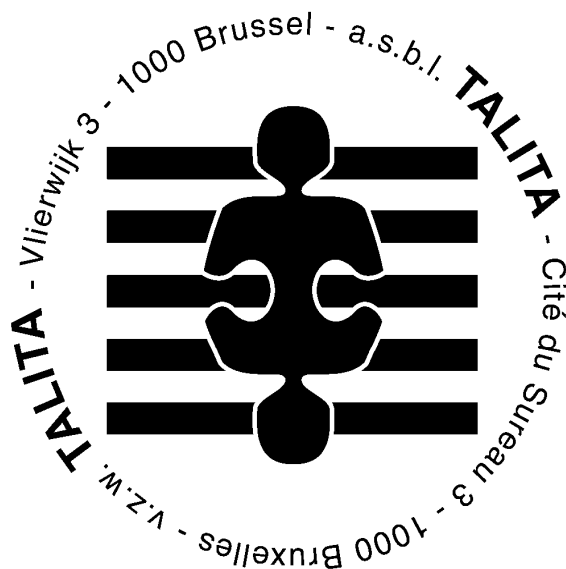


TALITA asbl



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Cité du Sureau 3 - 1000 Bruxelles

Tel: 02/262 23 78

Fax: 02/262 24 57

info@talita.brussels

Numéro d'entreprise 0464 815 486

N° agrément VIVALIS MA005

RPM : Bruxelles

www.talita.brussels

INTRODUCTION	3
NOS MISSIONS	4
NOS OBJECTIFS	5
NOTRE ÉQUIPE	5
NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION & ASSEMBLEE GENERALE	7
NOTRE INFRASTRUCTURE DANS L'ACCUEIL DIFFÉRENCIÉ	7
NOS MOYENS	8
SUBSIDES	8
DONS	8
NOS CONCERTATIONS ET COLLABORATIONS	9
CONCERTATIONS ET AFFILIATIONS	9
CONVENTIONS DE COLLABORATION	9
NOS ACTIVITÉS	10
FORMATIONS ET ÉCHANGES CONTINUES	10
FORMATIONS COURTES, COLLOQUES, SÉMINAIRES, RENCONTRES ET ACTIONS	10
EN VISITE CHEZ D'AUTRES SERVICES	10
VISITES À TALITA/PRÉSENTATION DE TALITA	10
ANIMATIONS ET SORTIES AVEC LES HÉBERGÉES ET LEURS ENFANTS	10
APERÇU STATISTIQUE POUR 2024	11
DONNÉES SUR LES ENFANTS ACCUEILLIS	20
ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES	21
ACCÈS AU LOGEMENT	23
LES MAISONS D'ACCUEIL ET LE MYTHE DES LOGEMENTS EN ABONDANCE	25
POLITIQUE DE QUALITÉ	27

INTRODUCTION

Nous l'évoquons dans le dernier rapport annuel, cette année a été ponctuée au niveau fédéral par les élections législatives. Nous avons exprimé à cette occasion, via notre fédération, nos souhaits pour une prise en charge idéale du public, et des conditions de travail acceptables pour nos équipes, grâce une « politique d'intégration sociale visant une meilleure prévention de la problématique sans-abri ainsi qu'une meilleure prise en charge, en optant pour le long terme et les solutions durables. Le sans-abrisme doit donc être abordé en premier lieu de manière structurelle, en prenant en compte la diversité et la complémentarité des services qui répondent aux besoins du public. »

Comme beaucoup d'autres, nous sommes encore en attente de la mise en place du gouvernement, avec toutes les incertitudes mais aussi les espoirs que les recommandations des diverses fédérations du secteur social aient pu être le plus possible entendues et mises en place.

En 2024, Talita a rencontré des obstacles, mais aussi connu de belles expériences :

Cette année encore, et certainement pour les prochaines années à venir, il a fallu beaucoup de créativité et de persévérance, pour nos hébergées et nos équipes, qui ont continué à faire face à la difficulté d'accès au parc immobilier bruxellois dont nous vous parlions déjà les dernières années (page 21).

De plus en plus, il est nécessaire de faire appel aux alternatives au marché privé et heureusement, cette année encore, les hébergées ont pu quitter Talita -entre autres- vers des logements gérés par nos partenaires (Agences Immobilières Sociales), vers des logements sociaux (via les Articles 36 : offre de logement sociaux pour victimes de violences conjugales et/ou familiales) ou encore vers de belles initiatives et projets de vie (projet Lazare par exemple).

Concernant la qualité de l'accueil, Talita a malheureusement fait face (depuis déjà quelques années) à des infestations de punaises de lit. Comme vous pouvez le lire dans nos statistiques, beaucoup d'hébergées arrivent à Talita depuis un centre d'urgence. Malheureusement, ceux-ci se trouvent fort dépourvus face au phénomène des punaises de lit et à la difficulté de traitement dans leur cadre de fonctionnement. Il arrive que les hébergées ramènent dans leurs affaires personnelles ces petits invités indésirables. En 2024, Talita a rejoint le groupe de travail « Punaises de lit », mené par la maison médicale des Riches Claires, qui a pour objectif de rédiger une forme de plaidoyer pour interpeller les instances politiques sur cette problématique, à ce jour toujours pas reconnue comme étant un problème de santé publique, comme a été fait en France. Nous avons par ailleurs renforcé nos protocoles à l'entrée et en cas de détection pour garantir un accueil qualitatif aux hébergées.

Vous pourrez parcourir dans ce rapport annuel un aperçu plus global de notre travail (au Sureau, dans notre accueil communautaire et aux Marolles, dans l'accueil différencié).

Vous pourrez également lire en page 24 notre politique de qualité autour de trois thèmes importants. L'un d'entre eux est la mise en avant du travail de qualité réalisé avec les familles, qui concerne les enfants, le soutien à la parentalité des mamans mais également les contacts avec les papas. Cette expertise de plusieurs années va être encore mieux intégrée au sein de l'équipe, dans le travail de binôme avec les référents psycho-sociaux. Dans ce rapport annuel, vous retrouverez le texte écrit sur le travail avec les papas : Le "contact papa" ou l'art de réussir la coparentalité après une séparation (page 20).

En 2025, Talita est ravie de rejoindre la CCL (Cellule Capteur Logement). Nous libérons également du temps pour rencontrer les partenaires associatifs locaux, aussi pour mieux informer le réseau sur notre fonctionnement et tenter de casser le mythe des logements en abondance (page 24). Nous espérons cette année encore, renforcer les partenariats existants, et en créer de nouveaux !

Enfin, dernier évènement, Adelia Peeters est venue compléter par son expérience notre conseil d'administration.

Pour clôturer, nous souhaitons aborder un des gros challenge de 2024, et envoyer un signal important. Début 2024, notre seconde maison d'accueil, YEMAYA, est passé de projet (subside facultatif) à agrément, l'administration VIVALIS/COCOM nous a annoncé la diminution de nos subsides, passant de 10 ETP à 9,5 ETP. Comme toute institution de terrain, nous répondons à d'énormes besoins humains. Nos équipes s'investissent, les problématiques s'accroissent, et les institutions sont amenées à faire face à des formalités de plus en plus

importantes. Étant restés sous une seule asbl (maison d'accueil Talita + Yemaya = asbl TALITA), nous restons en pleine réflexion afin de pourvoir au manquement de subsides.

APPEL AU POUVOIR SUBSIDIANT:

- Communication ouverte et soutenante entre politique, administration et organisation de terrain: un appel à projet comprenant un effectif de personnel suffisant (même si toujours limité face aux défis) ne peut être encore diminué au moment du passage à une reconnaissance (agrément).

- Pour cela une adaptation de l'ordonnance (2018) et arrêté (2018) est nécessaire à différents niveaux:

- * 1 ETP direction/coordination par agrément "maison d'accueil", même si sous le même pouvoir organisateur

- * Certaines fonctions en maison d'accueil sont absolument déficitaires budgétairement face aux défis:

- 2 ETP permanence de nuit sont insuffisants pour couvrir 24h/24 7j/7

- 1 ETP pour le travail avec les enfants et familles jusqu'à 50 lits n'est absolument pas en adéquation avec les besoins des familles

- Nos institutions souhaitent valoriser leur personnel (avantages du personnel plus conséquents) mais sont trop souvent confrontées à devoir puiser dans leurs propres moyens pour combler les pertes budgétaires.

Bonne lecture !

NOTRE ÉQUIPE

DIRECTION

AVN, Éducatrice spécialisée, Travail social et administration depuis septembre 2013, Directrice depuis avril 2022 (En congé maternité de avril à août 2024) (VIVALIS)

MSR, MD et ML ont assuré le remplacement de la direction de avril à août 2024 (VIVALIS)

ADMINISTRATION

KE, Collaborateur administratif de juin 2022 à avril 2024 (VIVALIS)

FA, Collaboratrice administrative depuis mars 2024 (VIVALIS)

EQUIPE SOCIALE

MSR, Éducatrice spécialisée, Accompagnement des familles depuis avril 2006 (VIVALIS).

CL, Assistante sociale, Travail social depuis avril 2011 (En congé maternité et allaitement jusque octobre 2024) (VIVALIS + ACS) .

ML, Assistante sociale, Travail social depuis janvier 2013 (VIVALIS).

MD, Assistant social, Travail social depuis juillet 2017 (VIVALIS).

CT, Assistante sociale, Travail social depuis janvier 2020 (VIVALIS + Maribel).

HD, Assistante en psychologie, Travail social de mai 2021 à juin 2024 (VIVALIS).

