

## Masterplan Table Ronde 4 :

### « Les violences institutionnelles »

Lors de cette dernière table ronde, les ressources proposées en deuxième évènement Masterplan (15 mai 2023) ont été catégorisées selon 6 sous-thématiques :

1. L'outillage des travailleur·euse·s sociaux·ales
2. La voix des ayants droit
3. L'accès aux droits
4. Les dispositifs de protection des ayants droit
5. La sensibilisation du grand public
6. Le bien-être des travailleur·euse·s sociaux·ales

L'objectif de la 3<sup>ème</sup> et dernière table ronde était de sélectionner, dans chacune de ces sous-thématiques, des actions prioritaires à mettre en place et de les approfondir.

#### Sous-thématique 1 : L'outillage des travailleur·euse·s sociaux·ales

##### ❖ Des ressources et financements structurels

###### Objectifs

Pour chacune des actions proposées dans cette sous-thématique, les institutions devraient avoir accès à des financements structurels afin de pérenniser leurs missions et davantage de ressources (humaines) afin de permettre aux professionnel·le·s de quitter l'urgence et consacrer une partie de leur temps de travail aux formations, supervisions, réseau, etc. Sans cette condition, les prochaines missions seront difficilement réalisables.

###### Mise en place

- Des financements structurels
- Prioritiser la question de la privation de chez-soi à niveau politique

##### ❖ Des supervisions/intervisions obligatoires dans chaque institution

###### Objectifs

- Supervisions internes :
  - Favoriser un cadre de travail sécurisé aux professionnel·le·s
  - Permettre une réflexion sur les mécanismes de violences institutionnelles dont les institutions sont porteuses
- Supervisions externes :
  - Supporter les professionnel·le·s dans leur travail en leur permettant de partager leurs difficultés avec d'autres professionnel·le·s ayant des profils de métiers variés

###### Mise en place

- Professionnaliser les supervisions
  - Les supervisions devraient pas être des lieux où les échecs sont des sources d'apprentissage : les superviseur·euse·s devraient être en mesure de permettre aux

participant·e-s de tirer des enseignements des épisodes difficiles et de développer des outils pour y faire face

- Les supervisions devraient être rendues obligatoires dans chaque institution, pour tou·te·s les professionnel·le·s, cela implique un temps consacré aux supervisions dans la fiche de poste de chaque travailleur·euse
- Un pool de superviseur·euse·s professionnel·le·s auquel les institutions du secteur pourraient faire appel gratuitement devrait être disponible pour animer les rencontres
- Les supervisions externes devraient être interdisciplinaires, voire intersectorielles, et inclure les pair·e·s aidant·e·s

### ❖ Le réseau

#### Objectifs

- Développer la connaissance du réseau des travailleur·euse·s sociaux·ales et favoriser les collaborations inter- et intra-sectorielles
- Lever les obstacles que rencontrent les travailleur·euse·s dans leurs accompagnements
- Permettre aux travailleur·euse·s d'accompagner les ayants droit présentant des vulnérabilités cumulées (et ainsi baisser les seuils d'accès des institutions)

#### Mise en place

- Des moments consacrés au réseau devraient être rendus obligatoires dans chaque institution, pour tou·te·s les professionnel·le·s, cela implique un temps consacré au réseau dans la fiche de poste de chaque travailleur·euse
- Encourager les initiatives type Réseau Bitume pour favoriser la mise en réseau autour des ayants droit
- Organiser des journées portes ouvertes (intersectorielles) à l'attention des travailleur·euse·s de terrain et des journées d'immersion inter-institutionnelles
- Centraliser via un annuaire des personnes de référence dans les institutions à contacter face à des problématiques spécifiques – un organe de coordination type Bruss'help pourrait se charger de cet annuaire

### ❖ La gouvernance et le modèle de management

#### Objectifs

- Professionnaliser l'encadrement des équipes
- Favoriser l'autonomisation saine des travailleur·euse·s
- Redéfinir le travail social selon les enjeux actuels du lutte contre le sans-chez-soirisme

#### Mise en place

- Prévoir l'accompagnement et la formation des managers/coordonateur·rice·s/directeur·rices.

