ne facilite pas la tâche de notre public défavorisé, dont la plupart ont peu de connaissances en informatique ou rencontrent des difficultés de lecture et/ou de langage.

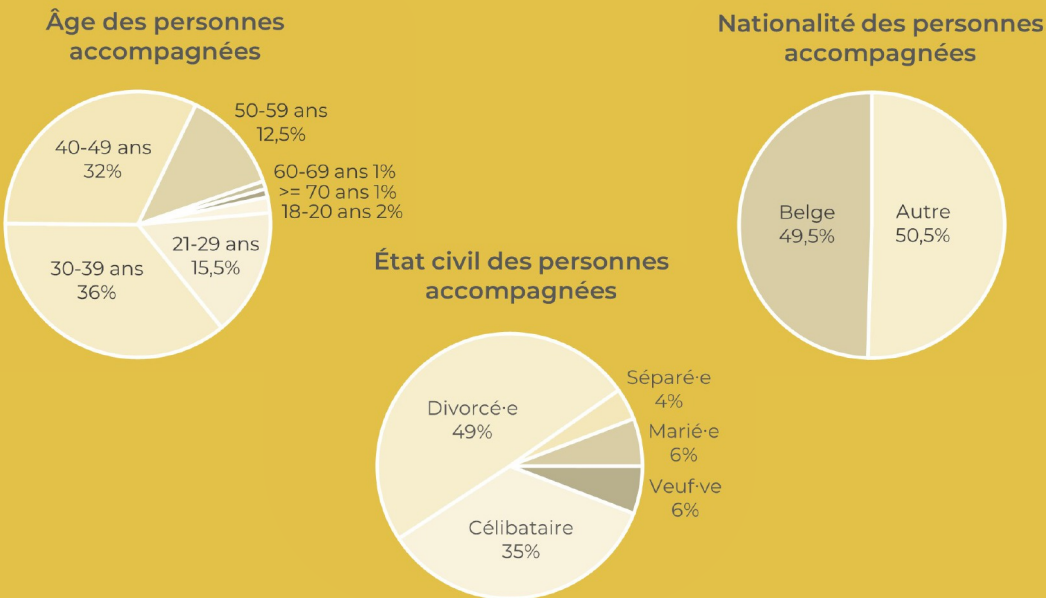
Ensuite, le logement est le deuxième domaine le plus investi. L'aide au logement ou au relogement est une partie importante de notre travail. En effet, pour pouvoir quitter la maison d'accueil, les personnes se contentent souvent des logements disponibles sur le marché privé et ceux-ci ne sont pas toujours adaptés aux besoins de la famille. Nous consacrons donc beaucoup de temps à la recherche d'un meilleur logement qui soit plus adapté à ces familles sur le long terme. Les inscriptions dans les Agences Immobilières Sociales, les Sociétés Immobilières de Service Public et au Fonds du Logement figurent parmi les premières étapes de l'accompagnement.

En comparaison avec l'année précédente, nous observons une hausse de 16% des demandes de soutien psychologique. Nous traduisons cette augmentation par le manque d'offre de suivis psychologiques adaptés, disponibles ou abordables. Pour certaines personnes, le fait d'aller chez un psychologue reste une étape difficile à franchir. Parfois, nous les aidons à s'ouvrir et à parler de certains traumatismes, afin qu'elles puissent prendre conscience qu'un suivi psychologique pourrait être bénéfique pour elles et leurs enfants. Certaines femmes nous autorisent à rentrer dans leur intimité petit à petit et préfèrent se confier à nous plutôt qu'à un-e professionnel-le de la santé mentale. C'est pourquoi le soutien psychologique constitue une part considérable de notre travail. Si la personne est ouverte à l'idée de commencer un suivi psychologique, nous travaillons ensemble pour trouver le service le plus proche et qui réponde le mieux à ses besoins. Cela peut être un service de santé mentale (SSM), un-e psychologue privé-e, une équipe mobile, un hôpital ou encore une ASBL proposant ce type de service. Accompagner les personnes lors du premier rendez-vous est souvent d'une grande aide car à ce moment-là, il n'y a pas encore de lien de confiance entre elles et le ou la psychologue, et celui-ci peut donc se développer progressivement.

Enfin, le soutien à la parentalité reste primordial dans l'accompagnement. Sans oublier le soutien juridique qui en découle pour les procédures de divorce, les contacts avec l'aide à la jeunesse ou la protection de la jeunesse, cet ensemble de démarches ayant un impact significatif sur la parentalité.

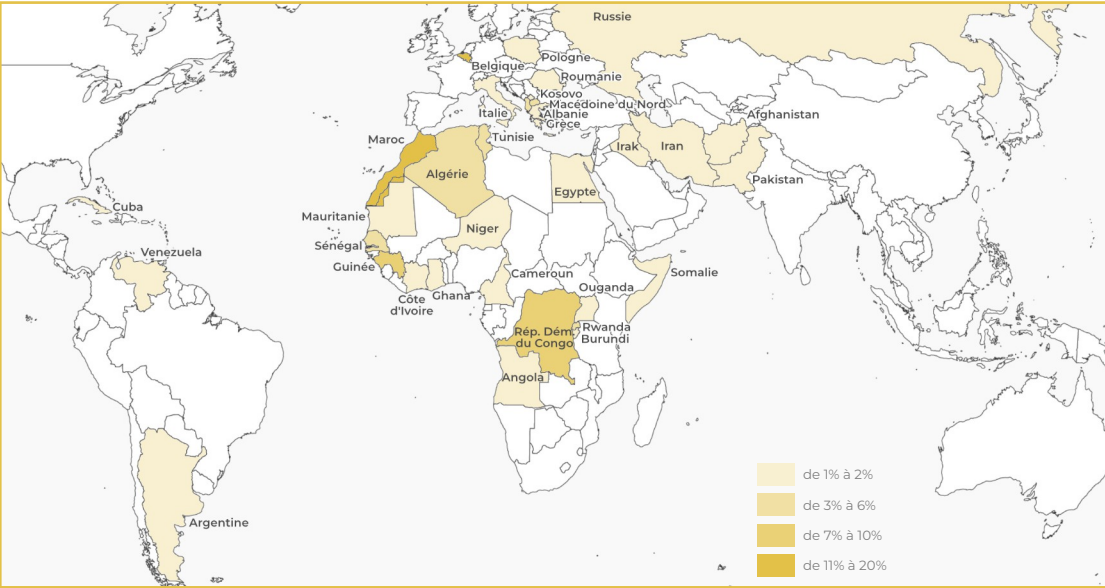
Chiffres adultes

103 adultes accompagnés : 99 femmes – 4 hommes



Origine

Concernant les origines de notre public, la majorité est originaire d'Afrique, un peu moins d'un tiers des personnes sont issues du continent européen. Enfin, une petite partie de notre public est quant à elle issue du continent asiatique et du continent américain.



Composition de ménage

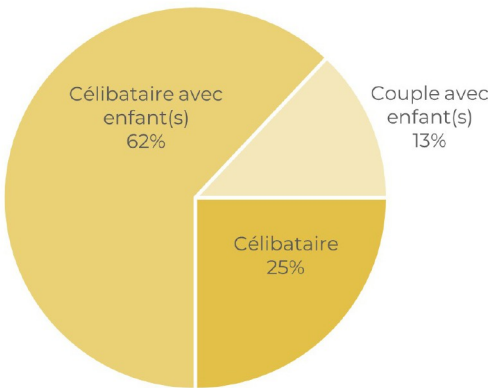
Cette année, nous avons modifié notre méthode de collecte et d'analyse des données des compositions familiales. Afin d'obtenir les chiffres les plus objectifs possibles, nous avons choisi de nous baser sur les compositions de ménage officielles des personnes accompagnées. Cette approche met en évidence une augmentation du nombre de couples, qui s'explique toutefois par le fait que de nombreuses personnes sont séparées de fait ou en cours de divorce.

Composition de ménage	Nombre de personnes
Célibataire	26
Célibataire avec 1 enfant	26
Célibataire avec 2 enfants	22
Célibataire avec 3 enfants	8
Célibataire avec 4 enfants	6
Célibataire avec 5 enfants	2
Couple avec 1 enfant *	6
Couple avec 2 enfants	3
Couple avec 3 enfants	1
Couple avec 4 enfants	2
Couple avec 5 enfants	1

* Pour un couple, un dossier a été ouvert pour chaque partenaire.

En 2024, les familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants représentent toujours la majorité de nos accompagnements. De nombreuses mères célibataires se retrouvent régulièrement seules, le père de leur(s) enfant(s) étant peu ou pas impliqué dans la parentalité. Face à cette situation, elles doivent assumer seules l'éducation des enfants, leur santé, leur développement et l'ensemble de leurs besoins quotidiens. Avec une seule source de revenus, ces familles sont particulièrement vulnérables et nécessitent un soutien renforcé.

Composition de ménage des personnes accompagnées



Domicile

Nous travaillons dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Les communes où les personnes accompagnées ont le plus de chance de trouver un logement abordable se trouvent majoritairement au nord de la Région bruxelloise, telles que Molenbeek-Saint-Jean, Bruxelles et Schaerbeek. Située plus au sud, Anderlecht est elle aussi très représentée. Cela s'explique par la précarité plus importante de ces communes. Dans un article¹ paru en mai 2024, Statbel, l'office belge de statistique, a établi une liste des niveaux de risque de pauvreté par commune. Le risque de pauvreté indique la proportion de la population communale dont le revenu est inférieur au seuil de pauvreté national. Les communes les plus à risque sont Saint-Josse-ten-Noode, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht et Schaerbeek.

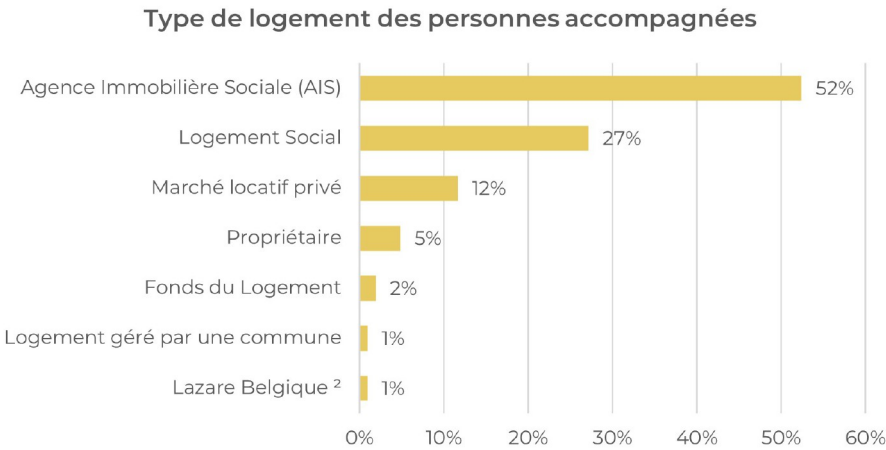


Commune	Nombre de personnes	Commune	Nombre de personnes
Bruxelles	27	Ganshoren	6
Bruxelles-Ville	16	Forest	4
Laeken	8	Koekelberg	4
Haren	2	Woluwe-Saint-Lambert	4
Neder-Over-Heembeek	1	Etterbeek	3
Anderlecht	16	Evere	3
Molenbeek-Saint-Jean	13	Auderghem	2
Schaerbeek	12	Ixelles	1
Jette	7	Woluwe-Saint-Pierre	1

¹ STATBEL, Chiffres communaux de la pauvreté en 2021, 2024. <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/chiffres-communaux-de-la-pauvrete-2021>. (Dernière consultation : 17/03/2025)

Type de logement

La plupart des personnes que nous accompagnons occupent un logement proposé par une Agence Immobilière Sociale (AIS) ou une Société Immobilière de Service Public (SISP). Aprèstoe collabore étroitement avec les AIS Baïta et IRIS et également avec d'autres AIS de façon ponctuelle. Lors de leur séjour en maison d'accueil, certaines femmes ont pu bénéficier d'un logement social au titre de l'Article 36 du Code bruxellois du Logement, à destination des victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Certaines personnes sont locataires d'un logement trouvé sur le marché privé tandis qu'une petite minorité sont propriétaires de leur bien. Ces dernières ont pu acquérir leur logement par l'intermédiaire du Community Land Trust Brussels, du Fonds du Logement ou dans le secteur privé avec ou sans le soutien du Fonds du Logement.



Durant l'année 2024, nous avons accompagné 33 personnes dans leur déménagement. Notre objectif n'est pas seulement de reloger les gens, mais aussi de les aider à trouver un logement abordable et durable qui corresponde à leurs besoins. Sur ces 33 personnes, 29 estiment avoir trouvé un logement adapté à leurs besoins.

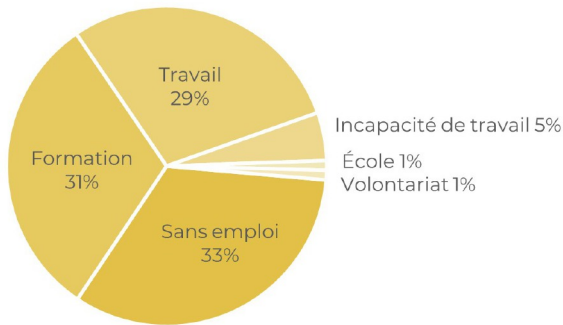
Sur ces 33 déménagements, 21 personnes ont pu louer un logement dans une AIS, 7 dans une SISP, 1 via le Fonds du logement et 2 sur le marché locatif privé. Deux personnes ont également eu la possibilité de devenir propriétaire notamment grâce aux aides du Fond du Logement bruxellois.

² Lazare Belgique ASBL est une forme de colocation pour personnes sans-abri et jeunes travailleurs. <https://www.lazarebelgique.eu/>. (Dernière consultation : 03/04/2025)

Occupation

Accompagner les personnes dans leur avenir professionnel fait partie intégrante du travail à Aprèstoe. Notre objectif est d'accompagner chaque personne vers son indépendance et son autonomie et le travail en fait partie.

Occupation des personnes accompagnées



Nous remarquons qu'environ deux tiers des personnes accompagnées travaillent ou sont en formation. Cette année, 33% des personnes ne sont pas actives professionnellement. Nombreuses sont les raisons qui empêchent certaines personnes d'accéder plus rapidement au marché de l'emploi. En effet, certaines femmes victimes de violences conjugales ne sont pas encore prêtes à (re)prendre le chemin du travail car elles sont encore trop traumatisées et impactées par les violences subies. Parfois, les personnes sont complètement découragées quand elles comprennent qu'elles n'obtiendront jamais d'équivalence aux études réussies dans leur pays d'origine. Dans certains cas, les personnes sont en incapacité de travail pour grossesse ou pour des problèmes de santé physique et/ou mentale.