NT, Éducatrice spécialisée, Accompagnement des familles depuis septembre 2021 (En congé maternité et allaitement jusque novembre 2024) (VIVALIS).

AEC, Assistante sociale, Travail social depuis juin 2022 (VIVALIS + ACS).

EP, Assistante sociale, Travail social de mars 2023 à mars 2024 (VIVALIS).

SAGi, Assistante sociale, Travail social depuis mai 2023 (Maribel).

IO, Orthopédagogie, Accompagnement des familles depuis octobre 2023 et travail social (VIVALIS).

SB, Educateur spécialisé, Travail social de octobre 2023 à juillet 2024 (VIVALIS).

ED, Criminologue, Travail social de avril à octobre 2024 (VIVALIS).

LA, Assistante sociale, Travail social depuis juin 2024 (VIVALIS).

EQUIPE LOGISTIQUE

LKi, Homme à tout faire depuis janvier 2007 (ACS + Maribel).

FT, Aide logistique, suivi et soutien dans l'entretien et l'aménagement de la maison depuis janvier 2012 (VIVALIS + Maribel).

EQUIPE DE PERMANENCE DE NUIT

JDP, Permanent de nuit de avril 2020 à juillet 2024 (VIVALIS).

KC, Permanent de nuit depuis mai 2020 (VIVALIS + Maribel).

MP, Permanente de nuit de février à mars 2023 et depuis octobre 2023 (VIVALIS).

NB, Permanente de nuit depuis juillet 2024 (VIVALIS).

STAGIAIRE

SR, dernière année de sciences familiales (gezinswetenschappen) à l'Odisee Hogeschool de Schaerbeek.

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION & ASSEMBLEE GENERALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration s'est réuni les 19 février, 26 avril, 17 septembre et 08 novembre 2024.

Présidente : Mafarda Ngako Ponde.

Administrateurs : Lieve Franssen, Alexandre Reynders, Tom Van Vlierberghe, Chantal Schepmans, Adélie Peeters.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée générale s'est tenue le 26 avril 2024.

Membres : Mafarda Ngako Ponde, Lieve Franssen, Truus Roesems, Alexandre Reynders, Tom Van Vlierberghe, Chantal Schepmans, Adélie Peeters .

NOTRE INFRASTRUCTURE DANS L'ACCUEIL COMMUNAUTAIRE

- Espaces de vie communautaire : Cet espace dispose d'un living et d'une salle à manger avec une cuisine ouverte, de même qu'un coin TV et d'un relais téléphone où les femmes peuvent être joignables directement. Dans le couloir, des armoires personnelles sont mises à la disposition de chaque femme.
- Salle de jeux : une grande salle de jeu a été créée pour les enfants de tous âges. Des jeux de société, puzzles ou matériel de bricolage et de coloriage sont disponibles sur demande.
- Chambres à coucher : Afin de respecter l'intimité de chaque personne, le bâtiment a été conçu de telle sorte que chaque femme dispose d'une chambre individuelle. Une femme seule a sa propre chambre, les familles ont soit une chambre plus grande ou 2 chambres communicantes. Nous disposons de 11 chambres. Chaque chambre dispose au minimum d'un lit par personne, d'une armoire, d'un bureau et d'une chaise. Les lits sont munis d'un tiroir dans lequel un matelas peut être ajouté pour l'accueil des enfants, uniquement durant le week-end (par exemple dans le cadre d'un droit de visite).
- Sanitaire : Chaque étage possède une toilette. Deux salles de bain ou de douche sont disponibles à chaque étage des chambres à coucher (2e et 3e étages).
- La salle de visite à l'entrée est prévue pour la visite de membres de la famille proche de l'hébergée ou de ses enfants ou, si prévenu à l'avance, d'autres personnes avec qui la femme a des contacts durables.
- Au premier étage se trouvent les bureaux du service social, une salle d'entretien ainsi que le bureau de la directrice.
- Salle de lessive : au 3e étage, une petite salle de lessive est à disposition, avec du matériel de repassage. Pour les grandes lessives, les femmes reçoivent des jetons afin de se rendre au lavoir.
- Ordinateurs : Les hébergées ont accès à un ordinateur fixe au 1er étage, ainsi qu'à un ordinateur portable (avec connexion internet). Les femmes peuvent également se connecter à notre réseau Wifi avec leurs propres appareils.
- La bibliothèque : au 2e étage, nos armoires de bibliothèque sont accessibles à tous pour emprunter un livre.

Panneaux solaires

En 2019, grâce à différents dons récoltés ces dernières années, l'asbl TALITA a installé 24 panneaux solaires sur le toit de son bâtiment situé à la Cité du Sureau.

Bureau extra-muros à 't Anker

Depuis septembre 2020, TALITA loue une salle au 3^{ème} étage de l'asbl 't Anker, qui se trouve une rue plus loin que notre accueil communautaire. Au-delà des contacts papas, cet espace est utilisé pour décentraliser certains entretiens importants avec les hébergées, pour rencontrer des organisations partenaires, pour planifier des entretiens avec le réseau des hébergées (avocats, délégués, ...), pour réaliser nos entretiens préalables, pour permettre aux travailleurs de travailler sur un dossier au calme ou encore pour organiser certaines activités (la venue de Saint-Nicolas par exemple).

NOTRE INFRASTRUCTURE DANS L'ACCUEIL DIFFÉRENCIÉ

TALITA dispose d'un immeuble de trois appartements mis à notre disposition par l'agence immobilière sociale "Le Nouveau 150". L'immeuble offre un logement à deux femmes seules ou avec un bébé et à une femme avec un ou deux enfant(s).

NOS MOYENS

SUBSIDES

Les frais de fonctionnement et les salaires de 10,5 membres du personnel équivalent plein temps (ETP) de l'asbl TALITA sont subsidiés par Vivalis (COCOM - Commission Communautaire Commune). Ces subsides couvrent les salaires de la directrice (1 ETP), de 6 ETP travailleurs sociaux ainsi que de 0,5 ETP pour le post-hébergement, 2 ETP permanents de nuit, 0,5 ETP travailleur administratif et 0,5 ETP aide logistique.

Depuis 2019, Vivalis et IRISCARE (dans le cadre des accords non-marchand) prévoient différents subsides complémentaires (prime de fin d'année supplémentaire pour tout le personnel, intervention supplémentaire dans les frais des embauches compensatoires (remplacement des heures de dispense de prestations avec maintien du salaire pour les travailleurs à partir de 45 ans), intervention limitée pour les frais de personnel ACS).

Depuis août 2001, nous bénéficions du soutien de la région de Bruxelles-Capitale par le biais d'Actiris qui nous a permis d'engager 1 équivalent temps plein ACS (Agent Contractuel Subsidié). Le premier mi-temps est engagé pour l'aide logistique de TALITA. Le second équivalent mi-temps est attribué au renforcement du travail social.

Grâce au Fonds Social Maribel, nous bénéficions de subsides supplémentaires (au total 4,3ETP), répartis dans le soutien logistique, l'équipe sociale ainsi qu'un temps plein pour la maison d'accueil YEMAYA. Jusqu'à novembre 2024, un mi-temps était investi pour représenter TALITA et 32 services bicommunautaires auprès des instances politiques et au niveau de concertations diverses.

Les fonctions administratives mi-temps (accordé par le Fond Social Maribel en 2013) et travail social mi-temps (accordé par le Fond Social Maribel en 2017) ont été transformé, suite à l'obtention de personnel supplémentaire dans le cadre des subsides organiques de VIVALIS, en des fonctions de permanents de nuit à partir d'avril 2020. Il était impossible de couvrir les heures de permanences de nuit 7j/7 avec 2 ETP accordé par la VIVALIS et le Fond Social Maribel a, à nouveau, pu combler afin de subvenir à nos besoins.

DONS

Depuis 2004, nous avons une agrégation afin de pouvoir faire bénéficier nos donateurs d'une attestation fiscale pour des dons de 40€ ou plus.

En 2024, nous remercions chaleureusement les familles Baumal, Calcoen, Helsinga, Houtman, Lazaro, Martens, Mewis, Mizati, Mola, Panhuis, Praet, Rietveld, Sayde, Seinen-Bikker, Steffens, Tanziana, Trobbiani, Trotta, Vancutsem-Ramirez, Van Der Toom, Van Vooren, Voortman-Modders, le groupe Brussels Ladies Meetup Network, Cyclo pour leurs dons, ainsi que les amis et voisins de TALITA qui récoltent ponctuellement des dons matériels pour les hébergées et leurs enfants.

Nous souhaitons remercier particulièrement la famille Francotte pour leur confiance et leur investissement dans le projet, qui a permis à de nombreuses femmes de s'installer correctement dans leur nouveau chez elles à leur sortie de la maison d'accueil mais qui a également permis d'aménager la maison d'accueil et renforcer le confort des hébergées.

NOS CONCERTATIONS ET COLLABORATIONS

CONCERTATIONS ET AFFILIATIONS

Bruggenbouwer : interventions entre le secteur sans-abri et le secteur handicap et santé mentale.

Fédération BICO : échanges entre travailleurs sociaux ainsi qu'entre directions.

Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel (ROTB).

Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH).