## Sous-thématique 2 : La voix des ayants droit

### ❖ A l'intérieur des institutions

#### Objectifs

- Rendre les procédures internes aux institutions transparentes et compréhensibles pour les ayants droit y ayant recours.
- Élaborer des ROI's réalistes et faisant sens pour les ayants droit.
- Disposer de services d'aide et de soin / de mode d'intervention réalistes et faisant sens pour les ayants droit.

#### Mise en place (priorités retenues de la fiche préparatoire)

- Une formation de communication des travailleurs sociaux est importante (Rendre intelligible les procédures internes) : 2 votes
- Monitorer la place laissée aux ayants droit dans les institutions : 2 votes
- Sonder les ayants droits sur la manière dont est vécu le séjour : 4 votes => Cette manière d'y parvenir a été retenu afin de le développer plus en détail :
  - Il faut monitorer régulièrement et sonder plusieurs fois par an (y inclus à la sortie de l'institution). Ceci permet de développer des structures évolutives.
  - La participation au sondage n'est pas obligatoire pour l'ayant-droit.
  - Il faut réfléchir sur la meilleure manière de le faire pour que la personne puisse s'exprimer librement et sans obstacles : Écrite ? En groupe ? Pendant un entretien ? Anonyme ou non ? Suggestions ou questions fermées ? Etc.
  - Il faut un audit externe indépendant où les ayants droit sont consultés. Cet audit fera une inspection réelle et approfondie.
- Laisser place au contre-pouvoir : 5 votes
  - ⇒ Il faut un contre-pouvoir des ayants-droits qui est facilité par les pairs aidants.
- Toutes ces mesures doivent être envisagées à plusieurs niveaux et jusqu'au plus haut : aux CA's et dans le politique. Il faut donc favoriser la représentativité des ayants droit et/ou des pair.e.s aidant.e.s dans les CA et ailleurs : 6 votes => Cette manière d'y parvenir a été retenu afin de le développer plus en détail :

#### En générale :

- Il faut prévoir la rémunération systématique de pairs aidants dans toutes les structures.
- Comment sélectionner ces ayants droit ?
  - Comme les autres personnes : vote dans les centres sur base de candidatures volontaires.
  - Basé sur le parcours.
  - Quelqu'un qui est déjà affilié à un groupe de pression d'ayant droits.
  - Une personne qui a un esprit de synthèse et une représentativité, donc reconnue par ses pairs.
  - Des personnes avec un regard général.
- Il faut assurer des formations pour ces personnes.
- Il faut minimum deux personnes car un binôme est plus facile pour les personnes qui ne sont pas aguerries à ce genre de fonction.

Au niveau du politique :

- La politique doit être une représentation de la Société civile.
- Le plaidoyer doit pouvoir être porté dans les cabinets d'experts (ministère des affaires sociales). Dans ces cabinets et dans les groupes de travail au parlement, il est intéressant d'avoir au moins un expert du vécu.

Mise en place d'une assemblée participative :

- Horizontalité : tout doit passer par une assemblée participative qui consiste des ayants droit et des travailleurs sociaux.
- Cette assemblée décide par exemple sur un ROI/chartre commune qui doit être réaliste, et universel dans toutes les institutions. Les changements se négocient avec ceux qui font la vie du lieu, les ayants droit.

Au niveau des CA :

- Les CA doivent être composé de 10% d'ayants droit ou de minimum 2 ayants droit (dans le cas d'un petit CA : évolutif).
- Avec un droit de vote.
- Le fonctionnement d'un service quel qu'il soit doit pouvoir mener une réflexion commune avec ses participants.

Dans les équipes sur le terrain

- Il faut y avoir des pair·e·s aidant·e·s dans les équipes sur le terrain.