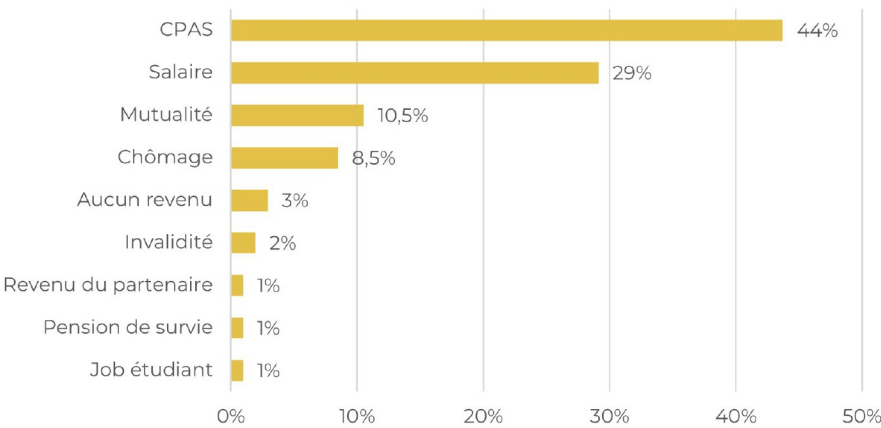
Enfin, concernant la recherche d'un emploi ou d'une formation adaptée, nous collaborons avec des services tels que Hobo, Groep Intro, les missions locales ou les services d'insertion socioprofessionnelle des CPAS. Ces services sont spécialisés dans la recherche d'emploi et/ou de formation et ces collaborations nous permettent de construire un réseau autour de la personne.

Revenus

En 2024, les personnes qui perçoivent un salaire représentent 29% de nos suivis, 10,5% reçoivent un revenu de la mutuelle et 8,5% sont au chômage. 44% des personnes accompagnées bénéficient d'un revenu du CPAS. Au regard des éléments cités précédemment, concernant le statut professionnel des personnes, il est évident que ces femmes, pour la plupart seules avec ou sans enfants, ont besoin de ce revenu le temps de pouvoir s'insérer ou se réinsérer sur le marché de l'emploi.

Les femmes accompagnées ne peuvent souvent prester qu'un travail à temps partiel. En effet, elles sont seules et isolées, elles ne peuvent donc compter que sur elles-mêmes pour s'occuper de leurs enfants. Ce revenu à temps partiel est souvent compensé par un complément du CPAS ou du chômage.

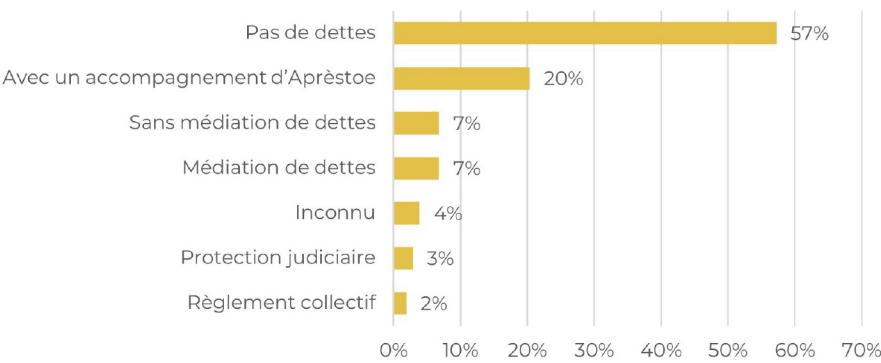
Revenus des personnes accompagnées



Dettes

Cette année encore, la majorité des personnes accompagnées n'ont pas de dettes (57%). Nous observons une tendance similaire à l'année dernière quant à la proportion des personnes endettées. Il s'agit principalement des dettes liées à la vie quotidienne telles que des dettes de loyer, d'énergie, de télécommunication ou de santé.

Endettement des personnes accompagnées

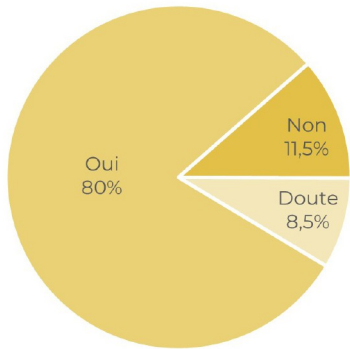


Pour les dettes dont les montants ne sont pas trop élevés, l'accompagnement d'Aprèstoe peut s'avérer très utile. Nous aidons ces personnes à gérer leur budget et essayons d'obtenir des plans de remboursement auprès des créanciers. Lorsque les dettes sont trop élevées ou trop complexes, nous les orientons vers un service de médiation des dettes ou nous demandons un règlement collectif des dettes.

Victimes de violences conjugales et intrafamiliales

80% des femmes accompagnées par Aprèstoe sont ou ont été victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales.

Victimes de violences conjugales et intrafamiliales
parmi les personnes accompagnées



Nous avons conscience que ces chiffres font partie de la réalité sociétale actuelle. En effet, "selon l'ONU, dans le monde, 1 femme sur 3 a déjà subi au moins une fois des violences basées sur le genre et la plupart de ces violences sont perpétrées par un (ex-)conjoint. La crise sanitaire a aggravé la situation générale puisqu'en 2021, 45% des femmes déclaraient qu'elles-mêmes ou une femme de leur entourage avai(en)t subi une forme de violence à l'égard des femmes depuis le début de la pandémie ; 7 femmes sur 10 affirmaient aussi penser que la violence verbale ou physique de la part d'un partenaire était devenue plus courante"³.

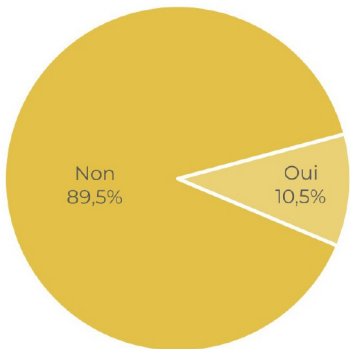
Dans notre pratique, nous sommes constamment confronté·e·s à cette réalité systémique où des femmes quittent un conjoint violent. "Sept faits de violence physique dans le couple sont enregistrés chaque jour par la police en Région de Bruxelles-Capitale"⁴. Pourtant, "en Belgique, seulement 13,9% des femmes victimes de violence conjugale osent porter plainte contre leur conjoint. De plus, plus de 70% des plaintes pour agression dans un couple sont classées sans suite"⁵. Avec une augmentation toujours plus inquiétante, nous tirons la sonnette d'alarme quant aux violences faites aux femmes.

Notre équipe renforce encore davantage sa formation sur les violences conjugales et/ou intrafamiliales, afin d'accompagner au mieux les femmes et les enfants victimes et l'entourage concerné.

³ OBSERVATORY, *Violences à l'égard des femmes. État des lieux de la situation en Région bruxelloise au lendemain de la journée internationale pour l'élimination de ces violences*, Flash Paper de l'Observatoire n°4, Bruxelles : safe.brussels, 2023, p.2. https://safe.brussels/sites/default/files/2023-12/Flash_paper_GBV%20FR_FINAL.pdf. (Dernière consultation : 20/03/2025)
⁴ Ibid., p.7.
⁵ JUSTIFIT, *Tout savoir sur la violence conjugale en Belgique*, 2020. <https://www.justifit.be/b/violence-conjugale/>. (Dernière consultation : 20/03/2025)

Suivi psychiatrique

Personnes ayant un suivi psychiatrique
parmi les personnes accompagnées



Ces chiffres montrent que 10,5% des personnes accompagnées ont un suivi psychiatrique. Pour ces personnes, nous essayons de travailler le plus étroitement possible avec le réseau médical.

Parmi les 89,5% restants, il y a des personnes pour lesquelles nous avons de fortes présomptions de problèmes psychiatrique, mais qui n'ont pas encore trouvé le chemin vers les soins. Cela peut être expliqué par différentes raisons : elles se trouvent dans une phase de déni malgré des émotions très fortes, un tabou culturel, un manque de temps pour prendre soin de soi, une perte de confiance dans le réseau médical, de longues liste d'attente ou il est encore parfois trop tôt ou trop compliqué pour la personne de faire face à ses propres traumatismes. Nous essayons toujours d'adapter le travail et de suivre le rythme de la personne. Il est important de noter que la majorité des personnes reçoivent un soutien psychologique (pour plus d'informations, consultez la section Domaines de travail des accompagnements).

Soutien psychologique externe

Personnes ayant un soutien psychologique externe	Nombre de personnes	%
Oui	26	25%
Non	77	75%

Les statistiques annuelles 2024 montrent que 25% de notre public bénéficie d'un suivi psychologique externe. Pour plus d'informations, consultez la section Domaines de travail des accompagnements.

Assuétudes

Pendant l'année 2024, nous avons été confronté-e-s à plusieurs situations difficiles en lien avec une consommation problématique. Nous connaissons le lien très étroit entre le traumatisme et le développement d'une consommation problématique. Néanmoins, il n'est pas toujours évident de savoir comment accompagner les personnes dans leurs difficultés de consommation. C'est pourquoi, nous avons entamé une formation en équipe aux assuétudes. Nous souhaitons pouvoir mieux repérer, accompagner et orienter les personnes dans leur consommation.

Personnes ayant une ou plusieurs assuétudes	Nombre de personnes	%
Oui	14	13,5%
Non	89	86,5%

Durant l'année 2024, les substances principalement consommées sont l'alcool et le cannabis.

Chiffres enfants

Comme mentionné précédemment, nous avons accompagnés 151 enfants en 2024 dans le cadre du soutien à la parentalité proposé par Aprêstoe. Aprêstoe souhaite apporter un accompagnement de qualité, y compris aux enfants.

Les enfants sont automatiquement impliqués dans le cadre de l'accompagnement de leur(s) parent(s). Cela se passe généralement de manière indirecte, par l'intermédiaire du parent. Des démarches sont alors entreprises ensemble dans l'intérêt des enfants. Des contacts directs et réguliers sont également établis avec les enfants. Cela nous permet de mieux les connaître, ce qui est également précieux pour leur trouver des activités récréatives ou des cadeaux d'anniversaire.

Aprêstoe est à l'écoute de chacun-e et travaille également avec les enfants pour répondre à différents besoins ou questions. Ici, peu importe que l'enfant soit mineur-e ou déjà jeune adulte. Cela signifie que les enfants des personnes que nous accompagnons sont bien connu-e-s par Aprêstoe et ont une place importante dans les accompagnements. Les parents collaborent volontairement avec nous concernant le soutien à la parentalité.

Lorsque l'accompagnement est très intensif et qu'il y a beaucoup de demandes concernant les enfants, un-e deuxième collègue peut rejoindre le dossier pour prendre en charge l'accompagnement des enfants. Cela permet aux enfants de recevoir l'attention et l'aide nécessaires qu'ils et elles méritent.

151 enfants : 61 filles – 90 garçons

	0-5 ans	: 36		Aucun (-3 ans)	: 4
	6-11 ans	: 61		Crèche	: 9
	12-17 ans	: 35		École	: 126
	+18 ans *	: 19		Non scolarisé	: 10
	Belge	: 120		Travail	: 2
	Autre	: 31		Activité parascolaire	: 52
	Bilingue	: 25		École de devoirs	: 18
	Français	: 117		Stage de vacances	: 54
	Néerlandais	: 9		Pas d'activité	: 69

* Les enfants +18 ans représentent les enfants majeur-e-s qui sont suivi-e-s dans le cadre du soutien à la parentalité et qui n'ont pas d'accompagnement séparé.
** Les enfants peuvent avoir une ou plusieurs activités.





Occupations temporaires

Projet Philanthropie

Dans le contexte de la crise sanitaire, des moyens supplémentaires ont été déployés par la Commission Communautaire Commune pour faire face aux besoins d'accueil pendant et après la crise. Des projets pouvaient lui être soumis pour loger des personnes en difficultés dans le cadre d'initiatives temporaires.

Fin 2020, Aprèstoe a eu l'opportunité de visiter un immeuble, via le Logement Social bruxellois, situé au cœur des Marolles, pour y démarrer un projet destiné aux femmes et aux enfants. Cet immeuble comprend 12 appartements deux chambres dont 9 sont destinés à Aprèstoe. En collaboration avec l'ASBL FéBUL (Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement), nous avons soumis un projet aux services du Collège Réuni et notre projet a été approuvé. C'est ainsi qu'est né le Projet Philanthropie.

L'immeuble a été mis à disposition pour une période de 4 ans, dans l'attente d'une rénovation complète. En 2024, nous avons été ravi-e-s d'apprendre que la mise à disposition était prolongée jusqu'à la fin de l'année 2029.

Aprèstoe a reçu des subsides supplémentaires pour le recrutement d'un-e travailleur-euse psychosocial-e/assistant-e social-e à temps plein et d'un-e travailleur-euse enfant à mi-temps. Nous avons également reçu des moyens pour l'engagement d'un ouvrier polyvalent. En outre, des frais de fonctionnement ont été alloués ainsi qu'un budget pour l'achat de mobilier de base pour aménager les logements.

La FéBUL est responsable des travaux de rénovation, des aspects techniques et de tout ce qui concerne la location des appartements.

Aprèstoe se charge de l'accompagnement intensif des familles. Nous travaillons sur les aspects administratifs, sociaux et financiers et des recherches intensives sont menées pour trouver une solution de logement durable pour le futur.

Au cours de l'année 2024, 35 personnes y ont habité, dont 13 adultes et 22 enfants. Cette année, 5 appartements ont déjà été occupés pour la deuxième fois par une nouvelle famille.

Philanthropie en chiffres

Personnes accompagnées

En 2024, 13 femmes et 22 enfants ont habité dans les appartements du Projet Philanthropie. Plusieurs personnes y résidaient déjà en 2023 et n'ont malheureusement pas encore trouvé de nouveau logement. Il ne s'agit donc pas de 35 nouvelles et nouveaux occupant-e-s. La plupart des nouvelles demandes ont été introduites par des maisons d'accueil. En 2024, une demande a été faite par la personne elle-même. Elle était déjà accompagnée par Aprèstoe mais avait perdu son logement en raison de circonstances exceptionnelles.