CONVENTIONS DE COLLABORATION

Avec les services suivants, nous avons signé une convention de collaboration :

- Hobo : convention d'affiliation pour les services et activités de ce centre de jour pour sans-abri. Un collaborateur du centre de jour Hobo vient régulièrement afin de rencontrer nos hébergées et organise des permanences «travail/formation/occupation de jour ».
- Collaboration avec les organisations De Schutting et Aprèstoe (services de guidance à domicile) afin d'envisager les orientations pour des accompagnements futurs. Cette méthodologie permet de préparer l'accompagnement, de pouvoir le commencer dès qu'une hébergée déménage avec déjà une base de mise en confiance dans le nouveau service, mais permet également, entre services, de rester au courant de la dynamique et du public l'un de l'autre.
- Le Nouveau 150 : convention de collaboration dans le cadre de l'intégration par le logement.
- IRIS : convention d'affiliation en tant que membre dans le cadre de l'intégration par le logement.
- Article 27 (organisation qui promeut la participation de notre public aux événements culturels à Bruxelles) : convention permettant la distribution de bons Article 27 aux hébergées. Chaque année une réunion des associations membres se déroule.
- Les Amis d'Accompagner : collaboration pour l'accompagnement de nos hébergées par des bénévoles à des services divers.
- Services d'interprétariat Agence Intégration (Agentschap Inburgering en Integratie), Bruxelles Accueil, Setis et CIRE.
- DANA vient toutes les deux semaines offrir aux hébergées (adultes et enfants) une session de massage. Chaque année, nous nous rencontrons entre les 2 équipes afin d'améliorer notre collaboration.
- L'Épicerie Sociale Les Capucines permet, à la demande de l'équipe sociale, de faire bénéficier aux hébergées en accueil différencié et aux ex-hébergées lors de la période de post-hébergement de l'achat de produits alimentaires et vestimentaires à prix réduit. Chaque année, une réunion des membres est organisée.
- Collaboration avec Colruyt dans le cadre de « A table pour 1, 2, 3 euros ». Les familles quittant TALITA bénéficient de réductions supplémentaires avec leur carte « Extra » afin de pouvoir préparer des repas équilibrés pour maximum 3 euros par repas par personne. Chaque 2 semaines un petit livret avec 6 recettes leur est envoyé à leur nouveau domicile.
- Collaboration avec Bruxeo dans le cadre de mesures d'économie d'énergie. Nous pouvons compter sur eux pour le suivi des mesures que nous mettons en place tant au niveau des effets (suivi des index des compteurs électriques et gaz) qu'au niveau des aspects techniques et financiers (primes) des installations (par exemple pour nos panneaux solaires).
- Convention avec l'asbl GARANCE – Autodéfense pour femmes et filles : organisation d'ateliers de prévention et de sécurité à destination des femmes hébergées chez TALITA, dans le cadre de leur projet « Femmes migrantes actrices de leur sécurité ».
- Convention de collaboration avec La Maison de la Famille et Jardin de Maud afin de faire bénéficier certaines de nos mamans de places en crèche.
- Collaboration avec service propriété du CPAS de Bruxelles : Notre bâtiment situé à la Cité du Sureau nous a été mis à disposition par le CPAS de la Ville de Bruxelles dans le cadre d'un bail emphytéotique. La collaboration entre nos deux services est telle que nous souhaitons remercier le service des propriétés de nous soutenir et nous permettre de garder ce bâtiment dans les meilleures des conditions.

De plus, nous collaborons régulièrement avec un grand nombre d'autres organisations dans le cadre des domaines suivants : logement, travail et formation, accompagnement psychosocial, administratif, financier et médical, enfants (crèches, SAJ, ...), occupation de jour et de détente, associations où les pauvres prennent la parole,

Nos collaborations se mettent en pratique et se renforcent au fil des années de manières très différentes ; toutes visent l'optimisation des opportunités en faveur de notre public et permettent de rester au courant les uns des autres des besoins de chacun.

NOS ACTIVITÉS

FORMATIONS ET ECHANGES CONTINUES

De janvier à septembre 2024, supervisions cliniques mensuelles par Emmanuel Nicolas, superviseur, Master en anthropologie, systémicien et intervenant psycho-social.

De septembre à décembre 2024, supervisions d'équipe par Charles Lejeune, superviseur, assistant social Master en sciences de l'éducation.

Interventions intersectorielles Smes Connect

FORMATIONS COURTES, COLLOQUES, SÉMINAIRES, RENCONTRES ET ACTIONS

L'enfant face aux violences conjugales

Etrangers et aide du CPAS (Droits quotidiens)

Secouriste en milieu professionnel (Croix rouge)

Santé mentale et précarité : un accompagnement sur mesure (Fédération Bico)

Membre du service de lutte contre l'incendie (SIAMU)

Tour d'horizon du secteur sans-abri (Fédération Bico)

EN VISITE CHEZ D'AUTRES SERVICES

Visite de l'épicerie sociale Les Capucine.

Dans le cadre de la semaine sans-abri, le personnel de Talita a visité les organisations suivantes : Home du Pré, Maison Parenté, SAAMO, Porte Ouverte, @Home, Aprestoe, De Schutting.

VISITES À TALITA/PRÉSENTATION DE TALITA

Talita a présenté son projet à plusieurs étudiants, ainsi qu'à plusieurs nouveaux collègues d'organisations proches.

ANIMATIONS ET SORTIES AVEC LES HÉBERGÉES ET LEURS ENFANTS

La plupart des activités auxquelles participent nos hébergées de manière individuelle sont accessibles avec le soutien des bons Article 27, des bons de culture de la Commission Communautaire Flamande (Paspatoe) ou encore sont organisées par le centre de jour Hobo. Une approche individualisée, intensive et positivante est nécessaire afin d'encourager notre public à participer aux activités. Pour renforcer la dynamique de groupe positive, de se rencontrer entre hébergées et travailleurs sociaux autour d'autres thèmes et activités (intra- et extra-muros), de franchir le premier pas en groupe et ainsi d'encourager par après la participation individuelle, des activités collectives sont organisées : Sortie annuelle, Espaces Parole, Ateliers logements, Activités diverses de Hobo, Activités diverses de Douch/Flux, Fête de Saint-Nicolas, Fête de Noël à TALITA, Fête de Nouvel an organisée par Hobo.

APERÇU STATISTIQUE POUR 2024

En 2024, TALITA a accueilli et accompagné 71 personnes : 38 femmes adultes et 33 enfants. 27 des femmes accueillies sont mères dont 16 accompagnées par leurs enfants. Les 11 autres femmes hébergées n'ont pas d'enfants.

Le nombre de nuitées (c'est-à-dire le total de nuits de tous ceux hébergés à TALITA pendant l'année) s'élève à 7747 nuitées : 3316 nuitées pour les adultes et 3339 nuitées pour les enfants en accueil communautaire (capacité de 22 lits) et 722 nuitées pour les adultes et 370 pour les enfants en accueil différencié (capacité maximale de 6 lits).

La durée de séjour moyenne pour les adultes est de 4.9 mois (153 jours) : soit environ 4.1 mois (125 jours) pour l'accueil communautaire et 4.3 mois (133 jours) pour l'accueil différencié.

Le taux d'occupation total était de 75.8% pour 28 lits (82.8% pour la capacité en accueil communautaire et de 49.8% pour la capacité en accueil différencié).

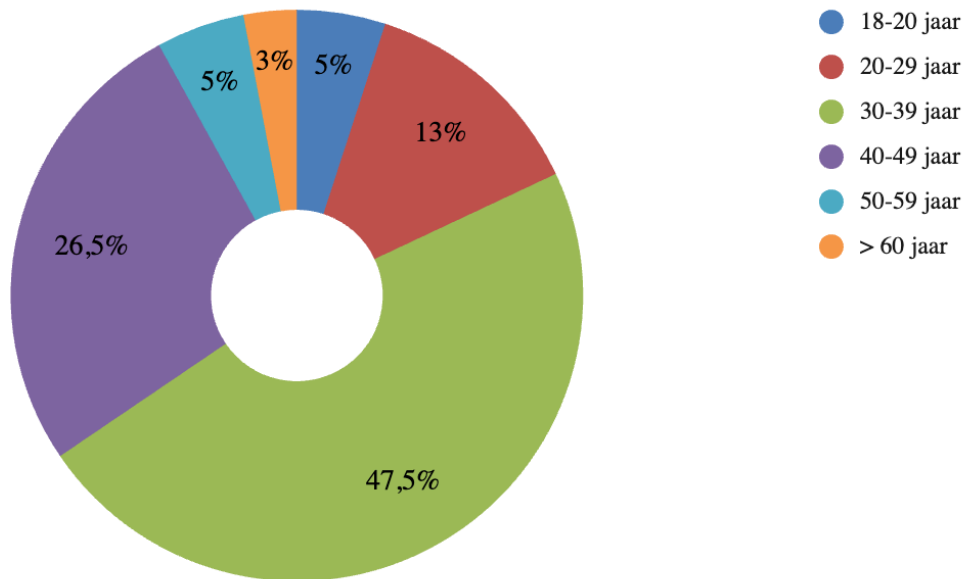
Les bas de taux d'occupation de cette année de l'accueil différencié sont en partie liés aux compositions familiales des femmes accueillies. Par exemple, le logement de l'accueil différencié pouvant accueillir une maman et ses 3 enfants a été occupé en partie par une maman seule, en attente de l'arrivée de ses enfants. Par ailleurs, des travaux d'entretien ont dû avoir lieu dans les logements, laissant parfois un vide locatif de un mois entre deux hébergements.

Concernant l'accueil communautaire, nous avons à nouveau cette année, à plusieurs reprises du retarder des entrées afin de pouvoir traiter par une longue procédure de plusieurs passages des infections de punaises de lit, malheureusement de plus en plus fréquentes.