Remarque générale d'un participant : Nous ne devons pas oublier que toutes ces violences (le fait de ne pas avoir de logement étant déjà en soi une violence) sont dues à des causes structurelles liées au système capitaliste => Il faut prendre des mesures structurelles d'encadrement obligatoire des loyers, une contrôle des logements loués, une modification de la loi sur les baux, etc.

### Sous-thématique 3 : L'accès aux droits

#### ❖ Transfert automatique des droits, facilitation et harmonisation

##### **Objectifs**

- Systématiser le transfert des droits de manière non-intrusive
- Donner un accès rapide aux droits fondamentaux

##### **Mise en place**

- Un CPAS unique afin d'assurer une harmonisation des procédures et rompre la logique de territorialité
- Réduire les délais légaux pour l'obtention des droits
- Uniformiser les bonnes pratiques des CPAS et des communes
- Simplifier les procédures d'accès
- Mobiliser la mission des expert·e·s du vécu du SPP Intégration sociale

### ❖ L'outreach

#### Objectifs

- Aller à la rencontre des ayants droit là où ils et elles se trouvent afin de restaurer leurs droits

#### Mise en place

- Avec des équipes pluridisciplinaires (travailleur·euse·s sociaux·ales ayant une connaissance approfondie du système administratif, psychologues, pair·e·s-aidant·e·s)

### ❖ La centralisation de l'information via différents canaux

#### Objectifs

- Avoir la possibilité, pour chaque travailleur·euse sociaux·ale et pour chaque ayant droit d'obtenir facilement une information claire sur les démarches à suivre pour accéder à ses droits

#### Mise en place

- Un organisme centralisant l'information sur les différents services
  - o Mis à jour régulièrement
  - o Avec une option d'accès présentielle
- Avoir une ligne d'information liée aux statuts administratifs (ex. Agentschap Integreatie en Inburgering et Vluchtelingenwerk)
- Valoriser les outils tels que Le Bon Plan, Help in Brussels, etc.
- Valoriser les services généralistes (notamment via la formation régulière des travailleur·euse·s)

### ❖ Personnes relais

#### Objectifs

- Faciliter l'accès aux droits grâce à des accompagnements et de l'information pour les personnes ne maîtrisant pas la langue (à l'oral et/ou à l'écrit)

#### Mise en place

- Favoriser les liaisons avec des services d'interprétariat et de traduction
- Travailler davantage avec des médiateur·rice·s interculturel·le·s pour accompagner les ayants droit dans les CPAS et les communes
- Solidifier les liens avec les réseaux informels (ex. bénévoles) et/ou externes (ex. écrivain·e·s publiques, maisons de quartier) pour accompagner les demandeur·euse·s

### ❖ Enquêtes/évaluations régulières sur les problématiques liées à l'accès aux droits

#### Objectifs

- Objectiver les facteurs, les impacts et les coûts du non-recours aux droits

#### Mise en place

- Évaluer continuellement l'accessibilité des services
- Mettre en place des groupes de travail (ex. GT Exclusion numérique : <https://www.cass-cssa.be/fr/nos-actions/les-groupes-de-travail/le-gt-exclusion-numerique-1030> , recherche sur le non-recours aux droits de l'Observatoire du Social et de la Santé)
- Réaliser ces évaluations avec des ayants droit et des pair·e·s aidant·e·s

## ❖ La transparence

### Objectifs

- Rendre les procédures d'accès aux droits et les décisions transparentes
- Favoriser la transparence des travailleur·euse·s sociaux·ales vis-à-vis des procédures administratives

### Mise en place

- Favoriser l'accès à l'information claire et univoque des procédures à suivre pour l'accès aux droits et les conditions d'accès aux droits
- Avoir une obligation de transparence sur les refus d'accès aux droits
- Former continuellement les travailleur·euse·s sur les questions liées à l'accès aux droits (conditions d'accès, facteurs et impacts du non-recours)

## Sous-thématique 4 : Les dispositifs de protection des ayants droit

## ❖ À l'intérieur des institutions

### Objectifs

- Adapter les dispositifs de manière que les seuils d'accès n'excluent personne.
- Informer clairement les ayants droit sur les procédures et les règlements internes à l'institution.
- Avoir une procédure propre au dépôt de plainte à l'intérieur de l'institution, la rendre utile et connue des ayants droit.