Accompagnements

5 familles ont quitté le projet pour un logement AIS.

En 2024, 5 familles ont pu quitter le projet. Ces familles ont trouvé un logement entièrement adapté à leurs besoins par l'intermédiaire d'une agence immobilière sociale. C'est à chaque fois un immense soulagement pour les familles de quitter l'occupation temporaire pour une solution de logement durable. En moyenne, elles y sont restées pendant un an et demi.

Les familles qui ont quitté le projet pouvaient choisir de poursuivre ou non leur accompagnement avec Aprèstoe. Un déménagement impliquant beaucoup de changements, les 5 familles ont choisi de rester accompagnées par Aprèstoe. De plus, avoir trouvé un logement ne signifie pas que l'on n'a plus besoin d'accompagnement dans d'autres domaines de travail.

Intensité des accompagnements

La majorité (62%) des accompagnements sont intensifs. Comme certains dossiers sont clôturés en cours d'année et que d'autres sont ouverts tout au long de l'année, nous calculons la moyenne annuelle : 8 dossiers pour 2024, dont 5 intensifs et 3 de soutien. Si nous y appliquons ensuite "la pondération", cela équivaut à 9 dossiers, dont 7,5 intensifs et 1,5 de soutien.

Intensité des accompagnements	Conventions d'accompagnement		Moyenne annuelle		Dossiers pondérés	
Intensif	8	62%	5	62,5%	7,5	83%
Soutien	5	38%	3	37,5%	1,5	17%
Total	13	100%	8	100%	9	100%





Dans le cadre d'une occupation temporaire, la majorité des accompagnements sont intensifs. Cela signifie qu'il y a au moins un contact hebdomadaire avec ces familles. Certains suivis restent également intensifs au fil du temps. L'accent est principalement mis sur la recherche d'un logement adapté, la création d'un réseau autour de la personne, le soutien à la parentalité et le travail autour de l'autonomie de la personne.

Par rapport à l'année dernière, il y a un peu plus d'accompagnements de soutien. Le fait que certaines familles résidaient déjà dans le projet avant 2024 permet à leur situation socio-administrative d'être un peu plus stable. L'accompagnement reste nécessaire tant que la personne réside dans le projet Philanthropie. Dans le cadre de ces accompagnements, nous nous concentrons principalement sur la recherche d'un logement adapté.

Ratio Déplacement-Bureau

Ratio Déplacement-Bureau	%
Déplacement	62%
Bureau	38%

Les chiffres ci-dessus montrent que la majorité des rendez-vous a lieu en déplacement. Il peut s'agir de visites à domicile, de rendez-vous au CPAS, à l'école, chez l'avocat...

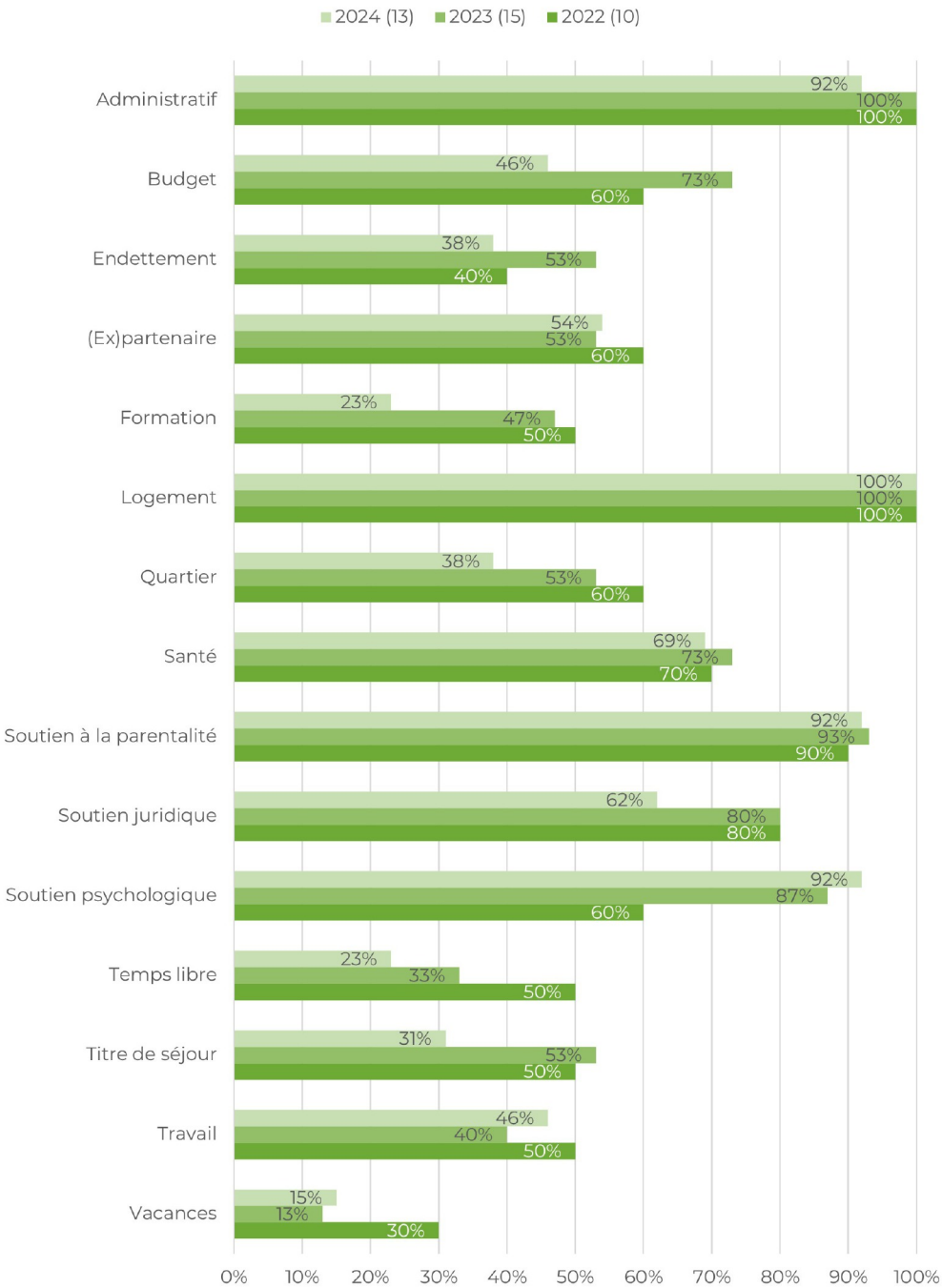
Si des démarches administratives doivent être effectuées, les rendez-vous ont principalement lieu dans les bureaux d'Aprèstoe, par exemple pour l'inscription des personnes dans les agences immobilières sociales ou le renouvellement de leur dossier.

Domaines de travail des accompagnements

Domaine de travail	Nombre de personnes	Domaine de travail	Nombre de personnes
Administratif	12	Soutien à la parentalité	12
Budget	6	Soutien juridique	8
Endettement	5	Soutien psychologique	12
(Ex)partenaire	7	Temps libre	3
Formation	3	Titre de séjour	4
Logement	13	Travail	6
Quartier	5	Vacances	2
Santé	9		

Plusieurs domaines sont toujours travaillés simultanément.

Domaines de travail des accompagnements





En 2024 également, les domaines de la vie que sont l'administratif, le logement, le soutien à la parentalité et le soutien psychologique sont les plus fréquemment abordés. La recherche d'un logement stable est une priorité lorsque l'on occupe un logement temporaire et implique dès lors de nombreuses démarches administratives.

Cette année, nous constatons une légère augmentation du domaine travail. La vie est de plus en plus chère, il est donc de plus en plus important pour les familles d'avoir un revenu stable. Pour ces raisons, nous pensons qu'il est également important d'encourager les personnes accompagnées à épargner. Elles économisent 50€ tous les mois via la FéBUL. Ce montant est inclus dans l'indemnité mensuelle d'occupation payée par les familles. Aprèstoe prévoit également un plan d'épargne obligatoire de 100€ par mois. Cette somme peut être utilisée pour payer une garantie locative ou pour acheter de nouveaux meubles pour le futur logement.

Une attention particulière est également accordée aux enfants sous la forme d'un soutien à la parentalité. Lors des visites à domicile, nous cherchons ensemble des activités extrascolaires, éventuellement une nouvelle école et, si nécessaire, un accompagnement plus spécialisé. Se réunir avec les enfants et discuter ouvertement du déroulement du droit de visite fait également partie de notre travail avec les enfants.

Enfin, le soutien psychologique aux familles en occupation temporaire représente une part importante dans nos accompagnements. La construction d'un lien de confiance permet aux femmes de s'ouvrir de plus en plus, et il est souvent plus facile de parler à une travailleuse ou un travailleur d'Aprèstoe qu'à un·e inconnu·e. De plus, l'offre n'est pas toujours adaptée aux différentes cultures et il y a souvent de longues listes d'attente pour un psychologue, ou cela n'est tout simplement pas compatible avec le budget de la famille.

Chiffres adultes

13 adultes accompagnés : 13 femmes

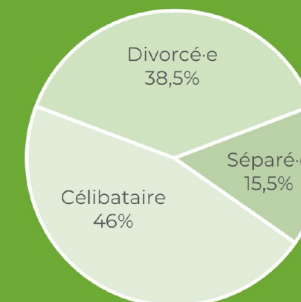


21-29 ans	: 2
30-39 ans	: 5
40-49 ans	: 5
50-59 ans	: 1

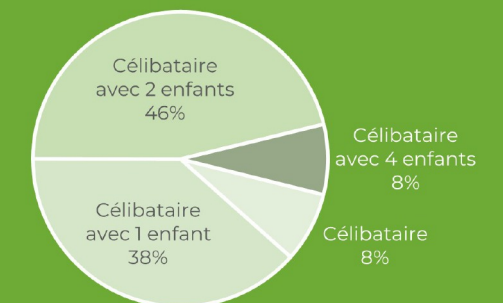


Escale	: 2
New Samusocial	: 2
La personne même	: 1
Porte Ouverte	: 4
Talita	: 3
Yemaya	: 1

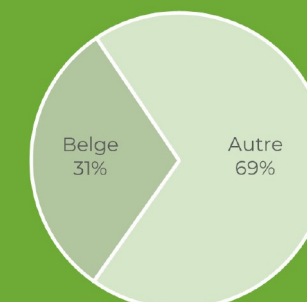
État civil des personnes accompagnées



Composition de ménage des personnes accompagnées

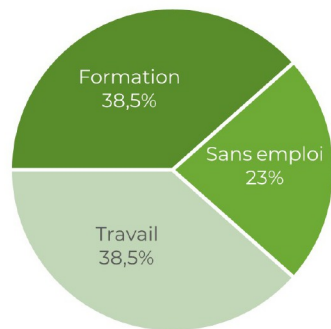


Nationalité des personnes accompagnées

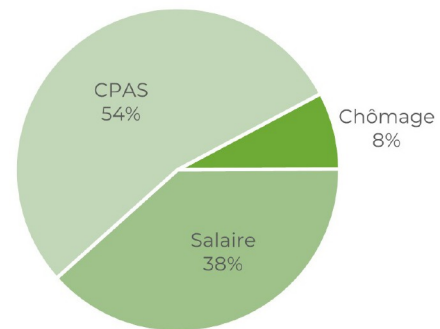




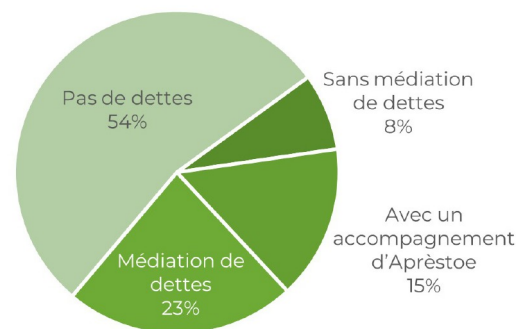
Occupation des personnes accompagnées



Revenus des personnes accompagnées



Endettement des personnes accompagnées



Origine

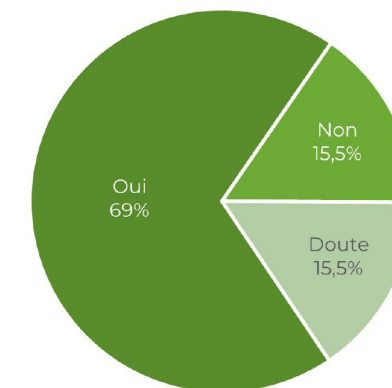


Victimes de violences conjugales et intrafamiliales

La majorité des résidentes, près de 70%, est ou a été victime de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Elles vivent souvent seules avec leurs enfants pour la première fois et se sentent encore souvent en insécurité. Habiter dans un immeuble avec d'autres mères célibataires est souvent rassurant et leur apporte sécurité et sûreté.

L'occupation temporaire est une solution provisoire intéressante pour de nombreuses personnes après un séjour en maison d'accueil et avant de trouver un logement durable.

Victimes de violences conjugales et intrafamiliales parmi les personnes accompagnées



Chiffres enfants

22 enfants : 10 filles – 12 garçons

	0-5 ans	: 3		Crèche	: 2
	6-11 ans	: 14		École	: 20
	12-17 ans	: 5			
	Belge	: 13		Activité parascolaire	: 12
	Autre	: 9		École de devoirs	: 1
				Stage de vacances	: 10
	Bilingue	: 3		Pas d'activité	: 8
	Français	: 19			

* Les enfants peuvent avoir une ou plusieurs activités.



Projet Tilleul

En 2022, Aprèstoe a eu une nouvelle occasion de lancer un projet de logements temporaires. Cette fois dans un bâtiment vacant par le biais du Foyer Schaerbeekois. L'immeuble compte 6 appartements, dont 3 appartements deux chambres et 3 appartements trois chambres. Les familles de ces logements peuvent également profiter d'un grand jardin intérieur. Toujours en collaboration avec l'ASBL FéBUL (Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement), nous avons soumis un projet d'occupation temporaire aux services du Collège Réuni et notre projet a été approuvé. C'est ainsi que le projet Tilleul a vu le jour.

L'immeuble a été mis à notre disposition jusqu'à la fin de l'année 2024, une rénovation importante étant prévue en 2025. En 2024, nous avons été ravis d'apprendre que la mise à disposition était prolongée jusqu'à la fin de l'année 2025. Cela nous donne une année supplémentaire pour reloger les familles. Nous espérons que le projet pourra être prolongé par la suite, éventuellement dans un autre bâtiment.