DONNÉES SUR LES FEMMES ACCUEILLIES

ÂGE

En 2024, 74% des femmes accueillies étaient âgées entre 30 et 49 ans.



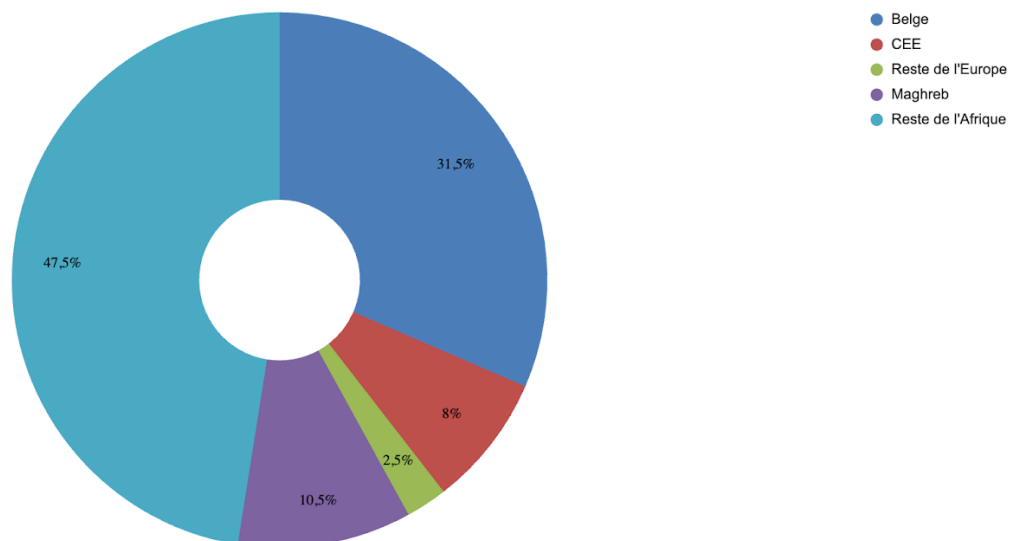
NATIONALITÉ

31.5% des femmes accueillies en 2024 sont de nationalité belge.

En 2024, les femmes représentées dans le groupe « CEE » venaient de Grèce, du Portugal et de l'Espagne (8%)

Le groupe venant des pays du « Maghreb » était constitué de femmes de nationalité marocaine. (10.5%)

Les pays de provenance des nationalités des femmes du « reste de l'Afrique » étaient divers : Congo, Guinée, Angola, Burundi, Rwanda, Cameroun, Libye et Togo, (47.5%)



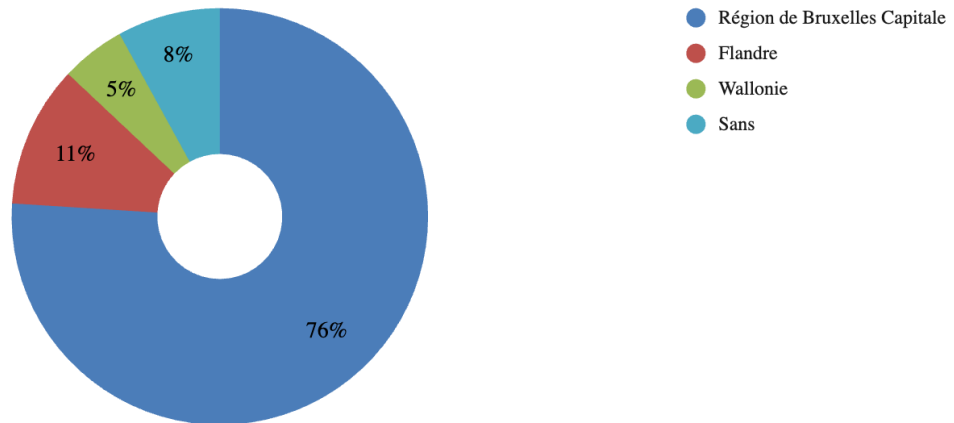
DOMICILE (À L'ARRIVÉE)

Trois quarts des femmes (76%) étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale.

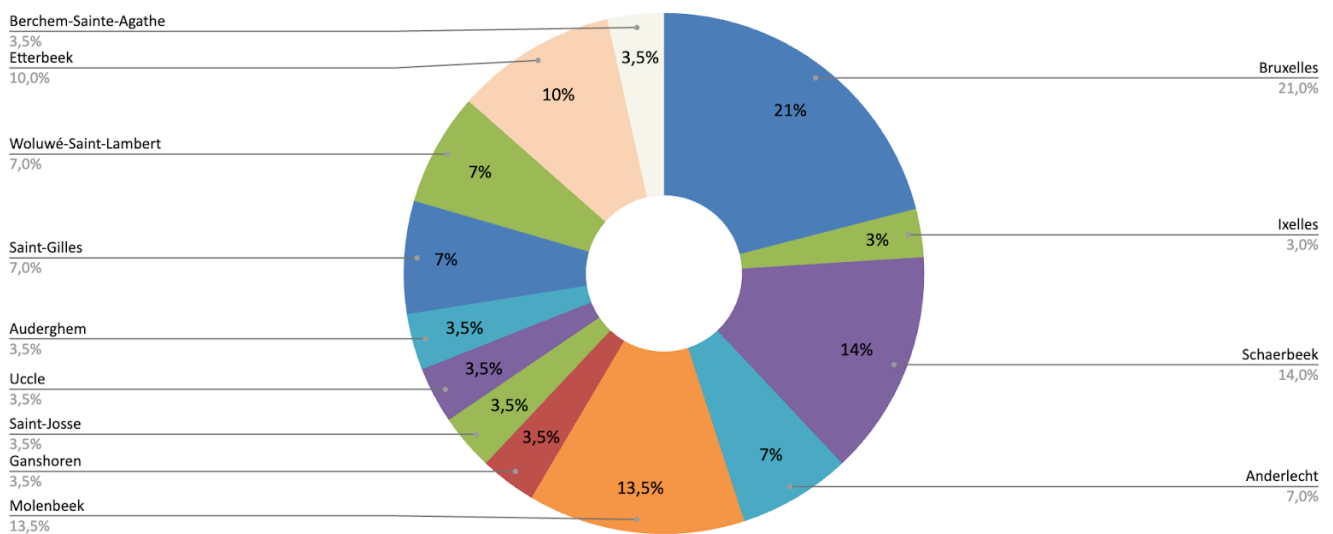
11% des hébergées venait de Flandre.

Seulement 5% étaient domiciliées en Wallonie.

Le groupe « sans » domicile (8%) concerne 3 femmes qui en début de séjour à TALITA n'étaient inscrites à aucune adresse de domicile fixe et radiées administrativement.



Les 76% des femmes domiciliées dans une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale venaient principalement des communes du croissant pauvre : Bruxelles (21%), Schaerbeek (14%) et Molenbeek-Saint-Jean (13,5%).

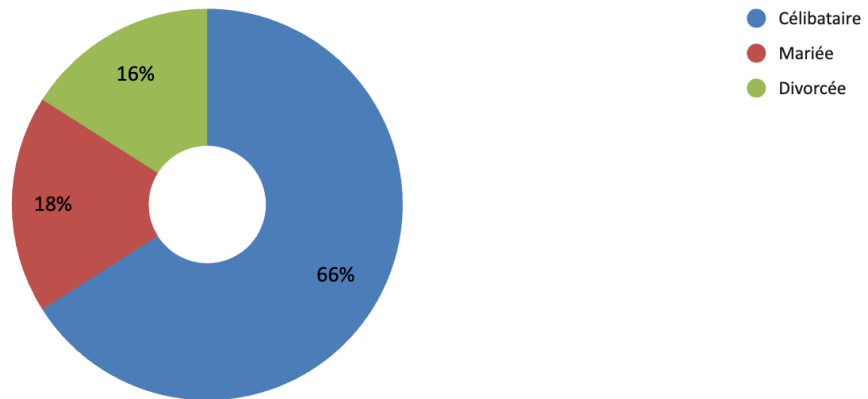


ETAT CIVIL

Ces statistiques tiennent compte de l'état civil officiel à l'arrivée et non pas de l'état de fait. Une femme peut donc, par exemple, être mariée, mais séparée de fait, ou célibataire, mais vivre en couple.

En 2024, deux tiers des femmes hébergées à TALITA étaient célibataires (66%).

Cette année, 18% des hébergées étaient mariées à leur arrivée. De ces 7 femmes, 2 étaient déjà séparées de fait de leur conjoint.