### Mise en place (priorités retenues de la fiche préparatoire)

- Sonder régulièrement les ayants droit sur la manière dont le séjour est vécu : 3 votes.
- Soigner l'accueil dans les institutions : comprenant un temps spécifique à l'explication du règlement, du fonctionnement et de la procédure de plainte (interne et externe), en laissant la possibilité à la personne de se l'approprier et de poser des questions : 3 votes.
- Travailler avec des pair·e·s aidant·e·s et des médiateur·rice·s interculturel·le·s : 3 votes.
- Avoir des personnes de confiance au sein de l'institutions (ou externe à l'institution) pour accompagner le dépôt de plainte: 3 votes.
- Procédure collectif lisible pour porter plainte à caractère confidentiel : 3 votes. => Cette manière d'y parvenir a été retenu afin de le développer plus en détail :
  - Housing First : système « affiliation » - réunion des hébergé·e·s.
  - Organisé par la personne de confiance.
  - La procédure doit être évalué régulièrement. Ceci est une responsabilité collective.

## ❖ À l'extérieur des institutions

### Objectifs

- Avoir un dépôt de plainte en externe.
- Faire un état des lieux réguliers des violences vécues par les ayants droit dans les institutions.
- Considérer les violences institutionnelles et leurs impacts.

### Mise en place (priorités retenues de la fiche préparatoire)

- Créer un bureau indépendant pour porter plainte et réaliser des rapports, faire des feedback & monitorer la qualité des institutions : 4 votes => Cette manière d'y parvenir a été retenu afin de le développer plus en détail :

#### Modus operandi

- Le bureau doit être indépendant. Ceci veut dire qu'il ne dépend ni d'une institution, ni de la politique. Il doit être une ONG ou un asbl.
- Le bureau doit être joignable par téléphone (call), antennes physiques (connect) et par internet (click).
- Le bureau doit consister de médiateur·rice·s interculturel·le·s, pair·e·s aidant·e·s, juristes.
- A considérer si ce bureau doit être un Pôle d'Unia et si on doit intégrer la pauvrophobie dans la loi pour avoir une base juridique.
- Le bureau doit avoir de la pouvoir pour vraiment pouvoir changer des choses.

#### Service de médiation

- L'ayant droit aura la liberté de pouvoir sélectionner sa propre personne de confiance.
- Il faut travailler sur la peur des représailles, et il faut avoir une personne de confiance (un.e pair.e aidant.e rémunéré.e) externe qui accompagne l'ayant droit.
- Le bureau mènera aussi des enquêtes.
- Le bureau utilisera également la méthodologie du client mystère : c.à.d. : un.e médiateur·rice visite des institutions. S'il/elle constate des choses qui ne sont pas acceptables, il/elle peut ensuite saisir l'institutions au tribunal si besoin.
- Le bureau produira un rapport annuel avec des recommandations qui sera transmis aux parties prenantes.

#### Monitoring de la qualité des institutions (SMART)

- Monitoring : une proposition qui est actuellement discuté entre la fédération Bico et la Cocom est que chaque institution agréé par la Cocom doit choisir d'une liste avec des thèmes (ex. la politique d'accueil, le genre, etc.) sur laquelle ils veulent travailler avec indicateurs. Ils seront soutenus par la Fédération Bico. La méthodologie pour le monitoring est libre.

## Sous-thématique 5 : La sensibilisation du grand public

### ❖ Sensibilisation des travailleur·euse·s de secteurs connexes

#### Objectifs

- Favoriser la déstigmatisation et le respect des usager·e·s de différents services (hôpitaux, CPAS, police, communes, STIB, maisons médicales, Sécurail, politiques, syndicats, propriétaires, AIS, etc.)