Aprèstoe a reçu des subsides supplémentaires pour le recrutement d'un·e travailleur·euse psychosocial·e/assistant·e social·e à temps plein et d'un·e travailleur·euse enfant à mi-temps. En outre, des frais de fonctionnement ont été alloués ainsi qu'un budget pour l'achat de mobilier de base pour l'aménagement des appartements.

La FéBUL est responsable des travaux de rénovation, des aspects techniques et de tout ce qui concerne la location des appartements.

Aprèstoe se charge de l'accompagnement intensif des familles. Nous travaillons sur les aspects administratifs, sociaux et financiers et des recherches intensives sont menées pour trouver une solution de logement durable pour le futur.

Au cours de l'année 2024, 22 personnes ont séjourné dans les logements du projet Tilleul, dont 7 adultes et 15 enfants. Cette année, 1 appartement a déjà été occupé pour la deuxième fois par une nouvelle famille.



Tilleul en chiffres

Personnes accompagnées

En 2024, 7 adultes et 15 enfants ont été accompagné·e·s dans le cadre du projet Tilleul. Parmi ces 7 adultes, on compte un enfant majeur pour lequel un dossier distinct a été ouvert. Ce jeune avait lui-même un certain nombre de demandes d'aide dans divers domaines de vie et nous avons donc entamé un accompagnement. Dans les 6 autres cas, les personnes ont été orientées par les maisons d'accueil ci-dessous.

Accompagnements

2 personnes ont quitté le projet pour un logement social.

En 2024, une seule famille a pu quitter l'occupation temporaire. Elle y a demeuré pendant exactement deux ans. Il s'agit de la famille avec l'enfant adulte, qui a également été accompagné par Aprèstoe. Ils ont pu déménager dans un logement social en Wallonie. Comme le logement se trouve en dehors de notre zone de travail, l'accompagnement a été clôturé après le déménagement. La famille a eu la possibilité de devenir "ancienne", ce qui signifie qu'elle peut encore venir aux permanences mensuelles. Cela permet de préserver la relation de confiance.

La crise du logement et la surpopulation à Bruxelles sont à l'origine de ces séjours prolongés. Lorsque la famille compte deux enfants ou plus, il est nécessaire de rechercher un logement plus grand et adapté à la composition de la famille. La taille du logement joue également un rôle important dans le processus de recherche, les appartements de trois chambres étant moins évidents à trouver qu'un appartement d'une chambre ou un studio, par exemple. En moyenne, les familles sont restées dans l'occupation temporaire pendant un an et demi.

Intensité des accompagnements

Nous pouvons constater que la majorité (71%) des accompagnements sont intensifs. Comme certains dossiers sont clôturés en cours d'année et que d'autres sont ouverts tout au long de l'année, nous calculons la moyenne annuelle : 6 dossiers pour 2024, dont 4,5 intensifs et 1,5 de soutien. Si nous y appliquons ensuite "la pondération", cela équivaut à 8 dossiers, dont 7 intensifs et 1 de soutien.

Intensité des accompagnements	Conventions d'accompagnement		Moyenne annuelle		Dossiers pondérés	
Intensif	5	71%	4,5	75%	7	87,5%
Soutien	2	29%	1,5	25%	1	12,5%
Total	7	100%	6	100%	8	100%

Dans le cadre d'une occupation temporaire la majorité des accompagnements sont intensifs. Cela signifie qu'il y a au moins un contact hebdomadaire avec ces familles. Certains suivis restent également intensifs au fil du temps. L'accent est principalement mis sur la recherche d'un logement adapté, la création d'un réseau autour de la personne, le soutien à la parentalité et le travail autour de l'autonomie de la personne.

L'un des accompagnements de soutien est l'enfant adulte, qui a moins de demandes que, par exemple, une mère célibataire.

Ratio Déplacement-Bureau

Ratio Déplacement-Bureau	%
Déplacement	60%
Bureau	40%

Dans les accompagnements du projet Tilleul, la majorité des rendez-vous (60%) a lieu en déplacement. La plupart de ces rendez-vous sont des visites à domicile. Ce sont des moments que nous saisissons pour passer du temps avec la famille, apporter un soutien psychosocial ou faire une activité avec les enfants. Il peut également s'agir d'un déplacement au tribunal, à l'école des enfants, au CPAS ou à d'autres partenaires du réseau de la personne.

Lorsqu'un rendez-vous a lieu dans les bureaux d'Aprèstoe, c'est principalement pour effectuer des démarches administratives.

Domaines de travail des accompagnements

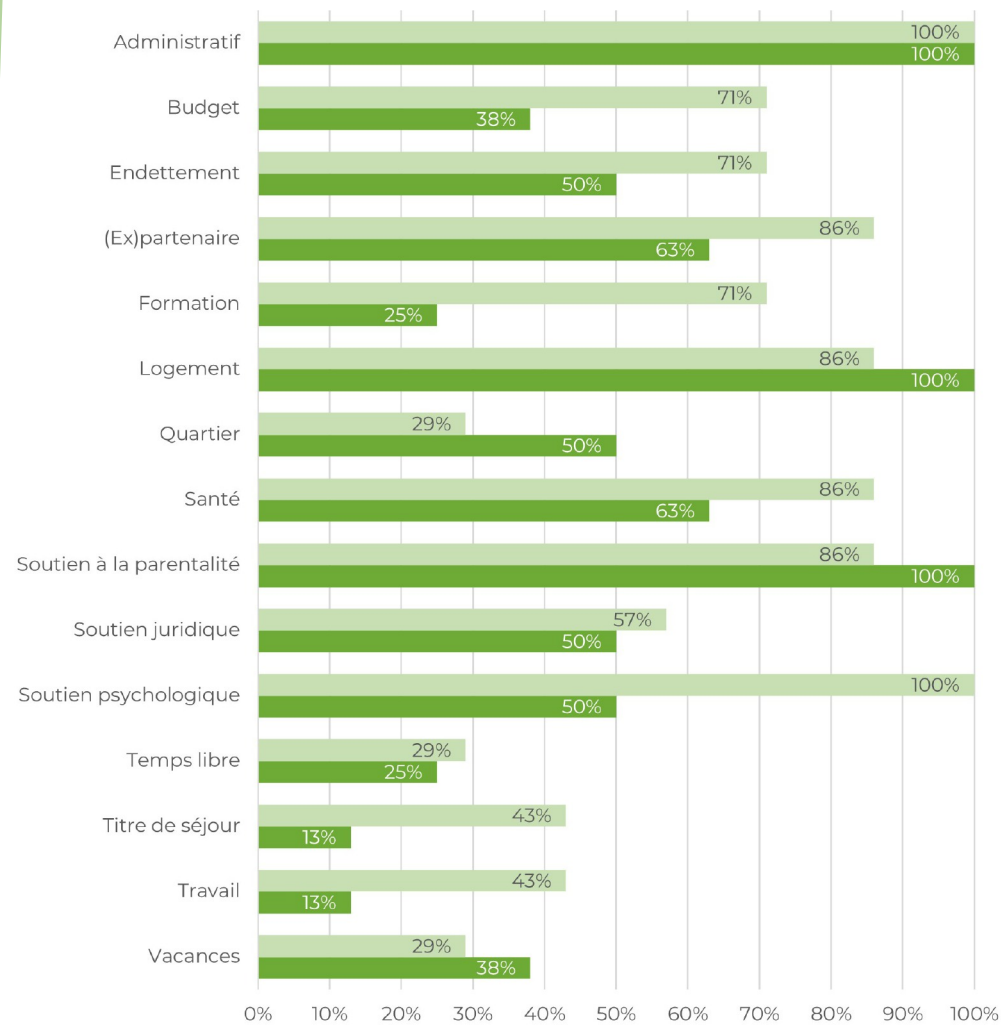
Domaine de travail	Nombre de personnes	Domaine de travail	Nombre de personnes
Administratif	7	Soutien à la parentalité	6
Budget	5	Soutien juridique	4
Endettement	5	Soutien psychologique	7
(Ex)partenaire	6	Temps libre	2
Formation	5	Titre de séjour	3
Logement	6	Travail	3
Quartier	2	Vacances	2
Santé	6		

Plusieurs domaines sont toujours travaillés simultanément.



Domaines de travail des accompagnements

■ 2024 (7) ■ 2023 (8)



En 2024, les domaines budget, travail et formation ont été largement abordés. Nous pensons que cela peut s'expliquer par le fait que la vie est de plus en plus chère mais que, dans le même temps, les femmes essaient d'économiser pendant la période qu'elles auront passée en occupation temporaire. Pour ces raisons nous pensons qu'il est important d'encourager les personnes accompagnées à épargner. Elles économisent 50€ tous les mois via la FéBUL. Ce montant est inclus dans l'indemnité mensuelle d'occupation payée par les familles. Aprèstoe prévoit également un plan d'épargne obligatoire de 100€ par mois. Cette somme peut être utilisée pour payer une garantie locative ou pour acheter de nouveaux meubles pour le futur logement.

En outre, les femmes considèrent qu'il est important d'avoir un revenu du travail. Si elles sont peu qualifiées, elles entament une formation, sinon elles commencent à chercher un emploi. Il n'est pas évident pour une mère célibataire de combiner travail et soins aux enfants. Trouver un emploi dont les horaires peuvent être combinés avec la conduite et la reprise des enfants à l'école et à leurs activités extrascolaires reste un défi.

La plupart des demandes que nous avons reçues en 2024 concernaient l'administratif, le logement, le soutien à la parentalité et le soutien psychologique. Pour ce dernier domaine de travail, nous constatons une très forte augmentation par rapport à l'année dernière. En effet, le soutien psychologique est travaillé dans tous les accompagnements. Cela s'explique en partie par les longues listes d'attente pour trouver un psychiatre ou un psychologue à un prix abordable. Dans l'attente et comme une relation de confiance a déjà été établie, les femmes parlent souvent de leur santé mentale avec les travailleuses et travailleurs d'Aprèstoe. L'offre existante peut également ne pas correspondre à la culture des familles. En outre, les femmes sont parfois freinées par le coût élevé d'un psychologue privé ou par l'absence d'offre dans la langue maternelle de la famille. Dans la plupart des cas, Aprèstoe continue d'offrir un soutien psychologique, même lorsqu'il existe un accompagnement externe.

Comme nous n'accueillons que des familles avec enfants, le soutien à la parentalité fait partie de l'accompagnement de la plupart des familles.





Chiffres adultes

7 adultes accompagnés : 6 femmes – 1 homme *

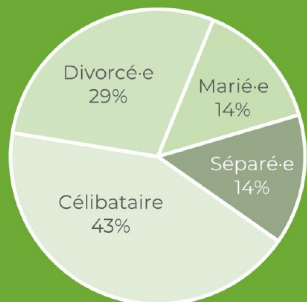


18-20 ans :	1
30-39 ans :	2
40-49 ans :	4

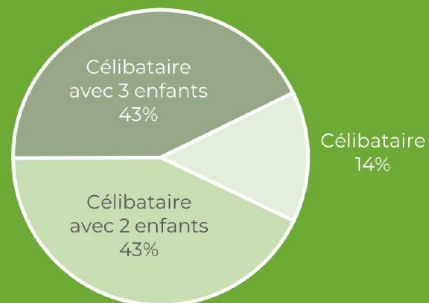


New Samusocial :	2
La personne même :	1
Porte Ouverte :	2
Talita :	2

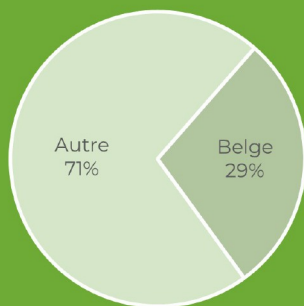
État civil des personnes accompagnées



Composition de ménage des personnes accompagnées

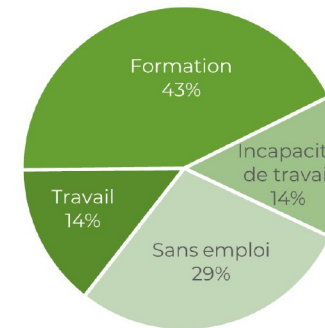


Nationalité des personnes accompagnées

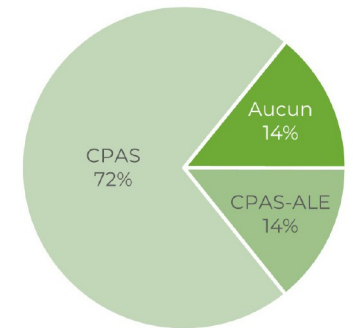


* Un enfant majeur pour lequel nous avons ouvert son propre dossier.

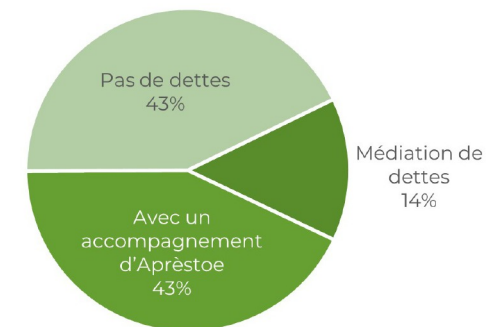
Occupation des personnes accompagnées



Revenus des personnes accompagnées



Endettement des personnes accompagnées



Origine

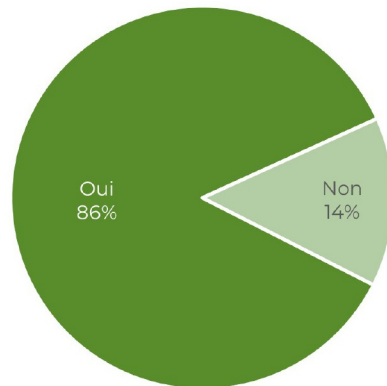




Victimes de violences conjugales et intrafamiliales

86% des femmes sont ou ont été victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Dans la plupart des cas, les femmes vivent seules avec leurs enfants pour la première fois, loin du partenaire violent. Dans certaines situations, la peur de l'(ex-)partenaire est toujours présente, ce qui fait que vivre seule continue d'être une source de stress pour la femme concernée. Pour elles, des mesures de sécurité supplémentaires sont prises, par exemple en installant des judas ou un verrou supplémentaire sur la porte. En général, il est rassurant pour les femmes, qui ont été victimes, de savoir qu'il n'y a que des femmes qui vivent dans l'immeuble et qui, pour certaines, ont connu un parcours similaire.