NIVEAU D'ÉTUDE (PLUS HAUT DIPLÔME OBTENU)

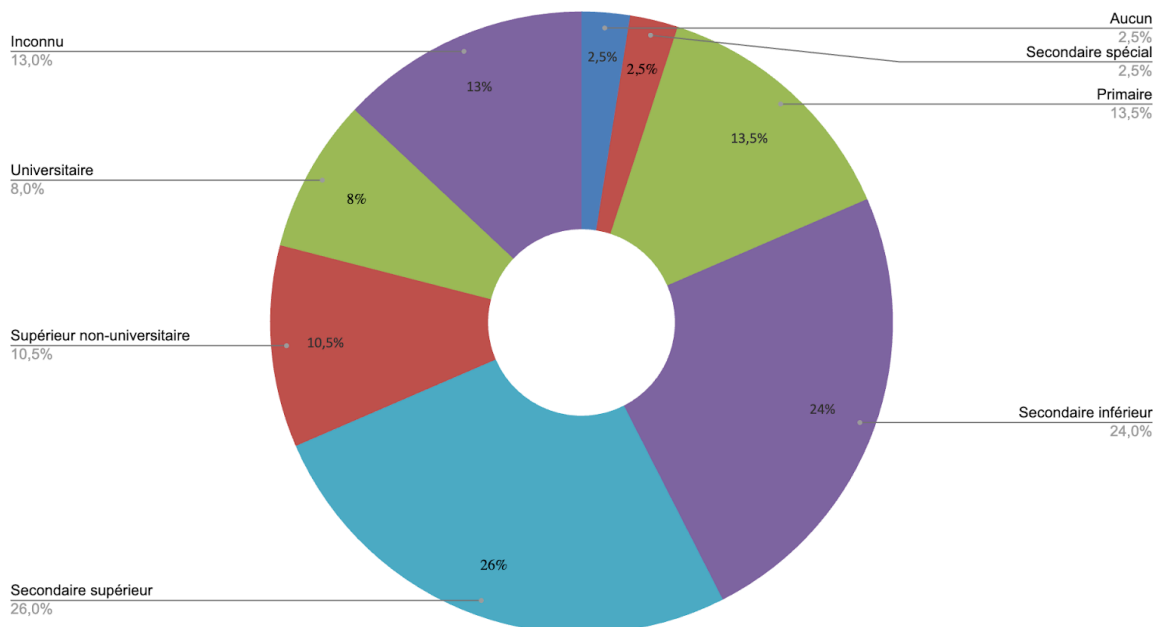
En 2024, la moitié des femmes environ possède un diplôme de l'enseignement secondaire (24% secondaire inférieure et 26% secondaire supérieure).

10,5% ont suivi des études supérieures non universitaires.

8% des femmes sont titulaires d'un diplôme universitaire.

Nous ne connaissons pas le niveau d'étude de 13% des femmes, principalement parce que leur séjour était trop court ou parce qu'elles ont suivi des études à l'étranger et l'homologation avec un diplôme belge était inconnue.

Une hébergée (2,5%) a suivi l'enseignement spécial.



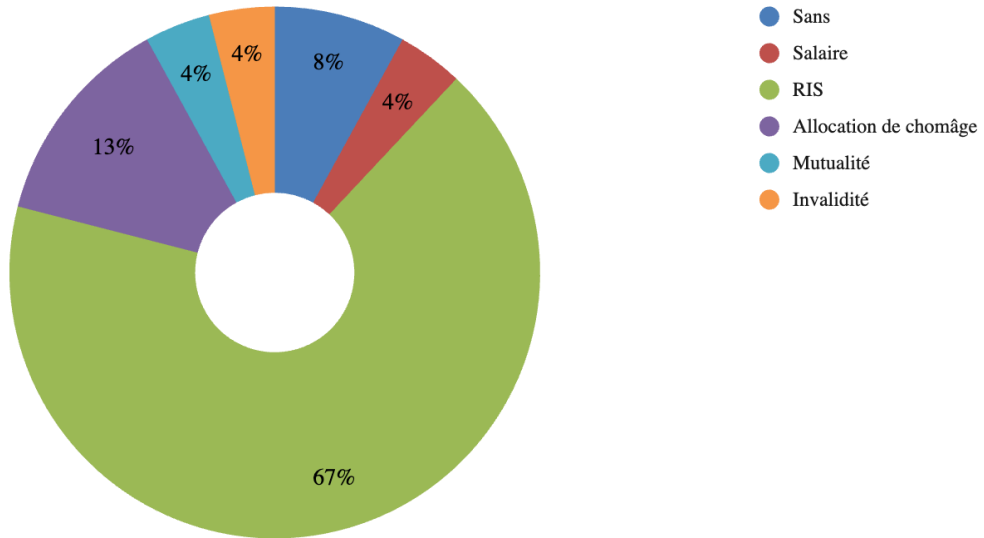
REVENUS AVANT ET APRÈS TALITA

Les 14 femmes accueillies à TALITA avant le 31/12/2024 et toujours présentes au 01/01/2025 ne sont pas reprises dans ces statistiques.

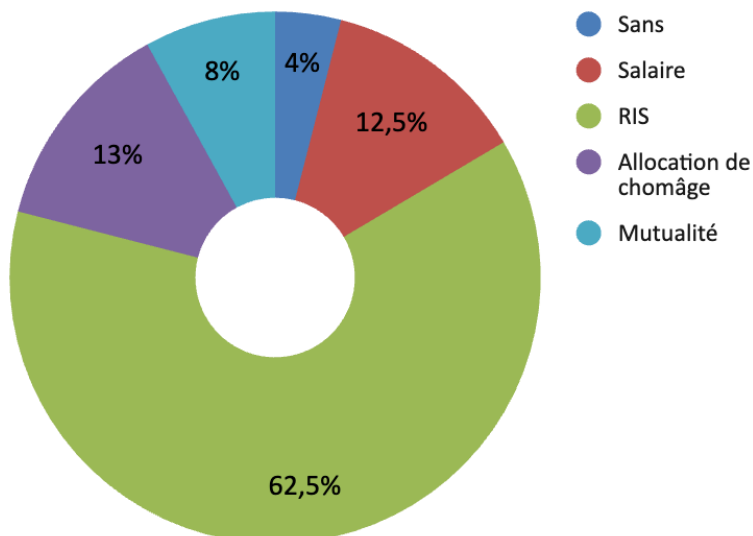
En 2024, environ 2/3 des femmes bénéficiaient d'un revenu d'intégration sociale au moment de son arrivée à TALITA. Une de ces femmes a décroché un emploi pendant son séjour.

Deux femmes ne bénéficiaient d'aucun revenu à leur arrivée. Ces deux femmes sont une problématique de statut de séjour et ne peuvent prétendre à un revenu. L'une d'entre-elle a accédé à un travail à temps partiel pendant son séjour.

A l'arrivée



A la sortie



PAIEMENT FRAIS D'HÉBERGEMENT

Pour le paiement des frais d'hébergement, le CPAS est intervenu pour 4 hébergées pour payer le solde des frais d'hébergement qui dépassaient les 2/3 des revenus des femmes. Il s'agit toutes de femmes avec plus de 2 enfants.

Une seule femme a été accueillie sans intervention en 2024.

PROBLÉMATIQUES D'ACCUEIL

Il n'est pas toujours évident de distinguer la problématique principale au vu des situations complexes et multi-problématiques de la majorité des femmes accueillies. Par exemple, une problématique de violences conjugales peut être annoncée par une hébergée. Cette même personne peut posséder un statut de séjour précaire avec lequel une séparation implique également une problématique de séjour. Dans un autre exemple, une problématique de conflits familiaux peut être avancée ; ces conflits peuvent résulter d'un épuisement de la famille de vivre avec une personne ayant une problématique psychiatrique ou encore un handicap mental. Il est donc intéressant de comparer la principale problématique annoncée par les hébergées à leur arrivée et la principale problématique définie par les travailleurs de TALITA en fin de séjour.

Les problèmes matériels (13%) concernent des femmes qui ont perdu leur logement. Ces femmes sont des mamans avec enfants et des femmes seules qui n'ont plus pu payer leur loyer ou qui ont dû quitter un logement insalubre, et qui n'ont pas trouvé à temps l'aide et le soutien adaptés.

Les problématiques conjugales concernent cette année 5% de relations sans violences, et 18% de relations conjugales avec violences.

Les situations de conflits familiaux (13%) concernent des conflits avec les parents vivant sous le même toit.

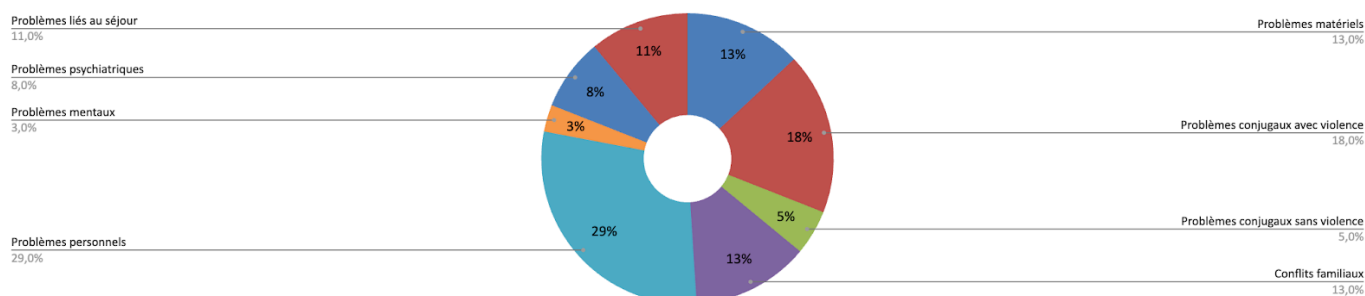
Les problématiques personnelles (29%) concernent des femmes qui sont soit dans un état de fragilité passager et exceptionnel dans un parcours de vie « classique » lié à un évènement précis (décès d'un proche, hospitalisation, perte d'un travail, ...), soit qui présentent un parcours de vie chaotique, une fragilité liée à une instabilité mentale sans pour autant relever d'un suivi ou d'un diagnostic psychiatrique.

Une hébergée a présenté comme principale problématique un problème mental. Sa déficience l'a mise en difficulté dans le maintien de son logement.

Les problématiques psychiatriques (8%) concernent des femmes présentant des troubles psychiques diagnostiqués et reconnus et des cas liés à une dépendance (à l'alcool, la drogue et aux médicaments ou à plusieurs en même temps).