#### Mise en place

- Réaliser un état des lieux des formations/campagnes de sensibilisation déjà existante dans les différents services
- Prioritiser les services sécuritaires
- S'inspirer des formations faites par Diogènes
- Pour les autorités publiques : travailler sur une charte reprenant la définition du sans-chez-soirisme et des engagements pour reconnaître la privation de chez-soi comme une problématique sociétale et d'agir en ce sens

#### ❖ Sensibilisation des futures travailleur·euse·s du secteur de l'aide aux sans-chez-soi

##### **Objectifs**

- Favoriser la déstigmatisation et le respect des usager·e·s des services dans lesquels les travailleur·euse·s sociaux·ales seront amené·e·s à travailler

##### **Mise en place**

- Interventions dans les hautes écoles et les universités par des ayants droit et/ou des pair·e·s aidant·e·s
- Réaliser des masterclass dans les écoles supérieures axées prévention

#### ❖ Éducation permanente

##### **Objectifs**

- Favoriser la déstigmatisation et le respect des personnes sans-chez-soi auprès du grand public

##### **Mise en place**

- Modules de sensibilisation dans les écoles primaires et secondaires
- Modules de sensibilisation dans l'éducation permanente

#### ❖ Médias

##### **Objectifs**

- Conscientiser les médias sur les idées qu'ils génèrent à travers leurs articles traitant du sans-chez-soirisme
- Sensibiliser le grand public à travers des campagnes de sensibilisation réalisée dans le secteur

##### **Mise en place**

- Avoir un organisme qui vérifie l'usage des images et des formulations utilisées par la presse pour parler de sans-chez-soirisme (ex. image d'un homme barbu sur un carton qui mendie = sans-chez-soirisme) et qui se charge d'une communication constructive avec la presse autour des idées préconçues et générées par ceux-ci
- Encourager la presse à traiter des sujets de fonds liés au sans-chez-soirisme
- Réaliser des capsules vidéos/podcast/autre permettant de donner un visage au sans-chez-soirisme à travers des storytelling en collaboration avec des écoles de journalisme/communication

Sous-thématique 6 : Le bien-être des travailleur·euse·s sociaux·ales - *Réécriture en cours*

- Taille humaine : 4  
Diminuer le nombre de suivi par travailleur·euse·s sociaux·ales  
Augmenter les équipes sociales  
Diminuer la charge (administrative) dans le travail social
  - Charge de travail :  
Nombre de dossier maximum par travailleur·euse social·e  
Vase communicant entre les CPAS  
Diminuer la charge de travail par délégation et automatisation des droits  
STOP dégressivité des subsides  
Loi bien-être au travail social  
Pole de qualité niveau généralisée travailleur·euse·s (turn over, pole accueil des nouveaux, supervision)
- Reconnaître la pénibilité du travail social (// policiers et pompiers) : 4  
Revalorisations salariales / métier « à risque »
  - Se calquer sur les barèmes et fonctionnements des métiers à risque
  - Salaire/prime/durée carrière/...
  - Journée de congé/fête des travailleur·euse·s sociaux·ales
- Droit à la « soupape » / équipe pour soulager (via personnes en non-emploi)  
Équipe renfort dans les équipes de première ligne : 1
- Supervision/intervision obligatoires et régulières / avec externes : 1
- Mises au vert/immersion dans le secteur
- Entretien de fonctionnement avec N+1 : 2  
Accompagnement des nouveaux/handover/référent déontologie
- Cadre sécurisé/gestion des entrées : 1  
Formation à la gestion de crise/protocole de sécurité
- Droit au télétravail pour l'admin./tél : 1
- Charge de travail :  
Nombre de dossier maximum par travailleur·euse social·e  
Vase communicant entre les CPAS  
Diminuer la charge de travail par délégation et automatisation des droits  
STOP dégressivité des subsides  
Loi bien-être au travail social  
Pole de qualité niveau généralisée travailleur·euse·s (turn over, pole accueil des nouveaux, supervision)