Victimes de violences conjugales et intrafamiliales
parmi les personnes accompagnées



Chiffres enfants

15 enfants : 9 filles – 6 garçons

	0-5 ans	: 2		École	: 15
	6-11 ans	: 9			
	12-17 ans	: 3			
	+18 ans *	: 1			
	Belge	: 9		Activité parascolaire	: 8
	Autre	: 6		Stage de vacances	: 6
				Pas d'activité	: 6
	Français	: 15			

* Les enfants +18 ans représentent les enfants majeur·e·s qui sont suivi·e·s dans le cadre du soutien à la parentalité et qui n'ont pas d'accompagnement séparé.

** Les enfants peuvent avoir une ou plusieurs activités.







L'évolution du public accompagné : un nouveau défi pour Aprèstoe

Depuis quelques années, nous observons une diversification et une complexification des situations vécues par le public demandeur d'un accompagnement ainsi que des besoins et demandes des personnes accompagnées par Aprèstoe. En effet, au départ les demandes d'accompagnement "classiques" étaient plutôt des femmes victimes de violences conjugales, n'ayant jamais vécues seules, isolées et n'ayant pas ou peu de réseau. Ces femmes avaient principalement été hébergées par les maisons d'accueil Talita et Porte Ouverte, qui ont fondé Aprèstoe en 2014. Comme ces deux maisons d'accueil connaissent bien notre service, elles nous envoyaient des demandes correspondant à l'accompagnement proposé par notre service. Au fil du temps, notre capacité d'accompagnement a augmenté et nous avons pu nous ouvrir à d'autres services du secteur de l'aide aux personnes sans abri et sans chez-soi. Le public que nous accompagnons s'est alors tout naturellement diversifié.

Aujourd'hui, les demandes d'accompagnement sont toujours plus nombreuses et différentes. Nous recevons de plus en plus de demandes de personnes ayant des problèmes de santé mentale, des assuétudes, un handicap mental et/ou physique et également de personnes effectuant une peine de prison, ayant un vécu d'errance ou de personnes sans titre de séjour valable. Les personnes que nous accompagnons présentent souvent une combinaison de plusieurs problématiques.

La complexité croissante de ces situations peut être liée à plusieurs facteurs liés à l'évolution sociale, économique et démographique de notre pays et de la Région bruxelloise en particulier. Tous ces facteurs sont interconnectés mais une première hypothèse pourrait être l'augmentation de la diversité démographique à Bruxelles due, notamment, à la crise migratoire : *"la Région bruxelloise concentre sur son petit territoire une grande part des personnes sans-papiers présentes en Belgique, soit minimum 50.000 personnes"*⁶.

De plus *"parmi les 20% de Bruxellois avec les plus bas revenus, la grande majorité sont Belges d'origine non européenne ou de nationalité non européenne"*⁷. *"Les inégalités sociales sont particulièrement marquées dans la capitale et exacerbées par les dépenses liées au logement"*⁸. Notre public est largement composé de familles monoparentales d'origine étrangère qui ont par conséquent un risque accru de tomber dans la pauvreté.

L'accès à l'information, la réalisation de démarches administratives, professionnelles ou récréatives sont de plus en plus complexes étant donné la digitalisation grandissante de notre société. *"L'accélération de la digitalisation de certains services essentiels et de l'accès aux biens et services mène à une véritable E-exclusion (E-fracture sociale) des personnes en situation de pauvreté, qui se*

*traduit par une difficulté toujours plus élevée d'accès aux droits avec, par voie de conséquence, un impact sur leur budget, en raison du coût généré par cette exclusion (frais supplémentaires, impossibilité de profiter des tarifs réduits ou d'accéder aux aides, absence d'informations, coûts de déplacement...)"*⁹. Cela ne fait que rendre notre public plus vulnérable.

Compte tenu de ce contexte bruxellois, le nombre de demandes augmente dans tous les services du secteur social. Cela conduit souvent à des listes d'attente de plus en plus longues et à une saturation du réseau.

La diversification et la complexification des demandes nous conduisent régulièrement à interroger, adapter et élargir nos méthodes de travail ainsi qu'à relever de nouveaux défis.

Nous faisons de plus en plus face à des problématiques qui dépassent notre domaine d'expertise et il n'est pas toujours possible d'orienter les personnes vers un service adapté. Il est dès lors très important d'informer et former l'équipe aux problématiques auxquelles nous sommes confrontés dans notre travail. Cela nous permet d'offrir un accompagnement plus adapté aux personnes accompagnées. Par exemple, en 2024, nous avons ressenti le besoin de nous former aux différents titres de séjour existants en Belgique pour en apprendre davantage sur le sujet et, par conséquent, de mieux répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons. Ces formations nous donnent également l'occasion d'élargir notre réseau, ce qui nous permet d'orienter les personnes vers des services spécialisés et de créer de nouveaux partenariats.

Une question qui revient souvent dans les échanges entre collègues est *"comment continuer à remplir nos missions ?"*. Notre accompagnement est basé sur une collaboration entre un·e référent·e et une personne accompagnée. La diversification des profils nous confronte à un public que nous n'avons pas toujours l'habitude d'accompagner. Certains facteurs peuvent entraver cette collaboration. Par exemple, si une personne est sous influence durant nos rendez-vous, cela peut compliquer le travail car certains comportements peuvent être altérés. Ou encore certaines personnes, ayant des problèmes de santé mentale, peuvent ne pas toujours nous laisser accéder à leur logement, ce qui peut rendre l'accompagnement plus difficile. Ainsi, la question de l'application de notre cadre de travail reste complexe et nécessite une réflexion continue. Cela nous pousse à adapter constamment nos pratiques pour garantir un accompagnement de qualité, tout en respectant le fait de travailler sur base des demandes des personnes accompagnées.

⁶ VIVALIS.BRUSSELS, *Pauvreté et inégalités à Bruxelles : les voyants plus que jamais au rouge*, 2024. <https://www.vivalis.brussels/fr/pauvret%C3%A9-in%C3%A9galit%C3%A9s-bruxelles>. (Dernière consultation : 27/02/2025)

⁷ OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *Baromètre Social : Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé 2023*, Bruxelles : Vivalis, 2023, p.134. <https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2024-03/Barometre-2023-FR.pdf>. (Dernière consultation : 26/02/2025)

⁸ VIVALIS.BRUSSELS, *op. cit.*

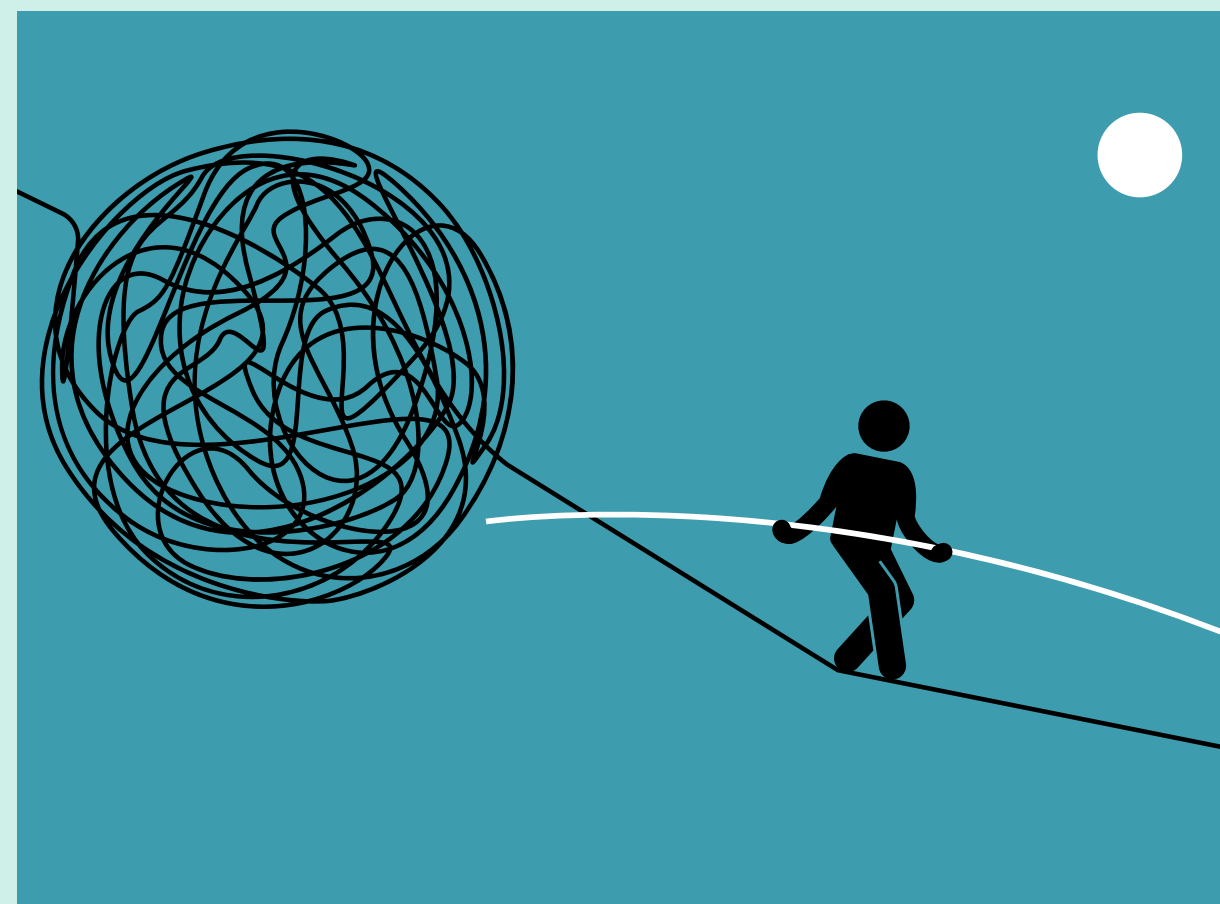
⁹ UNIA, SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETE, *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)*, Bruxelles : UNIA, 2023, p.16. https://www.unia.be/files/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_publics_ou_priv%C3%A9s.pdf. (Dernière consultation : 26/02/2025)



Une des missions d'Aprèstoe est "d'accompagner les personnes vers l'autonomie". Certains profils ne pourront cependant jamais l'être complètement. Dans ces situations, il est alors très important de construire un réseau solide autour de ces personnes pour s'assurer qu'au fil du temps, elles sachent vers qui se tourner. Pour ces personnes, nous devons souvent rester présent·e·s plus longtemps et les soutenir du mieux que nous pouvons en fonction de leurs besoins.

Depuis 2022, notre ASBL est régie par l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri et son arrêté d'application. Selon cette réglementation, la durée des accompagnements des services de guidance à domicile est désormais limitée à 5 ans. Selon l'arrêté d'application, nous pouvons dépasser cette durée pour un maximum de 15% du total de nos accompagnements. Cependant, en raison de la complexité des situations des personnes accompagnées (violences domestiques, problèmes juridiques, invalidité...), nous ne sommes pas toujours en mesure de clôturer un dossier dans ce délai, au risque que la personne perde son logement, par exemple. Un texte consacré à ce sujet est présenté plus loin dans ce rapport annuel.

En conclusion, bien que la diversification de notre public engendre des défis organisationnels, pratiques et éthiques, elle s'accompagne principalement d'évolution positive de notre service vers plus d'inclusivité et d'adaptabilité. Notre société ne cesse d'évoluer, il est donc important pour nous de nous adapter en permanence et de trouver de nouvelles solutions pour répondre à ces nouveaux besoins tout en assurant un service de la plus haute qualité.





Entre réglementation et réalité : repenser la durée de l'accompagnement

Depuis l'entrée en vigueur en 2022 de la nouvelle ordonnance et de l'arrêté d'application, la durée des accompagnements ne peut plus dépasser 5 ans. L'arrêté d'application nous permet de dépasser cette durée pour un maximum de 15% du total de nos accompagnements.

Suite à l'introduction de cette limite de temps, nous avons mis en place le statut "Ancien·ne", visant à faciliter la transition des familles en fin d'accompagnement et à ne pas rompre le lien avec Aprèstoe. Les "Ancien·ne·s" sont les bienvenu·e·s aux permanences mensuelles ainsi qu'aux différentes activités et sorties organisées. Bien que ce statut facilite la clôture des dossiers et que nous observons une diminution des longs accompagnements (34% des dossiers en 2023 contre 25% en 2024), leur nombre reste important. Face à ce constat, nous avons tenté de comprendre les raisons amenant ces accompagnements à durer dans le temps.

Notre service fait partie du volet prévention de l'aide aux personnes sans abri. Nos missions principales étant d'éviter la perte du logement et de favoriser l'autonomie des personnes accompagnées, développer une réflexion autour de ces accompagnements de longue durée nous permet ainsi d'interroger notre pratique professionnelle.

Nous avons pu repérer deux types de facteurs ayant un impact sur la durée des accompagnements : les facteurs d'ordre individuel, spécifiques à la situation de la personne accompagnée, qui peuvent découler aussi bien de la situation personnelle de la personne que de son entourage et du fonctionnement de la société ; et les facteurs d'ordre institutionnel, liés à notre fonctionnement et à la dynamique relationnelle dans l'accompagnement.

Nous avons identifié les facteurs individuels suivants :

- Les démarches spécifiques nécessitant de maintenir l'accompagnement : Certaines procédures administratives ou juridiques – telles que les demandes de titre de séjour ou les procédures judiciaires – nécessitent un accompagnement sur plusieurs années, parfois même supérieur à cinq ans. D'une part, nous constituons un réseau de services et d'intervenant·e·s expert·e·s en la matière autour de la personne et agissons comme "facilitateur·trice" de communication entre ces différent·e·s intervenant·e·s et la personne que nous accompagnons. D'autre part, nous assurons un soutien émotionnel, car ces démarches suscitent souvent beaucoup d'anxiété et de sentiment d'incapacité ou même d'illégitimité.