Quatre femmes sont concernées par une problématique de séjour (11%).

Problématiques selon l'équipe:



LIEU DE VIE (À LA VEILLE DE L'ACCUEIL À TALITA)

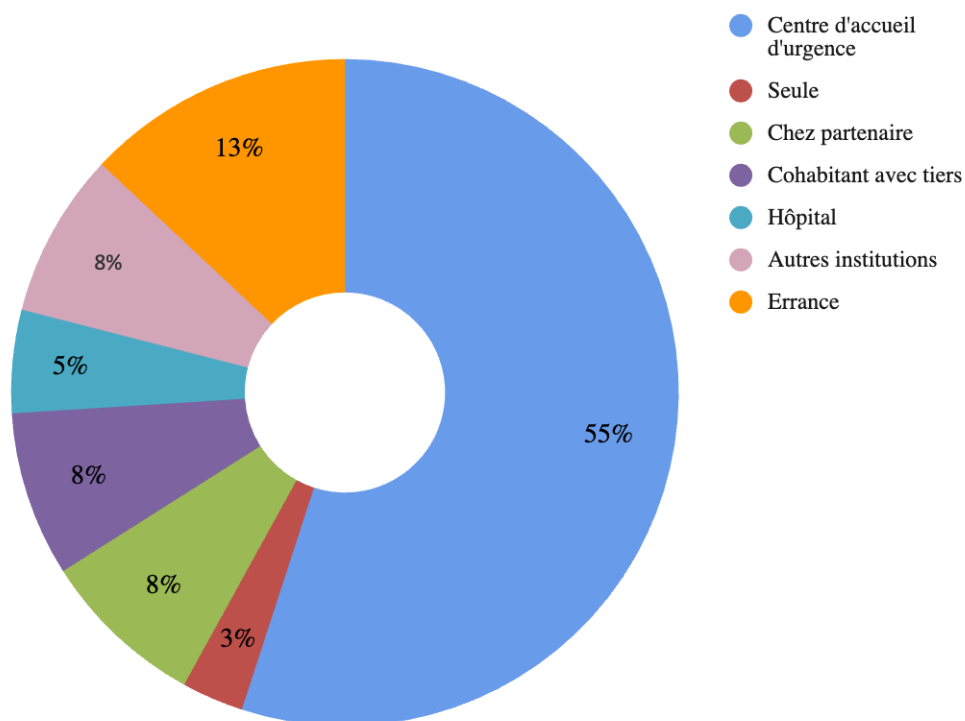
De la même manière qu'ils représentent la majorité des organismes qui orientent les femmes chez TALITA, les centres d'accueil d'urgence constituent le premier lieu de vie juste avant l'arrivée dans notre maison d'accueil.

55% des femmes étaient en centre d'urgence (Ariane, l'Îlot, SAMU Social) la veille de leur accueil à TALITA.

8% des femmes séjournaient dans une autre institution (maison d'accueil, hôtel social).

8% sont venues directement de chez leur partenaire, tandis que 8% séjournaient chez de la famille ou des amis.

13% des hébergées étaient dans une situation d'errance à la veille de leur accueil.



AUTRES SÉJOURS EN MAISON D'ACCUEIL

En 2024, 5 de nos hébergées avaient déjà connu un ou plusieurs séjours en maison maternelle ou en maison d'accueil. Une d'entre-elles avait déjà été accueillie dans le passé à Talita.

D'anciennes hébergées se retrouvant dans la nécessité sont réaccueillies à TALITA en priorité, dès qu'il y a de la place, afin de continuer sur des pistes déjà travaillées dans le passé.

DURÉE DE SÉJOUR

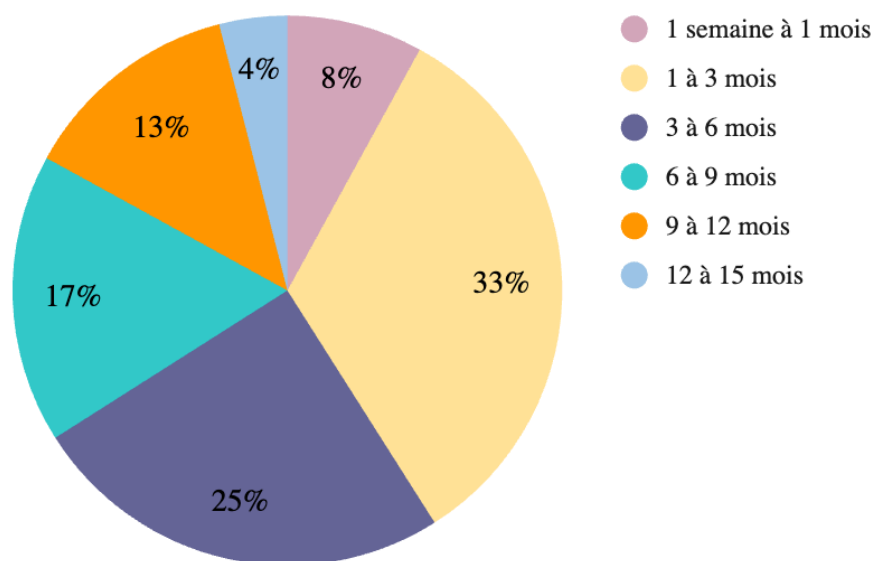
Ce graphique indique la durée totale du séjour des hébergées au sein de TALITA (accueil communautaire éventuellement suivi de l'accueil différencié).

Les 14 femmes accueillies à TALITA avant le 31/12/2024 et toujours présentes au 01/01/2025 ne sont pas reprises dans ces statistiques.

Trois-quart des femmes hébergées séjournent entre 1 à 9 mois au sein de notre maison d'accueil.

Les séjours très courts (de une semaine à un mois) concernent des femmes qui soit ont éprouvé une difficulté à s'adapter au cadre communautaire.

Les séjours plus longs (neuf mois et plus) concernent principalement les hébergées qui ont intégré nos logements dans le cadre de l'accueil différencié ou des problématiques d'accueil particulières (handicap mental ou grand trauma suite à des violences conjugales intenses).



FORMATION

11 des 38 femmes accueillies ont entamé une formation avant ou durant leur séjour à TALITA.

Deux hébergées ont poursuivi leurs études secondaires, cinq hébergées ont suivi des cours de langue (anglais, français ou néerlandais), une hébergée a suivi un cours d'alphabétisation, une autre un cours d'intégration, et enfin une dernière une formation de commis de cuisine.

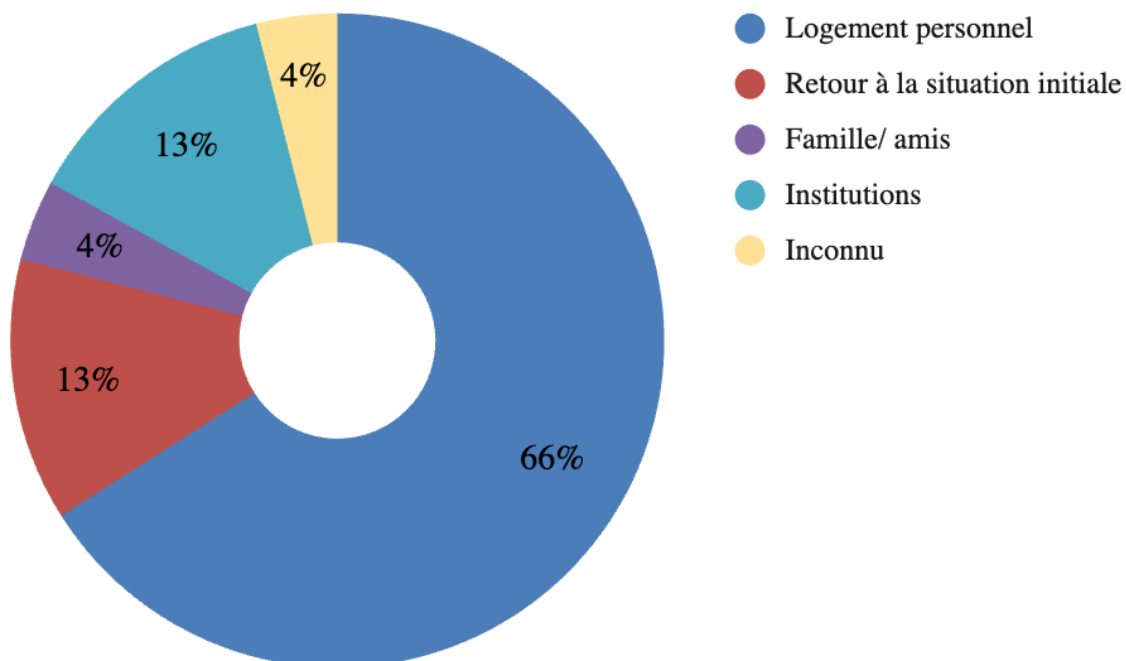
Nous collaborons avec le centre de jour Hobo. Les femmes hébergées à TALITA peuvent donc être directement orientées au pôle formation/emploi de ce centre de jour. Lorsque nécessaire, nous ferons d'abord une passerelle vers les activités (sportives, culturelles, créatives, familiales, ...), pour ensuite éventuellement entamer un suivi dans le pôle formation/emploi.

DESTINATION APRÈS LE SÉJOUR CHEZ TALITA

Deux tiers (66%) des femmes habitent dans leur logement personnel après leur séjour à TALITA. Dix d'entre elles ont réussi à trouver un logement via une agence immobilière sociale ou ont intégré un logement social, dont deux via la convention Article 36.

Quatre femmes (13%) ont été accueillies dans d'autres maisons d'accueil, suite à une orientation.

Les 3 femmes qui sont retournées à leur situation initiale ont soit une problématique de santé mentale, soit un handicap mental.



DONNEES SUR LES ENFANTS ACCUEILLIS

En 2024, nous avons accueilli 33 enfants.

Parmi les femmes accueillies, 27 sont mamans. 16 d'entre elles sont venues à TALITA avec leurs enfants. Quatre femmes d'entre ces dernières ont également des enfants non accueillis qui sont soit dans le réseau familial, soit placés en institution.

Les autres mamans ont été accueillies seules :

- 8 ont des enfants placés en famille/ institution.
- 3 ont des enfants majeurs qui sont déjà installés.

Concernant les accords entre parents pour la garde partagée et/ou le droit de visite des enfants, 8 femmes ont trouvé des accords mutuels avec le papa de leur enfant (concerne 22 enfants).

2 mamans ont fait appel au Tribunal de la Famille pour définir la garde en coparentalité.

1 maman dépend directement des mesures d'aide du Service d'aide et / protection à la jeunesse.

5 mamans n'ont conclu aucun accord de garde avec les papas. Les raisons sont variables comme l'absence de connaissance de paternité, ou encore l'intensité du conflit entre les parents.

Enfin, pour les autres mamans, il n'y a pas d'information reçue sur le droit de garde.

Pour 2 mamans, les référents famille de Talita sont intervenus en médiation/négociation entre les parents.

Compositions des familles accueillies

Mamans avec 1 enfant	7
Mamans avec 2 enfants	6
Mamans avec 3 enfants	0
Mamans avec 4 enfants	1
Maman avec 5 enfants	2

0 à 3 ans	6
4 à 6 ans	9
7 à 11 ans	8
12 à 18 ans	10

ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

Le “contact papa” ou l’art de réussir la coparentalité après une séparation:

L’importance du maintien des liens après une séparation renvoie à la cause des enfants, et en arrière-plan à celle des papas. Toutefois, il ne faut pas perdre de vue l’impératif qui renvoie à la cause des femmes en souffrance après une séparation, et à leur protection - au même titre que celle de leurs enfants.

Lorsqu’il y a séparation, l’enfant est tiraillé entre ses deux parents. Souvent, le départ de la maison se fait dans la précipitation et/ou en cachette. Les enfants n’ont pas forcément eu le temps de dire au revoir à leur papa. Après, ils font face à un dilemme : se rallier à maman au risque de provoquer la colère de papa et de perdre son amour. Ou bien, se rapprocher de papa ou ne pas simplement vouloir prendre parti d’aucun de ses parents. Alors, il y a la peur de faire de la peine à maman qui est souvent la principale victime, surtout dans les situations de violences conjugales.

Le contact avec le papa est un procédé qui vise à soutenir les parents à refonder une nouvelle forme de coparentalité qui repose sur le fait qu’un enfant a toujours le droit de conserver une relation équilibrée avec ses deux parents même s’ils sont séparés ou divorcés.

Le travailleur social endosse le rôle de « **facilitateur** » entre les deux parents. C’est-à-dire, il ne s’agit pas d’imposer aux parents de respecter et d’appliquer à la lettre le droit et la satisfaction des besoins de leur(s) enfant(s) comme pouvoir garder le contact avec ses deux parents. Mais leur accorder le temps dont chaque parent nécessite dans le respect du rythme et des besoins de chacun de pouvoir honorer les besoins de leur(s) enfant(s).

Exemple : Être soutenant, à l’écoute à la maman tout en l’aidant à se libérer de sa colère et de ses peurs afin de lui permettre d’avoir des perspectives à moyen et long terme concernant la modalité de garde à mettre en place pour les enfants. Nous informons les parents de notre politique institutionnelle axée sur le travail en toute transparence. C’est-à-dire « **le parler vrai** ». Si le papa arrive à Talita et demande à voir ses enfants. « Oui les enfants sont à Talita ». Nous demandons au papa de nous permettre de transmettre à la maman qu’il est passé et son souhait de revoir ses enfants. Nous lui demandons de faire preuve de patience le temps d’informer la maman et de nous permettre de revenir vers lui dans le plus bref délai pour donner suite à sa demande et pouvoir réfléchir ensemble comment faire pour préserver les enfants tout en respectant leurs besoins.

Nous informons également les parents des différentes pistes à explorer pour faire valoir leur droit parental ; exemple : l’arrangement à l’amiable, la médiation familiale, le tribunal de la famille pour introduire les mesures urgentes et provisoires, etc.

Tous les papas ne se présentent pas spontanément à Talita. Souvent, les travailleurs référents famille prennent l’initiative de téléphoner au papa après que la maman nous ait autorisé à le contacter. Le premier contact téléphonique est aussi une deuxième porte d’entrée pour inviter le papa à une première rencontre avec un membre de l’équipe de la maison d’accueil. Il nous permet d’aborder le sujet de la garde des enfants et se concerter avec lui puis avec la maman de la meilleure manière de sa mise en place.

Si un accord est trouvé (à l’amiable ou par voie judiciaire) et le droit de visite établi, notre pratique renforce que l’enfant a besoin que sa maman lui donne « l’autorisation » d’aller chez papa. C’est-à-dire, que sa maman se sente en sécurité tant physique qu’émotionnellement pour être suffisamment en confiance de laisser son enfant partir en visite chez son papa.

Les constats :

Le travail de « tissage de la toile » avec les parents, permettent aux enfants de se libérer du poids des problèmes des adultes et profiter de la présence respective de ses deux parents. Ils peuvent continuer de grandir et de se développer au même rythme que tout autres enfants de leur âge.

Le temps de l’hébergement permet aux parents de faire un travail sur soi et d’évoluer chacun à leur rythme vers l’émergence et la redéfinition d’un nouveau style de la coparentalité :

- Est-ce que l’ancien couple conjugal pourrait privilégier l’émergence d’un nouveau couple parental capable d’œuvrer dans le respect des besoins de leur(s) enfant(s) ? Exemple : une maman et ses deux enfants ont fait deux séjours à Talita dans un intervalle de 2 à 3 ans. La maman témoigne : « lors de

mon premier séjour, je n'étais pas prête. Je crois que je n'ai même pas commencé le deuil de mon couple conjugal ; Je cherchais des prétextes et des failles chez le papa pour que la visite chez lui ne se passe pas. Maintenant, je ne me pose plus de question. Le plus important que mes enfants aillent en visite de manière régulière chez leur papa. Je vois aussi que mes enfants vont bien et ils sont heureux.

- La discorde ne s'apaise pas. Un parent pourrait encore symboliser l'insécurité pour l'autre. Alors, d'autres mesures sont à mettre en place comme une procédure judiciaire qui définit clairement le droit de garde, les modalités de sa mise en pratique. Exemple : pour éviter que les parents se croisent, l'échange des enfants se font le vendredi à la sortie de l'école. L'autre parent récupère les enfants le lundi après l'école.

La séparation du couple conjugal est un processus transitoire qui va amener des réajustements importants des relations coparentales en lien avec la modification et la fin des liens conjugaux. L'accompagnement psycho-éducatif à Talita peut être un levier central dans le choix et le réajustement adopté par chaque parent dans leur recherche d'une nouvelle voie pour exercer au mieux leur rôle parentale. Toutefois L'histoire personnelle et la volonté d'engagement de chaque parent contribue à la réussite ou à l'échec du processus de leur nouvelle coparentalité.

ACCÈS AU LOGEMENT

Ces dernières années, la crise du logement s'est amplifiée. Si elle atteint la classe moyenne -qui ont des difficultés à se loger-, l'impact qu'elle peut avoir pour les personnes en situation de crise et de précarité sociale est désastreux.

Souvent, le public des maisons d'accueil est constitué dans sa grande majorité de personnes à bas revenu (les personnes bénéficiant du RIS, du Chômage ou de l'indemnité de la mutuelle ou du SPF handicap). Ce sont des personnes en situation de rupture familiale (séparation et ou les violences intrafamiliales), des problèmes de santé mentale qui peuvent conduire à une hospitalisation d'une durée indéfinie, de surendettement entraînant l'impossibilité de payer le loyer, d'expulsions administrative et/ou judiciaire (insalubrités, surendettement), etc. Ces dernières années, certaines personnes se retrouvent aussi de plus en plus sans toit après la mise en vente de leur logement de location. La durée légale d'un préavis (3 à 6 mois) ne permet plus aux personnes de se reloger. Ce qui les amène à venir en maison d'accueil.

Le taux bas d'offre de logement privé par rapport à la demande, l'offre de logement social presque inexistant (construction assez faible, rotation de logement en baisse) impactent le prix du loyer vers la hausse et contribuent à accentuer la crise de logement.

A cause de la pénurie de logements, les propriétaires deviennent de plus en plus sélectifs. Ils préfèrent privilégier les personnes qui ont une fiche de paie avec un revenu stable. Une action qui pénalise la catégorie de la population la plus vulnérable. Leurs recherches se soldent le plus souvent par des refus répétés. Ce qui signifie le prolongement de leur séjour en maison d'accueil.

Au fur et à mesure que l'hébergement se prolonge, naissent alors chez les hébergées des sentiments de frustrations qui conduisent à la perte d'estime de soi, aux sentiments d'être en marge de la société, etc.