- Les problématiques d'alphabétisation et de langue : nous accompagnons un grand nombre de personnes dont la langue maternelle n'est pas l'une des langues nationales. Le niveau de français ou de néerlandais a un impact indéniable sur leur degré d'autonomie et d'indépendance. Nous orientons donc souvent les personnes vers des formations en langue. À cela s'ajoute parfois l'analphabétisme qui rend encore plus difficile la réalisation de démarches administratives (comme lire un courrier, répondre à un mail, remplir un document pour l'école...). Ces deux facteurs, et surtout lorsqu'ils sont combinés, demandent parfois un accompagnement de plus de 5 ans pour que la personne puisse arriver à un niveau de compréhension lui permettant de fonctionner de manière réellement autonome. Un projet de formation est également fort dépendant de la disponibilité psychique de la personne, de son parcours et de sa situation familiale ainsi que de ses capacités d'apprentissage.
- Les capacités cognitives limitées : nous accompagnons certaines personnes porteuses d'un handicap ou d'une déficience mentale qui rendent plus difficile la gestion des tâches quotidiennes et de leur budget. Ces limites font partie de la réalité de la personne et ne pourront pas être "résolues" au bout de 5 ans d'accompagnement, voire jamais. Notre but est donc de favoriser au mieux l'autonomie grâce à l'orientation vers des services adaptés (lorsque cela est possible), la création d'un réseau solide autour de la personne et la psychoéducation. Toutefois, nous avons conscience que viser une autonomie totale pour ces situations est utopique.
- Les vécus traumatiques : nous avons en guidance des personnes qui ont des parcours de vie très lourds. Certaines sont traumatisées et n'ont pas la disponibilité psychique pour mener leur vie de manière indépendante. Il faut d'abord du temps pour se remettre et s'apaiser avant de pouvoir travailler à une plus grande autonomie.
- Le manque de confiance en soi : les parcours de vie complexes et les événements traumatiques vécus par les personnes que nous accompagnons, impactent significativement leur confiance en elles. Tout au long de l'accompagnement, nous travaillons activement à l'émancipation des femmes. Le temps nécessaire pour se sentir suffisamment forte pour faire des choix pour soi-même et sa famille dépend d'une personne à l'autre.





- Les violences conjugales : comme mentionné dans ce rapport annuel, nous travaillons continuellement à renforcer la sécurité des victimes de violences conjugales et à leur proposer un soutien émotionnel intensif. Ces violences ont des conséquences physiques et psychiques à long terme, même après la séparation. Lorsqu'il y a des enfants, les mères sont régulièrement confrontées à leur ex-partenaire, notamment quand elles doivent s'organiser pour la garde ou pour les décisions concernant leurs enfants.
- Les problématiques de santé mentale : nous accompagnons des personnes ayant des problématiques de santé mentale (paranoïa, maniaque-dépression, schizophrénie, syndrome de stress post-traumatique...) impactant leur temporalité et leur sens des priorités. Nous sommes donc amené·e·s à adapter notre travail à leur rythme et à leur réalité. Certaines démarches nécessitent parfois un temps plus long et impactent naturellement la durée des accompagnements.
- Le manque de services adaptés et la saturation du secteur : nous visons à la création d'un réseau qui soit le plus adapté possible aux besoins spécifiques de chaque personne que nous accompagnons. Toutefois, nous sommes parfois confronté·e·s à des situations qui cumulent plusieurs problématiques, ce qui complique la recherche de services adaptés et qui sont souvent déjà surchargés. La durée de notre accompagnement est donc dépendante de la réalité du terrain.
- L'aspect transgénérationnel / systémique : il nous arrive d'accompagner plusieurs membres d'une même famille de différentes générations. Nous constatons parfois des problématiques et des modes de fonctionnement qui semblent se répéter de génération en génération et qui complexifient notre accompagnement. De plus, une étude réalisée par Statbel montre que la précarité se transmet de génération en génération, en effet *"parmi des personnes ayant vécu à l'âge de 14 ans dans un ménage avec de grosses difficultés financières, 30,4% vivent sous le seuil de pauvreté monétaire en 2019. A l'inverse, lorsque l'on vivait dans un ménage en très bonne santé financière, le taux de pauvreté actuel ne s'élève plus qu'à 7,7%"*¹⁰.
- La composition familiale : nous accompagnons majoritairement des personnes seules avec enfants. Les familles nombreuses monoparentales représentent souvent un travail plus conséquent notamment concernant le soutien à la parentalité. En effet, pour chaque enfant, nous mettons en place un réseau, qui va répondre à ses besoins spécifiques. De plus, ces familles éprouvent également des difficultés à trouver un logement abordable qui soit adapté à leurs besoins.

- Les assuétudes : elles peuvent avoir un impact sur tous les domaines de vie de la personne et nous limitent parfois dans notre accompagnement, notamment lors de périodes de rechute ou de forte consommation. Cela affecte souvent la continuité et la régularité du suivi mais également les autres membres de la famille.
- Les événements de vie : certains événements, tels qu'une naissance, un décès, un déménagement... peuvent être particulièrement marquants et nécessiter un soutien plus important. Il arrive que la clôture d'un accompagnement soit postposée suite à l'un de ces événements.

Les facteurs institutionnels que nous avons dégagés découlent d'une réflexion concernant l'influence de notre fonctionnement et de notre pratique sur la durée des accompagnements. En effet, questionner la durée de nos suivis n'a de sens qu'en tenant compte des aspects relationnels et des dynamiques propres au travail social.

Notre cadre de travail nous amène à nous rendre à domicile de manière très régulière, impliquant de rentrer dans l'intimité des personnes que nous accompagnons. Afin de créer un accompagnement qui réponde au mieux aux besoins et aux demandes des personnes, il est important d'établir un lien de confiance solide et sécuritaire. En tant qu'intervenants sociaux et intervenantes sociales, nous occupons une place particulière dans la vie des personnes accompagnées. De nombreuses femmes nous disent qu'elles nous considèrent comme leur unique personne de confiance, voire comme un membre de leur famille.

Ces dynamiques relationnelles et émotionnelles rendent plus complexe l'évaluation du suivi et de ce fait la clôture éventuelle car elles influencent aussi bien la perception de la personne accompagnée que celle du ou de la travailleur·euse. Afin de garantir notre objectivité, une évaluation annuelle des suivis a été mise en place, nous permettant ainsi d'évaluer l'accompagnement dans sa globalité. Ces évaluations sont précieuses et nous offrent la possibilité de faire le point sur les différents objectifs fixés, le réseau des personnes suivies et leur autonomie ainsi que le lien avec notre service. Ces indicateurs nous permettent d'évaluer l'état du suivi et si une clôture peut être envisagée.

Après quelques années, il nous arrive d'attribuer un ou une nouveau·elle référent·e à une personne accompagnée. Cela permet que la relation ne soit pas investie de façon trop personnelle de part et d'autre et que la clôture soit moins douloureuse. Tout comme une évaluation, un changement de référent·e peut également apporter un regard neuf sur la situation.

¹⁰ STATBEL, *Transmission intergénérationnelle de la pauvreté ou comment les conditions de vie dans l'enfance influencent la vie future*, 2021. <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/transmission-intergenerationale-de-la-pauvrete-ou-comment-les-conditions-de-vie-dans>. (Dernière consultation : 24/03/2025)



Toutefois, malgré les dispositifs que nous avons mis en place et parce qu'il s'agit de relations humaines, la clôture reste un moment souvent chargé en émotions, qu'il nous faut préparer en amont et en co-réflexion avec la personne accompagnée. Il arrive que la clôture du suivi soit envisagée par le ou la travailleur-euse, au vu de l'autonomie et du réseau de la personne, mais que cela ne corresponde pas au vécu émotionnel de la personne. Elle a alors besoin d'un peu plus de temps pour se sentir suffisamment sécurisée ou se rendre compte de son niveau d'autonomie.

Nous avons pu identifier un certain nombre de facteurs qui ont, selon nous, une influence sur la durée des suivis. Toutefois, ces facteurs sont dynamiques et souvent interconnectés. Nous ne pouvons donc dégager une cause ou une explication unique qui justifierait que certains suivis dépassent la limite des 5 ans. Nous constatons que les causes sont souvent multifactorielles et qu'elles sont le reflet de la complexité de nos accompagnements, de problématiques sociétales plus larges et des défis propres au secteur de l'aide aux personnes sans-abri. Cette limite de 5 ans peut, pour certaines situations, s'avérer trop courte au vu de la complexité des facteurs individuels, structurels et relationnels. Nous nous efforçons de rendre nos accompagnements toujours plus cohérents. Notre travail évolue sans cesse afin de s'adapter aux besoins et aux questions de chaque personne que nous accompagnons.





Et plus encore...

Adhésions

- ASBL Fédération Bico depuis le 24/04/2018
- ASBL Iris depuis le 08/06/2018
- ASBL Baïta depuis le 01/03/2019
- ASBL Pelicano depuis le 01/12/2020
- ASBL Arc-en-Ciel depuis le 21/04/2023

Administration, collaborateur·trice·s, formations et concertations

Organe d'Administration

- Brigitte Houtman, administratrice
- Els Bruyninckx, administratrice
- Iram Chaudary, présidente
- Martine Van Heesvelde, administratrice
- Tom Van Vlierberghe, administrateur

Réuni le : 01/03/2024, 09/04/2024, 18/10/2024

Assemblée Générale

- Brigitte Houtman
- Els Bruyninckx
- Iram Chaudhary
- Martine Van Heesvelde
- Tom Van Vlierberghe

Réunie le : 09/04/2024

Collaborateur·trice·s

- Sarah Vanempten, directrice depuis le 01/11/2017
- Jolien Van Nieuwenhove, accompagnatrice psychosociale depuis le 01/04/2019
- Kate Ronse, accompagnatrice psychosociale depuis le 01/12/2020
- Laura Winderickx, accompagnatrice psychosociale depuis le 08/04/2021
- Lore Walravens, accompagnatrice psychosociale depuis le 01/07/2021
- Andrzej Matysiak, aide logistique depuis le 10/11/2021
- Nathalie Deroo, assistante administrative depuis le 11/01/2022
- Zoé Grosjean, accompagnatrice psychosociale depuis le 08/02/2022
- Ino Lubwa, accompagnatrice psychosociale depuis le 20/09/2022
- François Kabalisa, aide logistique depuis le 01/01/2023
- Lucie De Keersmaecker, accompagnatrice psychosociale depuis le 10/01/2023
- Julie Boels, accompagnatrice psychosociale du 16/05/2023 au 09/01/2024
- Arthur Cerise, accompagnateur psychosocial du 08/08/2023 au 01/10/2024
- Amaury Charlet, accompagnateur psychosocial depuis le 06/11/2023
- Zoé-Joséphine Béterams, accompagnatrice psychosociale depuis le 11/12/2023
- Sarah Bonnot-Zubert, accompagnatrice psychosociale du 06/02/2024 au 25/04/2024
- Clara Alberti, accompagnatrice psychosociale depuis le 11/06/2024
- Maude Leysens, accompagnatrice psychosociale du 24/09/2024 au 31/10/2024

Stagiaires

- Maude Leysens : Bachelier Assistante en psychologie – Haute École Léonard de Vinci – Stage 3^e année, du 02/10/2023 au 27/03/2024
- Zoé Cambier : Master en sciences psychologiques, à finalité psychologie clinique et psychopathologie – ULB – Stage 2^e année, du 01/10/2024 au 13/12/2024





Supervisions

- Centre Chapelle-aux-Champs – Philippe Kinoo : 27/02/2024, 02/04/2024, 30/04/2024, 25/06/2024, 10/09/2024, 8/10/2024, 28/11/2024

Intervisions

- SMES (groupe francophone) : 16/01/2024, 20/02/2024, 16/04/2024, 14/05/2024, 18/06/2024, 14/11/2024
- SMES (groupe néerlandophone) : 25/01/2024, 08/02/2024, 14/03/2024, 18/04/2024, 16/05/2024

Formations, participations et visites

- Formations :
 - Cours de Néerlandais – CVO Lethas
 - Gedragswetenschappen – NHA Afstandonderwijs : 27/09/2023-28/10/2024
 - Introduction au droit de séjour des étrangers – ADDE : 24-31/01/2024
 - Formation aux questions de violences conjugales et intrafamiliales, module d'approfondissement : accompagnement des enfants victimes de violence – AMA : 07-09/02/2024 ; 12-13/03/2024 ; 06-07/11/2024
 - Formation aux questions de violences conjugales et intrafamiliales, module d'approfondissement : accompagnement des victimes de violence – AMA : 19-20/03/2024 ; 04-05/06/2024 ; 19-20/09/2024 ; 26-27/11/2024 ; 16/12/2024
 - Formation aux questions de violences conjugales et intrafamiliales, formation introductive : le processus de domination conjugale – AMA : 21-22/03/2024 ; 26-29/03/2024
 - Intervention Accès au logement – Fédération Bico : 16/04/2024
 - Recyclage du secouriste en milieu professionnel – Croix-Rouge de Belgique 14/05/2024
 - Connaître les obligations en tant qu'employeur – Boutique de Gestion : 09-12-19/09/2024
 - Allocations loyer et relogement – SPRB Bruxelles Logement : 07/10/2024

- Vorming huiselijk en familiaal geweld, introductiemodule : het proces van partnerdominantie – AMA : 10-11/2024
- Basiscursus Bedrijfseerstehulp – Croix-Rouge de Belgique: 14-15-16/10/2024
- Santé mentale des migrants et exilés – Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale: 25/10/2024
- Bijscholing Bedrijfseerstehulp: Organisatie eerstehulpverlening – Rode Kruis: 08/11/2024
- Webinaire Collaborations harmonieuses : modes d'emploi – FeBI: 02/12/2024
- Accompagnement assuétude et prévention en promotion de la santé – Prospective jeunesse: 17/12/2024

• Participations

- Défense TFE UCLL 't Kind aan huis : De begeleiding door VZW Aprèstoe vanuit de noden van kinderen, na verblijf in een onthaaltehuis : 26/01/2024
- Journée Bico : 20/02/2024
- Bruggenbouwers : 18/04/2024
- 30 ans Fami-Home : 24/05/2024
- Journée féministe Amazone : 20/09/2024
- 70 ans Arc-en-Ciel, journée d'études : 10/10/2024
- Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri :
 - Visites de : Chèvrefeuille, CPVCF, Domino, La Maison Rue Verte, New Samusocial, Pag-Asa, : 18/11/2024-22/11/2024
 - Workshop Verknopen en verbinden – Kenniscentrum WWZ : 21/11/2024
 - Workshop Preventie van uithuiszetting – Kenniscentrum WWZ : 22/11/2024