Le découragement peut aussi laisser place peu à peu à la démobilisation. Puis s'en suivent des comportements d'anxiété, de dépression, et d'agressivité qui affectent la qualité de vie et la santé mentale des personnes.

Les travailleurs sociaux sont parmi les premiers témoins de ce désarroi ; Souvent ils subissent l'agressivité ou la pression des hébergées qui espèrent ainsi que les travailleurs trouvent au plus vite le logement tant espéré. Des circonstances qui renvoient vers un amère constat que le droit à un logement digne est loin d'être atteint.

Auparavant, dans certaines Agences Immobilières sociales, des dossiers pouvaient être constitués dans le but de bénéficier d'une dérogation. Actuellement, aucune situation des personnes en maison d'accueil, aussi dramatique soit elle, ne peut hélas plus être considérée comme une situation urgente. Alors, il faut continuer la recherche sur le marché privé. Conseiller le bouche-à-oreille, explorer les annonces inscrites sur les affiches « à louer » collées sur les vitrines des logements. Compte tenu de l'augmentation des loyers à Bruxelles, informer les candidates que la prime de relogement ADIL existe en région de Bruxelles Capitale, ... Il y a lieu de soutenir les candidates qui souhaitent élargir leur recherche en périphérie de Bruxelles en espérant de trouver des loyers moins chers.

D'autres pistes institutionnelles sont développées pour atténuer l'impact de la crise du logement et garantir le relogement :

-Continuer à soutenir les hébergées et les aider à garder espoir. Redynamiser les Séances d'information au niveau institutionnel (ateliers logement, soutien individuel dans la recherche de logement) et dans le réseau.

-Informer les hébergées concernées l'existence de la procédure de protection juridique en faveur des femmes victimes de violences conjugales pour qu'elles puissent garder/réintégrer leur domicile si elles le souhaitent. Une mesure qui protège l'intérêt général des enfants dans la préservation de leur habitat familial.

-Accentuer et développer le travail en partenariat et en réseau . Depuis 2022, Talita et Yemaya ont conclu des convention d'attributions prioritaires de logement avec les SISP (société Immobilière de Service Public en région de Bruxelles-Capitale) via l'article 36.

-Sensibiliser le monde politique aux solutions de relogement durables sous différentes formes : l'accès aux logements sociaux, aux AIS, coopératifs et public, etc.

LES MAISONS D'ACCUEIL ET LE MYTHE DES LOGEMENTS EN ABONDANCE

Ce qui contribue à la richesse du travail social est manifestement la diversité dans ses différents domaines d'activité. Chaque travailleur dispose de l'opportunité de s'orienter vers le secteur social qui l'anime en terme de spécialisation. Ces branches diversifiées constituent une vraie richesse dans sa pratique.

Pourtant, paradoxalement, un fossé sépare parfois les organisations d'autres secteurs qui ont une méconnaissance de notre fonctionnement, parfois même d'organisations « voisines » .

Il n'est malheureusement plus rare d'entendre circuler des informations approximatives, voir erronées sur le fonctionnement des centres d'hébergements. Les personnes demandeuses reçoivent souvent les explications d'organismes, qui reformulent maladroitement, notre offre d'accompagnement.

*«On m'a dit que si je venais en maison d'accueil, **ON ME TROUVERAIT** un logement»*

*«J'ai entendu dire que dans les maisons d'accueils **ON DONNE** des logements»*

*«C'est quand que **VOUS** me trouvez un logement»*

*«**VOUS DONNEZ** des logements aux autres femmes, mais pas à moi»*

Cela fait depuis quelques années que le mythe des «maisons d'accueil qui donnent des logements» plane. Face à ce phénomène, nous tentons en tant que travailleur social de déconstruire les fausses idées reçues à travers des échanges avec et entre hébergées; De les informer sur le travail effectif que constitue la recherche logement; De clarifier les rôles de tout un chacun, les responsabilités ainsi que les limites. Nous souhaitons à l'avenir que ces exemples d'échange sensibilisants, puissent s'étendre vers les travailleurs des autres secteurs, afin de ne pas cantonner ces discours avec nos hébergées, mais que la parole puisse sortir en dehors des murs de la maison d'accueil.

L'information erronée de logements en abondance, semble s'aggraver avec la crise du logement. Cela a pour effet de mettre en difficulté les travailleurs, qui doivent faire face à la pression des bénéficiaires à trouver un logement rapidement, dans le délai le plus court. Les durées de séjour se rallongent d'année en année, et génèrent une frustration grandissante chez les personnes hébergées, qui ne comprennent pas pourquoi la recherche logement prend tant de temps.

Les crises consécutives Covid, inflation, hausse des prix de l'énergie, hausse des loyers, digitalisation des services semblent avoir figé le citoyen dans une nostalgie d'antan. Le constat est là : ces crises ont générés de multiples changements dans notre société. Des changements parfois violents et difficile à suivre pour une partie des Bruxellois.

Nous avons tenté de réfléchir en équipe au contexte et hypothèses possibles :

Les travailleurs sociaux de première ligne qui orientent les femmes à Talita sont-ils de plus en plus désemparés et pressonnés dans leurs recherches de solutions urgentes, face au désespoir de citoyens confrontés aux difficultés d'accès au logement? Nous entendons de plus en plus de témoignages de travailleurs sociaux de ces services, à bout de souffle, qui travaillent avec des moyens et effectifs de plus en plus restreints.

Les attentes des bénéficiaires, amènent-elles les travailleurs à utiliser des raccourcis explicatifs tel que «Une maison d'accueil vous trouvera un logement» afin de rassurer et orienter le bénéficiaire «rapidement» pour garantir un roulement au sein des services et assurer la continuité d'accompagnement?

La philosophie d'activation où les bénéficiaires sont les seuls acteurs responsables capables de débloquer leur situation, est elle encore suffisante face aux réalités du parc immobilier actuel ?

Peut-on supposer que la méconnaissance du fonctionnement des voisins de secteur amène à partager des informations simplifiées, loin de la réalité du travail de terrain?

Arrivées en maison d'accueil, les personnes demandeuses sont pleines d'espoir de bénéficier d'une solution «miracle», «d'une clé» susceptible de débloquer leurs problèmes d'accès au logement. Nous ne pouvons qu'insister sur les différents degrés de violences que subissent les personnes sans logement. La vie en maison

d'accueil n'est pas non plus idéale. La désinformation quand à l'accès à un logement « automatisé » est difficile à déconstruire.

Nous pensons que des initiatives telles que l'échange de travailleur permet aux « voisins de secteurs » de faire connaissance, de découvrir la réalité de terrain et de mieux comprendre les difficultés de chacun. Informer les personnes demandeuses de manière juste et réaliste permet de les outiller au mieux dans leurs parcours à venir.

Les travailleurs sociaux ne peuvent solutionner la crise du logement actuel, malgré la créativité déployée au quotidien pour débloquer les situations les plus imbriquées. Nous continuons à espérer une régulation du marché du logement.

POLITIQUE DE QUALITÉ

Afin de répondre aux normes de qualité des services, une évaluation qualitative est mise en place sous forme de programme quinquennal pour les services agréés par Vivalis.

Le plan quinquennal de l'institution définit plusieurs thèmes prioritaires, avec des objectifs opérationnels précis, des actions planifiées, des résultats attendus, et des indicateurs de suivi.

Thématiques et Objectifs du plan de qualité quinquennal 2025-2029

Thème 1 : QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS : L'accompagnement des familles

Depuis de nombreuses années, Talita a mis en place un accompagnement des familles. Deux travailleurs accompagnent les mamans accueillies dans le soutien à la parentalité. Ceci inclut le soutien à la maman elle-même, le travail avec les enfants, mais aussi les contacts avec le papa. Dès l'accueil, ces collègues jouent un rôle primordial dans le bien être du noyau familial, quel qu'en soit sa forme ou son état. Différents articles de nos rapports annuels relatent le travail construit au fil des ans. Ce qui a été à un moment nommé « projet enfant » prend dorénavant une place primordiale et incontournable dans le travail social. Afin d'encore améliorer la qualité d'accueil, Talita aimerait travailler ces 5 prochaines années à l'intégration de l'accompagnement des familles par tous les membres de l'équipe, et à valeur égale à l'accompagnement psycho-social.

Thème 2 : PERSONNEL : Le renforcement du travail d'équipe

Comme d'autres institutions, Talita connaît un turn-over important au sein de ses équipes. Ceci a parfois pu amener son lot d'insécurité auprès du personnel. Talita souhaite investir dans le renforcement du travail d'équipe, pour que chaque membre du personnel puisse encore mieux se sentir en sécurité et épanoui dans un cadre de travail serein. Ceci aura un impact sur la stabilité du personnel mais aussi à plus long terme sur la qualité de l'accueil.

Thème 3 : SATISFACTION ET PARTICIPATION DES USAGERS : L'accompagnement des femmes : autonomie

Talita accueille chaque année des dizaines de femmes, pleines de compétences qui malheureusement, temporairement se retrouvent en situation de sans-chez-soirisme. De plus en plus, les problématiques s'accumulent et s'aggravent. Néanmoins, les équipes de Talita souhaitent accompagner et accueillir ces femmes en préservant ou en réintégrant leur autonomie. Le cadre de la maison d'accueil est contraignant mais ne doit pas effacer les compétences au profit d'un fonctionnement interne trop rigide. Les collègues souhaitent redistribuer les responsabilités auprès des hébergées, pour que chacune puisse être accueillie dans le respect de sa personne, tout en veillant à garantir le cadre de la maison d'accueil.