- Visites d'Aprèstoe
 - Visite d'étudiant·e·s de l'UCLL + visite de l'occupation temporaire Philanthropie : 02/10/2024
 - Visite dans le cadre de la semaine du secteur de l'aide aux personnes sans abri : 20/11/2024

Activités

- Permanence : 02/01/2024, 06/02/2024, 05/03/2024, 02/04/2024, 07/05/2024, 04/06/2024, 02/07/2024, 06/08/2024, 03/09/2024, 01/10/2024, 05/11/2024, 03/12/2024, 15 adultes
- Café Maman : 26/01/2024, 3 adultes
- Groupe de parole : 29/02/2024, 26/04/2024, 28/06/2024, 26/07/2024, 11 adultes et 4 enfants
- Journée Hobo : 15/06/2024, 9 adultes et 12 enfants
- 10 ans d'Aprèstoe : 05/09/2024, 34 adultes et 34 enfants
- Excursion Pairi Daiza : 21/09/2024, 57 adultes et 89 enfants
- Goûter de fin d'année : 18/12/2024, 40 adultes et 56 enfants
- Nouvel An Hobo : 31/12/2024, 9 adultes et 8 enfants

Concertations

- Regio-overleg : 14/03/2024
- Fédération Bico-AMA – Réunion Plénière Masterplan : 11/01/2024
- Fédération Bico-AMA-Bruss'help – Réunion Masterplan : 30/01/2024
- Fédération Bico – Assemblée Générale : 09/02/2024, 19/04/2024
- Fédération Bico – Groupe de travail Mutualisation : 19/03/2024
- Fédération Bico – Groupe de travail Services de guidance à domicile et Housing First – Direction : 17/01/2024, 16/05/2024, 23/09/2024, 06/12/2024
- Fédération Bico – Groupe de travail Questions patronales : 28/05/2024
- Fédération Bico – Échange de pratique – Direction : 04/06/2024

Rencontres occupations temporaires

- Réunion occupant·e·s Philanthropie : 07/08/2024

Rencontres

- Le Foyer Schaerbeekois (FSH) : 10/01/2024
- IRIS réunion des membres adhérents : 22/05/2024
- Yemaya : 04/06/2024
- Source : 08/08/2024
- AIS Jette : 11/10/2024
- Olista : 17/10/2024
- Service Jeunesse & Famille Mœurs de la Zone de Police Bruxelles-Ouest – Fédération Bico : 21/11/2024

Dons et sponsors

Dons de particuliers

L'Amère à Boire – Ixelles

Instances subsidiantes

- Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale
- Fonds Maribel Social





Réseau

Aprèstoe collabore avec un large réseau de services sociaux, d'institutions de soins et d'autres organisations afin d'orienter efficacement les personnes accompagnées vers l'aide la plus appropriée, adaptée à leurs besoins et à leurs demandes.

Nous croyons qu'une approche intégrée et un réseau étendu sont la clé des solutions durables. Il est également important de souligner que nous ne pouvons pas tout faire nous-mêmes et que notre mission consiste également à créer un réseau solide autour de la personne accompagnée, car un bon réseau est essentiel pour que les personnes puissent avancer par elles-mêmes et devenir réellement indépendantes.

Administratif

CAPAC, CPAS (19 communes), CSC, FGTB

Endettement

CPAS de Bruxelles, CPAS de Jette, CPAS de Koekelberg, De Haven, La Maison de la Famille, Médiation de dettes Bruxelles Laïque, Les Petits Riens, Planning Familial Leman

Ex-partenaire

SECAL

Formation

Atelier Groot Eiland, Bravvo, Brusseleer, Bruxelles formation, CAW Brussel Hobo, La Chôm'hier, Collectif Alpha, Cours Alpha, CVO Lethas, EPFC, Groep Intro, Maison de la famille de Saint-Josse-Ten-Noode, Mission Locale de Bruxelles, Perspectives, Via, Werkwinkel

Logement

AIS Baïta, AIS Comme chez Toi, AIS Forest, AIS IRIS, AIS Jette, AIS Woluwe-Saint-Lambert, Armée du Salut, CIRE, CLTB, Convivence, CPAS (19 communes), Entr'aide Saint Henri, EOS Evere, FéBUL, Le Fonds du Logement, Les Griottes, Lazare Belgique, Le Nouveau 150, La Poudrière, Les Petits Riens, Saamo, SIL – Service d'installation en logement (L'Ilot), Sociétés Immobilières de Service Public (19 communes), Solidarités Grands Froids

Quartier

Club de jeunesse, Maison de quartier Bouillon de Cultures, Maison de quartier d'Helmet, Maison de quartier Pavillon

Santé

Centre médical Euromed Laeken, Centre Médicis Woluwe-Saint-Pierre, Hôpitaux (19 communes), Kind & Gezin, Maison médicale Anderlecht, Maison médicale Anneessens, Maison médicale Canalsanté, Maison médicale Evere, Maison médicale Le 35, Maison médicale Maritime, Maison médicale Medikuregem, Maison médicale des Riches-Clares, Maison médicale Univers Santé, Maison médicale du Vieux Molenbeek, Mutuelle Chrétienne, ONE, Planning Familial du Midi, Solidaris Brabant

Soutien à la parentalité

AMO Rythme, AMO Samarcande, Antenne scolaire de Woluwe-Saint-Lambert, L'Arbre de vie, Baboes, Bazar, Bru-Stars, CASG Wolu Service, Centre de Guidance-ULB, Centre d'Orientation et d'Observation / Maison pour Jeunes Filles Uccle, Chez Bingo, Child Focus, CKG Sloebernest, Comète, CPMS IPHS, Crèche Folieke, Crèche Molenketjes, Crèche Elmer zuid, Espace parentalité Françoise Dolto, Le Fil, Jeep, Jeunesse à Bruxelles, Kinderopvang in Brussel, Maison de Quartier Helmet, Minor Ndako, Nasci, O.K.Ou, ONE Laeken, Resonans, Ricochet, SAS Parenthèse, SAS Seuil, SAs Alternatives, Service de l'Aide à la Jeunesse, Service de la Protection de la Jeunesse, Service de Santé Mentale La Gerbe, Service de Santé Mentale Champ de la Couronne, Sesame, SOS Jeunes, Souffle de Vie, SRG Clair Matin, SRG Home Juliette Herman, TrACTtor, Zita



Soutien juridique

ADDE, Avocats, Bureau d'Aide aux Victimes de Jette, Bureau d'Aide aux Victimes de Koekelberg, Bureau d'Aide Juridique, CAW Brussel, Centre d'expertise De Greef, Infor Jeunes, Objectif, Service Droits des Jeunes, Setis

Soutien psychologique

Bru-Stars, CAW Brussel, Cellules EVA, Centre Chapelle-aux-Champs, Centre de Guidance d'Ixelles, Centre de Guidance-ULB, Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles Bruxelles, CHU Saint-Pierre Equipe Mobile, CHU Brugmann Service de Psychiatrie, CPVCF, CRA L'Etoile Polaire, CSP Le Lien, Entr'aide des Marolles, Free Clinic, Hermès +, Hôpital Erasme, Mado Nord, Maison Médicale du Béguinage, Maison Médicale Cureghem, Minor-Ndako, Oasis Belgium, Parents en deuil, Planning Familial de la Senne, PSC Elsene, La Ramée, Rivage – Den Zaet, Sans Souci, Le SAS, Service de Santé Mentale Champs de la Couronne, Service de Santé Mentale La Gerbe, Service de Santé Mentale de Saint-Gilles, Sesame, Solentra, SOS Enfants, SOS Viol

Temps libre

Club de Foot F.C. Kosova, Femma, Les Gazelles de Bruxelles, Maison des femmes LES Molenbeek, Racing Club de Schaerbeek

Travail

Actiris, Atelier Groot Eiland, Bataclan, CAW Brussel Hobo, CPAS (19 communes), FGTB, Médiateur Emploi Laeken, Mission Locale de Bruxelles, Mission Locale de Molenbeek, Service Alpha-Emploi, Vokans

Vacances

Action Sport, Arc-en-Ciel, Buurtsport, Cemôme, Cifa, Don Bosco, Gym Equilibre, IBO De Puzzel, Maison de quartier d'Helmet, Mes-Tissages, Plaines de vacances de Molenbeek, Service Jeunesse de Bruxelles, VGC Speelpleinen



Annexes

Relevé mensuel du nombre de dossiers actifs chez Aprèstoe

Mois	Conventions d'accompagnement	Dossiers pondérés
Janvier	77	78,5
Février	75	74,5
Mars	75	67,5
Avril	77	84,5
Mai	77	80,5
Juin	81	85,5
Juillet	81	76,5
Août	85	90,5
Septembre	84	85
Octobre	82	86
Novembre	83	80,5
Décembre	85	77,5
Moyenne annuelle	80	81

Politique de qualité 2025-2029

Préambule

Références légales

La politique de qualité s'inscrit dans le cadre de l'arrêté d'application du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion, plus précisément les articles 27 et 28, section 7 – "Normes générales de sécurité et architecturales et normes générales de qualité de services" (ci-après "l'Arrêté").

Identification du service

L'ASBL Aprèstoe est reconnue comme Service de Guidance à domicile visant le maintien en logement par le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune (ci-après "le Service").

Période d'agrément : du 01/07/2024 au 30/06/2029

Adresse : Rue du Boulet, 24/2 – 1000 Bruxelles

Personne de contact pour la politique de qualité : Sarah Vanempten

Missions

Les missions du Service sont décrites dans l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, ainsi que dans l'arrêté du 9 mai 2019 et développées dans le rapport d'activités annuel du Service. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans ces sources.

Objectif de la politique de qualité

Afin d'assurer au mieux ses missions, et conformément à l'article 27, §1er de l'Arrêté, le Service développe une politique de qualité qui vise à déterminer, organiser, évaluer et améliorer, de manière systématique, la qualité des aides et des services ainsi que son fonctionnement.

Dans ce cadre, la politique de qualité décrite dans ce document a pour objectif d'être un outil de construction et d'auto-évaluation, ainsi qu'un outil de dialogue tant avec le personnel, les partenaires, l'administration qu'avec les personnes accompagnées.

Cette politique définit les engagements généraux du Service en matière de qualité, un plan quinquennal de qualité, des évaluations internes annuelles et le rapport pour l'évaluation quinquennale par le pouvoir subsidiant.





Engagement de prestation de services

Le Service s'engage à :

- Procurer aux personnes accompagnées le meilleur accompagnement possible dans le respect de la dignité de la vie privée de la personne, sans distinction de considérations politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle ;
- Garantir un accompagnement respectueux de la déontologie du travail social et du secret professionnel qui y est associé ;
- Garantir un accompagnement centré sur les besoins des personnes accompagnées ;
- Informer les personnes accompagnées sur le fonctionnement de l'institution, sur le travail fourni, sur leurs droits et obligations... ;
- Garantir leur droit de déposer une plainte, grâce à une procédure définie au sein de l'institution ;
- Promouvoir et faciliter la participation des personnes accompagnées dans toutes les décisions et actions ayant un impact direct sur leurs besoins ;
- Garantir la continuité des services aux personnes accompagnées qu'il prend en charge et/ou qu'il réoriente vers ses partenaires ;
- Pratiquer une gestion rigoureuse et transparente afin que les ressources financières allouées soient utilisées de manière judicieuse et optimale dans le cadre de ses missions ;
- Coopérer de manière constructive avec le pouvoir subsidiant et l'informer des activités du Service de manière transparente et précise, conformément aux modalités légales prévues ;
- Promouvoir la formation continue du personnel conformément aux objectifs de qualité définis dans le cadre de ses engagements – voir la section "Politique de formation" ci-dessous.

Programme quinquennal de qualité

Afin de répondre à ces engagements, une démarche d'évaluation qualitative est mise en place grâce à un programme quinquennal, lequel sera réévalué chaque année.

Notre personnel et les personnes accompagnées contribuent de façon déterminante au succès de la mise en œuvre de cette politique de qualité et de son évaluation annuelle.

Politique de qualité

Thème 1 : Qualité des services – amélioration des accompagnements individuels

L'ASBL Aprèstoe a été créée pour soutenir les femmes avec ou sans enfants qui reprennent une vie indépendante après une période de sans-abrisme. Ces femmes sont souvent confrontées à des difficultés psychosociales, relationnelles, administratives, financières et juridiques complexes. En améliorant l'accompagnement individuel, Aprèstoe souhaite apporter un soutien sur mesure à ces femmes et à leurs enfants, accroître leur autonomie et leur résilience, et assurer le maintien de leur logement. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de sa mission de fournir un accompagnement familial intégral et de construire une relation de confiance grâce à la proximité et à l'écoute.

Renforcer le soutien à la parentalité et en cas de violence conjugale ou intrafamiliale

- Actions :
 - Utiliser des nouvelles ressources (telles que schémas, manuels, bibliothèque et outils numériques) pendant les accompagnements.
 - Organiser des réunions thématiques trimestrielles sur le soutien à la parentalité et la violence familiale, visant à sensibiliser et à émanciper les personnes accompagnées.
 - Apprendre de services similaires et complémentaires par le biais de visites de travail et d'échanges.
- Résultats :
 - Fournir une base de ressources sur laquelle l'équipe peut s'appuyer.
 - Echanger des expériences pratiques et créer une base commune.
 - Renforcer l'implication des personnes accompagnées et fournir un accompagnement individuel adapté qui corresponde encore mieux aux besoins du public.



Renforcer le soutien à la parentalité et en cas de violence conjugale ou intrafamiliale : objectifs opérationnels et indicateurs

2028		2029	
Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Evaluer l'efficacité des outils utilisés.	Organiser une réunion d'équipe afin d'ajuster les outils sur base des retours des travailleur·euses·s sociaux·ales et des personnes accompagnées.	Utilisation des outils actualisés.	Chaque membre de l'équipe utilise les outils actualisés avec au moins deux personnes accompagnées.
Organiser des réunions trimestrielles avec les travailleur·euses·s sociaux·ales pour échanger sur des cas et des méthodologies.	Organiser au moins 4 réunions thématiques avec les travailleur·euses·s sociaux·ales.	Organiser des réunions trimestrielles avec les travailleur·euses·s sociaux·ales pour échanger sur des cas et des méthodologies.	Organiser au moins 4 réunions thématiques avec les travailleur·euses·s sociaux·ales.
Appliquer les connaissances acquises.	Chaque membre de l'équipe applique les connaissances acquises dans son travail.	Evaluer la pertinence des connaissances acquises.	Organiser une réunion d'équipe pour adapter les connaissances acquises sur base des retours des travailleur·euses·s sociaux·ales et des personnes accompagnées.
Réaliser des visites de travail dans des services complémentaires afin de partager les connaissances et les méthodologies et faire un retour à l'équipe.	Au moins 1 visite de travail dans un autre service.	Réaliser des visites de travail dans des services complémentaires afin de partager les connaissances et les méthodologies et faire un retour à l'équipe.	Au moins 1 visite de travail dans un autre service.

Renforcer le soutien à la parentalité et en cas de violence conjugale ou intrafamiliale : objectifs opérationnels et indicateurs

2025		2026		2027	
Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Rassembler des ressources pratiques telles que des manuels, des fiches de travail et des outils visuels pour le soutien à la parentalité et la résilience face aux violences vécues.	Créer une bibliothèque interne de documents informatifs (brochures, dépliants, vidéos...).	Sélectionner différents outils sur le soutien à la parentalité et la résilience face aux violences vécues.	Organiser des réunions d'équipe pour identifier les outils à utiliser.	Utilisation des outils dans les accompagnements.	Chaque membre de l'équipe utilise les outils sélectionnés avec au moins 2 personnes accompagnées.
Organiser des réunions trimestrielles avec les travailleur·euses·s sociaux·ales pour échanger sur des cas et des méthodologies.	Organiser au moins 4 réunions thématiques avec les travailleur·euses·s sociaux·ales.	Organiser des réunions trimestrielles avec les travailleur·euses·s sociaux·ales pour échanger sur des cas et des méthodologies.	Organiser au moins 4 réunions thématiques avec les travailleur·euses·s sociaux·ales.	Organiser des réunions trimestrielles avec les travailleur·euses·s sociaux·ales pour échanger sur des cas et des méthodologies.	Organiser au moins 4 réunions thématiques avec les travailleur·euses·s sociaux·ales.
Réaliser des visites de travail dans des services similaires afin de partager les connaissances et les méthodologies et faire un retour à l'équipe.	Au moins 2 visites de travail dans d'autres services.	Réaliser des visites de travail dans des services similaires afin de partager les connaissances et les méthodologies et faire un retour à l'équipe.	Organiser des réunions d'équipe en vue d'améliorer les réunions thématiques.	Organiser une réunion d'équipe pour transposer les connaissances acquises dans notre fonctionnement.	Chaque membre de l'équipe applique les connaissances acquises dans son travail.
				Réaliser des visites de travail dans des services complémentaires afin de partager les connaissances et les méthodologies et faire un retour à l'équipe.	Au moins 1 visite de travail dans un autre service.

Structure et professionnalisation du personnel et de l'organisation : objectifs opérationnels et indicateurs

2025		2026		2027	
Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Travailler avec un coach externe pour améliorer la communication et la collaboration au sein de l'équipe.	Organiser au moins 3 séances de coaching.	Poursuite du coaching en mettant l'accent sur la résolution des conflits et les techniques de communication efficace.	Organiser au moins 3 séances de coaching.	Appliquer les améliorations des séances de coaching.	Chaque collègue applique les techniques de communication apprises.
		Evaluer l'impact du coaching et apporter des améliorations sur base des retours.	Evaluer le coaching lors de la première séance de coaching de l'année.		
Entamer la rédaction du profil de fonction Travailleur-euse psychosocial-e en collaboration avec l'équipe.	Rédiger un projet de profil de fonction dans un groupe de travail.	Finaliser le profil de fonction Travailleur-euse psychosocial-e sur base des retours de l'équipe.	Organiser une réunion d'équipe pour finaliser le profil de fonction.	Finaliser les profils de fonction 'Assistant-e administratif-ve et 'Direction'.	Achever les profils de fonction et les partager avec l'équipe.
		Entamer la rédaction des profils de fonction 'Assistant-e administratif-ve et 'Direction'.	La direction et l'assistant-e administrative rédige des projets de profils de fonction.	Entamer la rédaction des profils de fonction 'Aide logistique'.	La direction et l'assistant-e administrative rédige des projets de profils de fonction.

Thème 2 : Personnel

L'équipe d'Aprèstoe est au centre de l'organisation. La qualité des services fournis aux personnes accompagnées est étroitement liée à la collaboration et à la communication au sein de l'équipe. C'est pourquoi Aprèstoe souhaite investir dans le renforcement de la dynamique interne de l'équipe et dans la clarté des responsabilités et des tâches.

À partir de 2025, l'organisation fait appel à un coach externe pour améliorer la communication au sein de l'équipe et prévenir les conflits de manière constructive. Ce coaching permet aux membres de l'équipe de mieux travailler ensemble et donne à la direction des indications précieuses pour optimiser la collaboration au quotidien.

De plus, des profils de fonction sont élaborés progressivement, avec l'implication active de l'équipe dans le processus. Cela permet de s'assurer que les profils correspondent à la réalité du travail et qu'ils apportent un support pratique dans l'exécution des tâches. L'implication des membres de l'équipe dans ce processus permet non seulement de créer une base, mais aussi de renforcer le sentiment d'engagement et d'appartenance.

L'objectif final est de construire une équipe homogène et bien structurée qui communique efficacement, dont les tâches sont clairement organisées et qui peut continuer de se développer en permanence.

Structure et professionnalisation du personnel et de l'organisation

- Actions :
 - Le coaching se concentre sur la communication, la collaboration et la résolution des conflits, avec des séances concrètes réparties sur plusieurs années.
 - Les profils de fonction sont élaborés en concertation avec l'équipe.
 - Les retours de l'équipe sont activement utilisés pour améliorer le coaching et les structures.
- Résultats :
 - Les membres de l'équipe travaillent plus efficacement ensemble.
 - Les profils de fonction donnent des repères à l'équipe et améliorent l'efficacité.
 - Le coaching permet d'améliorer durablement la collaboration.



Thème 3 : Partenariat

Un logement stable est un pilier fondamental pour le bien-être des femmes et des enfants qu'Aprèstoe soutient. En établissant des partenariats étroits avec le secteur du logement, comme les agences immobilières sociales, Aprèstoe peut améliorer l'accès des personnes accompagnées à un logement durable et adapté. Ceci est essentiel pour promouvoir la stabilité et l'indépendance des familles et s'inscrit dans l'objectif d'assurer le maintien du logement.

Développer la coopération avec le secteur du logement

- Actions :
 - Identifier et développer la coopération avec les agences immobilières sociales (AIS) pertinentes.
 - Négocier et conclure au moins une convention de collaboration avec une AIS afin d'améliorer l'accès à des logements abordables.
 - Orienter les personnes accompagnées vers les AIS, en mettant l'accent sur un soutien approprié et des solutions de logements durables.
 - Les évaluations et les retours permettent une amélioration continue des collaborations.
- Résultats :
 - Au moins une convention de collaboration à long terme avec une agence immobilière sociale.
 - Les personnes accompagnées sont orientées efficacement vers des AIS, ce qui renforce leur stabilité et leur indépendance.
 - L'évaluation régulière des partenariats existants permet d'améliorer la coopération dans le futur.



Structure et professionnalisation du personnel et de l'organisation : objectifs opérationnels et indicateurs

2028		2029	
Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Améliorer la communication et la collaboration au sein de l'équipe.	Organiser au moins 1 séance de coaching supplémentaire.	Evaluer l'impact du coaching sur la qualité de la collaboration.	Retours de l'équipe sur l'amélioration de la communication et de la collaboration.
Finaliser les profils de fonction Aide logistique.	Achever les profils de fonction et les partager avec l'équipe.	Evaluer l'impact des profils de fonction sur la qualité de la collaboration.	Retours de l'équipe sur la clarté et l'efficacité des profils de fonction.

Développer la coopération avec le secteur du logement : objectifs opérationnels et indicateurs

2028		2029	
Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Négocier les conditions et les accords de coopération.	Au moins 1 proposition de collaboration en cours d'élaboration.	Finalisation et signature d'une convention de collaboration avec une AIS.	Signer au moins 1 convention de collaboration.
Evaluer conjointement la manière dont la collaboration peut être améliorée.	Réunion d'évaluation avec l'AIS sur les premières expériences.		
Poursuivre la bonne collaboration dans les partenariats existants avec les AIS.	Au moins 2 personnes orientées efficacement vers une AIS.	Poursuivre la bonne collaboration dans les partenariats existants avec les AIS.	Au moins 2 personnes orientées efficacement vers une AIS.
	Organiser des concertations régulières et des séances d'évaluation conjointe.		

Développer la coopération avec le secteur du logement : objectifs opérationnels et indicateurs

2025		2026		2027	
Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Inventaire des agences immobilières sociales (AIS) avec lesquelles il est possible de collaborer.	Etablir une liste d'au moins 2 AIS pertinentes.			Engager les premiers contacts avec des AIS pertinentes.	Organiser des entretiens préliminaires avec au moins une AIS.
Engager les premiers contacts avec des AIS pertinentes.	Organiser des entretiens préliminaires avec au moins 1 AIS.	Négocier les conditions et les accords de coopération.	Au moins 1 proposition de collaboration en cours d'élaboration.	Finalisation et signature d'une convention de collaboration avec une AIS.	Signer au moins 1 convention de collaboration.
Poursuivre la bonne collaboration dans les partenariats existants avec les AIS.	Au moins 2 personnes orientées efficacement vers une AIS.	Poursuivre la bonne collaboration dans les partenariats existants avec les AIS.	Au moins 2 personnes orientées efficacement vers une AIS.	Poursuivre la bonne collaboration dans les partenariats existants avec les AIS.	Au moins 2 personnes orientées efficacement vers une AIS.
			Organiser des concertations régulières et des séances d'évaluation conjointe.		



Politique de formation

Aprèstoe s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de formation continue des travailleurs dans le cadre du programme quinquennal de qualité développé dans le présent document.

Dans ce contexte, le rapport annuel du Service reprend la liste des formations suivies par le personnel et une politique annuelle de formation est préparée en concertation avec la direction et le personnel.

Évaluation de la politique de qualité

Le programme quinquennal est évalué chaque année par le Service et tous les cinq ans par l'administration de la COCOM. Il contient les thèmes/objectifs, la justification du choix de ces thèmes et le plan de mise en œuvre.

Au cours de l'année un groupe de travail "qualité" se réunira sous la supervision de la direction. Ces réunions peuvent avoir deux objectifs :

Avancer concrètement sur des points précis : par exemple, dresser l'inventaire des outils existants, ou préparer un sujet spécifique pour une réunion d'équipe.

Assurer une vue d'ensemble du programme de qualité : suivre l'avancement des tâches, revoir et ajuster les objectifs et les indicateurs si nécessaire.

Lorsque des choix doivent être faits, ils sont discutés collectivement lors d'une réunion d'équipe, puis validés par la direction.

Évaluation annuelle de la politique de qualité

Chaque année, la politique de qualité sera évaluée selon la méthode suivante :

- Lors d'une réunion du groupe de travail, une analyse des actions menées au cours de l'année écoulée et des indicateurs atteints est effectuée.
- Ces résultats sont discutés lors d'une réunion d'équipe et améliorés conjointement.
- Sur base de ces résultats, la direction ajuste les objectifs et les indicateurs du programme de qualité pour les années suivantes (jusqu'à la fin de la période de cinq ans au maximum).
- Ce processus sera décrit et commenté dans le rapport d'activités annuel.

Évaluation finale de la période de cinq ans

À la fin de la période de cinq ans, la même méthodologie sera utilisée pour réaliser une évaluation globale du programme sur cinq ans. Cette évaluation portera spécifiquement sur :

L'impact sur le travail du personnel : comment le programme quinquennal a-t-il influencé le travail du personnel et, par conséquent, la qualité de l'accompagnement proposé ?

La direction veillera également à ce que la mise en œuvre de la politique de qualité n'entraîne pas une charge de travail supplémentaire excessive.

Conclusion générale et aperçu global de l'impact

Conclusion

Le plan quinquennal d'Aprèstoe propose une approche structurée pour améliorer la qualité des services dans trois thèmes stratégiques : l'accompagnement individuel, la professionnalisation du personnel et la coopération avec le secteur du logement. Chaque thème contribue à renforcer la mission d'Aprèstoe : soutenir les femmes et les enfants dans la construction d'un avenir stable et indépendant.

- Améliorer l'accompagnement individuel : Le plan prévoit le développement d'outils pratiques et d'interventions centrées sur la famille, avec un accent particulier sur le soutien à la parentalité et la résilience face aux violences vécues. Cela permet de personnaliser davantage l'accompagnement des personnes accompagnées et de l'adapter à leurs besoins spécifiques.
- Structure et professionnalisation du personnel : Le renforcement de la communication au sein de l'équipe par le biais d'un coaching externe et l'élaboration conjointe de profils de fonction fournissent un cadre clair des responsabilités au sein de l'équipe. L'accent mis sur la collaboration et la gestion des conflits permet de créer une équipe solide et résistante, capable de répondre efficacement aux défis rencontrés dans les accompagnements.
- Coopération avec le secteur du logement : Le plan s'engage à développer et renforcer des partenariats à long terme avec les agences immobilières sociales. Orienter efficacement les personnes accompagnées vers les AIS améliore leur accès à un logement stable et abordable. L'évaluation et le partage de connaissances au sein du secteur renforcent l'impact de ces collaborations.



Impact

Le plan pose les bases pour :

- Un meilleur soutien des personnes accompagnées : Grâce à un accompagnement plus adapté et à un meilleur accès au logement.
- Une organisation interne renforcée : Grâce à une meilleure collaboration et communication au sein de l'équipe.
- Des partenariats durables : Avec les agences immobilières sociales et d'autres acteurs pertinents du secteur.

Avec cette approche, l'ASBL Aprèstoe se concentre sur la réalisation d'un impact à long terme et mesurable, autant pour les personnes accompagnées que pour le secteur plus large dans lequel l'organisation opère. Ce plan constitue une base solide pour la croissance et la poursuite de la professionnalisation au cours des cinq prochaines années.





VZW Aprèstoe ASBL

Rue du Boulet, 24/2

1000 Bruxelles

02 345 09 35

info@aprestoe.be

www.aprestoe.be

BE26 3630 8081 9329

Numéro d'entreprise : 0562 717 289

Numéro agrément COCOM : CSAD/GAD/012

RPM Bruxelles

Editeur responsable :

Sarah Vanempten

Mise en page :

Nathalie Deroo

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE