

Masterplan

Rapport de notes de la Journée sur le diagnostic (17/02/2023)

Par Bruss'help et les membres de son comité restreints

Table des matières

Table ronde 1 : prévention de l'absence de chez soi	3
Table Ronde 2 : Les mécanismes de prévention précoce dès qu'une personne n'a plus de chez soi ..	10
Table Ronde 3 : La stabilisation, l'accompagnement lorsque la personne en a besoin	13
Table Ronde 4 : les violences et injustices institutionnelles	15

Table ronde 1 : prévention de l'absence de chez soi

1. Première partie de table ronde : Témoignages et échanges

- La prévention et les services d'accompagnement

- La problématique est **l'absence totale de prévention**. Celle-ci est totalement à construire et les seules mesures qui existent sont des mesures « sparadraps » qui sont inutiles et dysfonctionnelles :

- ❖ Le sans chez-soirisme est un choix de société et non une fatalité. Il faut un véritable **mouvement de société** et une **volonté politique** pour changer de paradigme et prévenir le sans chez-soirisme avec des mesures concrètes à mettre en place.

- ❖ Investir dans la prévention du sans chez-soirisme permettrait de **réaliser des économies** à long terme¹.

- ❖ **Il manque une prévention spécifique** vis-à-vis des **jeunes** afin de ne pas « produire » de jeunes/nouveaux sans-abris. Ce public-cible a besoin d'un accompagnement de proximité basé sur la confiance et l'écoute. Le problème des jeunes sans abris est très hétérogène (MENA, jeunes issus de la communauté Roms, sortie d'institutions, etc.). Il est essentiel de les accompagner pour une insertion dans le monde professionnel car ils en sont très éloignés (ex : engagement à la fin du stage).

- ❖ La politique de **prévention du public usagers de drogues doit changer**. Les usagers sont criminalisés ; il n'existe pas suffisamment de salle de consommation à moindre risque et l'accès dans les cures de désintoxication est difficile.

- ❖ **Il manque des services d'accompagnement des personnes en sortie de prison** en vue d'être réinsérées dans la société.

- ❖ **Le travail de rue** est une mesure préventive qui n'est **pas suffisamment renforcée**.

- Les structures sollicitées (associations, CPAS, services juridiques) **ne parviennent pas** à aider les personnes à **prévenir une situation de sans chez-soi** :

- ❖ Les personnes ne savent pas **vers quelle structure s'orienter en fonction de leurs besoins**.

- ❖ Les structures ne sont pas forcément compétentes ou n'ont pas suffisamment de capacité pour accompagner les personnes à accéder au logement.

- ❖ Il manque des services d'accompagnement chargés (à minima) de 1/sensibiliser les locataires sur l'importance de payer leur loyer à temps, 2/ d'accompagner les personnes en situation de problèmes financiers à la gestion de leurs finances personnelles et 3/ d'améliorer l'information sur la procédure d'expulsions domiciliaires auprès de tout public. **Il est essentiel de renforcer l'accompagnement à l'accès et au maintien au logement.**

- ❖ Il manque un **numéro vert pour la prévention**, accessible à tous((cependant, il existe un numéro vert aide sociale pour les questions ou difficultés d'ordre social rencontrées)

¹ Etude au cours du Département d'économie appliquée de l'Université Libre de Bruxelles sur le coût(s) du sans abris et de sa fin (DULBEA). Voir en ligne : <https://dulbea.ulb.be/recherches/le-sans-chez-soirisme-a-bruxelles-suite-ou-fin/>. Consulté le 7 mars 2023

- Les structures sollicitées (CPAS, association, services juridiques) ne proposent **pas un accompagnement** suffisamment **adapté** aux besoins des personnes :
 - ❖ Les informations transmises par les structures sont complexes, peu vulgarisées et incompréhensibles par les bénéficiaires.
 - ❖ Il arrive que les informations transmises par les structures ne soient pas de qualité : informations erronées ou peu d'information transmises par rapport aux besoins réels de personnes (*ex : pas d'informations sur les alternatives d'hébergement pour femmes souhaitant se séparer de son mari pour motif de violences conjugales*)
 - ❖ Les entretiens avec les structures sollicitées sont souvent très rapides et peu de structures élaborent des plans d'accompagnement personnalisés coconstruits avec la personne concernée permettant d'activer ses ressources et d'identifier ses besoins spécifiques.
- Le tabou sur la santé mentale peut être un obstacle en termes d'accompagnement et de prévention, en particulier chez les jeunes. Certaines personnes **ne souhaitent pas être attachées à un programme d'accompagnement ou à une aide.**
- Le logement :
- La seule manière pour éviter de se retrouver dans une situation de sans chez-soi est **l'accès au logement**. Or, il est extrêmement difficile (opposition du droit au logement et du droit à la propriété privée) :
 - ❖ L'accès au logement privé :
 - **Les procédures** pour accéder à un logement abordable et décent sont **compliquées et la situation socio-économique** des personnes entraîne une discrimination en termes d'accès au logement (*ex : fournir trois fiches de salaires, régler une garantie locative de trois mois*).
 - **Les allocataires sociaux et les travailleurs du sexe sont discriminés** pour s'insérer sur le marché privé (*le RIS n'est pas considéré comme un salaire et une personne inscrite au CPAS est stigmatisée – non sécurisant pour le propriétaire*).
 - Les **propriétaires** sont libres de poser des **exigences supplémentaires** vis-à-vis de leurs locataires qui portent atteinte à la vie privée des personnes (*i.e l'absence d'animaux domestique, personne sans enfant, uniquement pour couple/personne isolée, etc.*)
 - **Les personnes demandeuses d'asile, sans papiers ou sans titre de séjour légaux sont discriminées** pour accéder au logement. Ces personnes ne peuvent accéder au marché privé et ont besoin d'une personne tierce pour signer le contrat de bail à leur place.
 - ❖ L'accès au logement social/AIS/SISP :
 - Il n'y a **pas assez de logements sociaux à Bruxelles** : arriéré par manque d'investissement par les pouvoirs publics et peu de logements sociaux sont construits. Il y a environ 52 000 ménages sur liste d'attente pour 39 000 logements sociaux disponibles et la liste d'attente pour accéder à un logement social est extrêmement longue (entre 10 et 15 ans environ).
 - **Les critères** pour accéder à un logement social ne sont **pas clairs**. Les personnes sans chez-soi ne sont pas prioritaires pour accéder au logement

social (1 point de priorité en cas d'adresse de référence). Les critères de priorité par ancienneté pour l'accès au logement social ne sont pas adaptés pour les jeunes. Les **SISPS, les AIS et les logements sociaux** devraient fonctionner avec des **points de priorité/quota pour les personnes sans chez-soi**.

- ❖ L'accès à des structures alternatives d'hébergement :
 - Les **personnes transgenres sont discriminées** pour accéder à des dispositifs d'hébergement alternatifs tels que les centres/maison d'accueil pour femmes.
 - Les logements alternatifs (*ex : bateau, caravane, etc.*) devraient être acceptés en Région de Bruxelles-Capitale.
- **Le logement privé locatif est instable et insécurisant** :
 - ❖ Les propriétaires (personne privée et associations) ne doivent **pas motiver la non-reconduction du bail**. Les filets de sécurité pour que les locataires sont maigres.
 - ❖ Les propriétaires ne sont pas **obligés de reloger** les locataires en cas d'expulsion domiciliaire, de non-reconduction ou d'interruption du bail.
 - ❖ Les personnes issues de la communauté Rom et/ou des pays d'Europe de l'Est (Pologne, Roumanie) travaillent souvent au noir et se voient attribuées un logement pendant la durée de leur travail. Une fois que le travail s'arrête, ces personnes n'ont plus de logement et il n'existe aucun dispositif de prévention.
- **Le cadre légal** censé protéger les locataires (*par ex : dans les situations d'insalubrité*), et notamment le code bruxellois du logement, est **devenu trop contraignant et se retourne contre les locataires eux-mêmes**.
- Ce qui manque au niveau de la prévention primaire, ce sont des **lois claires et coercitives afin de réglementer** les points suivants :
 - ❖ **La libéralisation des loyers** : la grille des loyers est purement indicative et n'est pas obligatoire pour les propriétaires ne permettant pas de garantir l'accès à un logement abordable. Les loyers ne devraient plus être une valeur marchande et devraient être encadrés.
 - ❖ **La non-reconduction du bail** : contraindre les propriétaires à motiver leur décision de non-reconduction du bail et envisager de prolonger la durée des baux locatifs.
 - ❖ **Les expulsions domiciliaires** : les locataires peuvent être facilement expulsés de leur logement. Les propriétaires utilisent les critères d'insalubrité et/ou de non-conformité du logement pour expulser les locataires et servir d'autres intérêts. De plus, il existe des fausses expulsions (faux document) et cela est peu contrôlé.
 - ❖ **La réquisition des logements vides** : un nombre important de logements vides ont été répertoriés à Bruxelles et malgré le cadre légal existant pour réquisitionner ces logements, celui-ci n'est pas appliqué en pratique (*ex : au lieu de viabiliser les bâtiments vides, les communes prouvent l'insalubrité des bâtiments inoccupés*). La réquisition de bâtiments vides pour les personnes sans chez-soi est nécessaire, surtout le temps de construire davantage de logements sociaux
 - ❖ **L'entretien des logements** : l'obligation d'entretenir les logements sociaux, qui sont globalement en mauvais état, n'est pas suffisamment réglementée
- En Région de Bruxelles-Capitale, il existe une exode des classes sociales et il est plus intéressant pour les autorités locales d'avoir des classes sociales élevées plutôt que de maintenir des classes sociales à bas revenus (*ie : bénéficiaires aide sociale*) sur leur territoire (**phénomène de gentrification**).

- Accès aux droits et maintien des droits sociaux
- Les procédures CPAS sont lourdes et compliquées et cela ne facilite pas l'accès aux droits sociaux :
 - ❖ Les droits sociaux de base sont liés au domicile/l'adresse de référence des personnes. Il est nécessaire **de dissocier l'adresse/le domicile/l'inscription au registre nationale de l'accès aux droits** et de **promouvoir l'automatisation de l'accès aux droits** (sans devoir prouver sa situation).
 - ❖ Il est extrêmement compliqué pour les personnes en mouvement de trouver un **CPAS de référence**.
 - ❖ **L'application du taux de cohabitant au lieu du taux isolé pénalise** les personnes précarisées qui vivent avec/chez quelqu'un par manque de solutions alternatives. Le taux de cohabitant pénalise également les femmes dépendant financièrement de leur mari/conjoint qui ne quittent pas facilement le ménage en cas de violences conjugales par craintes d'être sanctionnée par l'organisme d'allocation.

- La gouvernance et les pouvoirs publics
- Le sans chez-soirisme est une **compétence qui se situe à l'intersection de différents niveaux de pouvoir** :
 - ❖ Cela entraîne des problèmes de compétence et les autorités se renvoient la balle entre elles. Il est impossible de régler le problème du sans chez-soirisme en région de Bruxelles-Capitale avec des solutions au niveau bruxellois uniquement. Il faut veiller à ce que les différents niveaux de pouvoirs institutionnels ne se renvoient pas la balle sur les actions concrètes et engageantes reprises dans le Masterplan (**approche globale et alignée au niveau national**). Il faut également mettre en place **des mesures de prévention au niveau européen**.
 - ❖ Il existe beaucoup d'organes de coordination au sein du paysage du sans-abrisme mais trop **peu d'organes de décision**.

2. Deuxième partie de table ronde : Présentations sur la thématique du logement sous le prisme de la prévention – expulsions domiciliaires

2.1 *Les expulsions de logement à Bruxelles – Etat des lieux, logiques et enjeux – Pernelle Godart (ULB) et Eva Swyngedouw (VUB) - voir présentation et notes en annexe*

2.2 *Les expulsions locatives en matière de baux privés – avis d'initiative du Conseil Consultatif du logement (2022) - Sandrine JACOBS (Bruxelles Logement) - voir présentation en annexe*

3. Deuxième partie de table ronde : Travail en sous-groupe thématiques

3.1. *Sous-thématique 1 : le droit au logement vs. le droit de propriété*

- Le nœud de la guerre est **l'accès à un logement abordable et stable** : la rénovation des logements engendre une remise en état des logements à un prix supérieur sur le marché privé.
- Le **relogement des locataires** pour éviter la perte de leurs droits cas **d'expulsions domiciliaires/rupture de bail (pas d'expulsions sans relogement)** n'est pas prévu :
 - ❖ Des expulsions domiciliaires sont mises en œuvre au nom de l'arriéré de loyer mais il arrive que des propriétaires utilisent de faux critères (au nom de l'insalubrité ou non-conformité) pour expulser les locataires du logement.

- ❖ Pour les logements reconnus comme insalubres, **le relogement des locataires et les rénovations du logement doivent être assurés par le bailleur**. Il doit également être garanti au locataire que ce dernier pourra reprendre le bail aux mêmes conditions.
- **Le bail glissant** est une solution intéressante pour les personnes en situation de précarité.

3.2 Sous-thématique 2 : Accès et ruptures des droits sociaux

- Pour garantir l'accès au droit à tout public (y compris les personnes sans droits), il faut **régulariser les sans-papiers** :
 - ❖ Le droit au travail n'est pas assez mis en avant pour permettre une situation plus favorable afin d'accéder au logement.
 - ❖ Les droits européens de l'asile et de la migration ne sont pas respectés.
 - ❖ L'utilisation de l'outil/la méthodologie housing first pour d'autres public (tels que les demandeurs d'asile) pourrait être intéressante. L'extension de cet outil à tout public est difficile car il nécessite d'être adapté.

3.3 Sous-thématique 3 : Coordination et articulation des acteurs et secteurs (hétérogénéité des profils)

- **Le constat de base est le manque de logement** :
 - ❖ En situation de pénurie généralisée de logements, il faut pouvoir hiérarchiser et prioriser le type de demande d'accès au logement. Pour les travailleurs sociaux et les travailleurs de terrain, ce travail de hiérarchisation et priorisation des demandes est éthiquement compliquée. Il est difficile de mettre tout le monde d'accord sur **des critères de priorisation**. Ce sont des **choix politiques** et éthiques et les acteurs d'un même secteur (sans-abrisme) n'arrivent pas à se mettre d'accord sur les situations/demandes prioritaires.
 - ❖ Il manque des protocoles élaborés entre différentes institutions et structures afin de créer des « chaînes de solidarité » pour la mise en logement autonomes en **évitant** tout forme de **concurrence pour capter du logement**.
 - ❖ Il est important **de créer de nouveaux logements** pour éviter la pénurie et la concurrence.
- Il y a une diversité de trajectoires dans le sans chez-soirisme, ce qui implique la multiplication d'acteurs au sein du secteur :
 - ❖ **La continuité de l'accompagnement et l'évitement de la perte de lien** est essentiel. Il faudrait **agir préventivement** et faire en sorte que certains bénéficiaires ne soient pas « lâchés » par un secteur/acteur tant qu'ils ne sont pas directement mis en lien avec un autre secteur/acteur.
 - ❖ Le **saucissonnage/cloisonnement** au sein du secteur sans abris et au-delà (secteurs connexes) **complexifie la continuité d'un accompagnement intégré**. Une même personne qui a plusieurs problématiques va être accompagnée par des acteurs de secteurs différents. De plus, il n'y a pas suffisamment de suivi (et indicateurs de suivi) pour continuer l'accompagnement des personnes lorsque leurs profils évoluent (*ex : un jeune qui devient majeur = « plus ma compétence donc je ne m'en occupe plus ». Idem pour les sortants de prison ou d'institutions*).
 - ❖ **L'articulation et la coordination** entre les acteurs afin de garantir un suivi continu, cohérent et adapté de la personne est essentiel.
 - ❖ Il est important **d'évaluer la coordination et l'articulation** des acteurs et secteurs pour la reformer (« reformer sans tout casser »)

- Il existe une **disparité entre les services proposés** au sein d'un même secteur/type de structure et cela pose problème. *Exemple : l'offres des services des CPAS varient énormément d'un CPAS à l'autre. Cela va amener une personne à faire en sorte d'être suivie par le CPAS le plus avantageux (« shopping territorial »).*

3.4 Sous-thématique 4 : Le services d'accompagnement préventif

- Les services d'accompagnement existants **interviennent après le stade de la prévention primaire**, excepté les services de guidance à domicile :
 - ❖ La politique actuelle est **une politique de roulement** (offre inférieure à la demande). Diminuer les capacités d'absorption est une volonté politique qui poussent les personnes à « aller au roulement » et à ne pas être accompagnée pendant longtemps par un même service. Les services n'arrivent plus à intervenir au niveau de la prévention primaire car ils sont limités par le temps et par cette politique du roulement.
 - ❖ Les services d'accompagnement fonctionnent dans un **cadre juridique et économique qui n'est pas adéquat** à l'accompagnement nécessaire : (ex : obligation de 'avoir 20 dossiers/ETP or manque de ressources).
 - ❖ Il faut mettre des limites à la liberté d'aller mal (**paternalisme tempéré**) et ne pas s'occuper des bénéficiaires qu'une fois qu'ils vont mal. Pour aider les personnes souffrant de problèmes psychiatriques, il est parfois nécessaire de prendre des mesures qui impliquent de les restreindre temporairement en vue de mieux les aider (approche controversée « **paternalisme transitoire** »).
 - ❖ Il y a un manque **d'investissements dans les services d'accompagnement à domicile, d'aide à domicile et de soins à domicile**
 - ❖ **L'accompagnement et le suivi** réalisé par les structures **n'est pas suffisamment évalué.**
 - ❖ Les services d'accompagnement sont **démunis face à la prévention** car il manque des logements abordables (problème systémique)
- **Il manque un aperçu de tous les mécanismes/protocoles/dispositifs existants** qui contribuent à prévenir le sans chez-soirisme (bonnes pratiques) /mettent à mal (mauvaises pratiques) la prévention au sein du secteur et des secteurs connexes :

Secteur	Bonnes pratiques	Mauvaises pratiques
Prison	Certaines communes aident le bénéficiaire en prison à se remettre en ordre administrativement avant la sortie d'institution.	Les permissions de sortie (libérations conditionnelles) ne permettent pas aux détenus de renouer les liens familiaux. Il faut impérativement restaurer le lien social au plus vite et avant la sortie d'institution.
Prison	Le tribunal d'application des peines peut prévoir que le détenu puisse sortir de prison à condition qu'il ait trouvé une solution d'hébergement pendant sa libération conditionnelle. Cela permet de prévenir que le détenu sorti de prison se retrouve dans une situation de sans chez-soi (claquer la date de sortie de prison à la date de libération d'une place d'hébergement).	Les pensions alimentaires continuent à courir pendant la durée de détention et par conséquent, les détenus sont endettés auprès de l'état à la sortie de prison (saisie directe par l'état à la sortie d'institution).
Jeunesse	Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)	

- Des personnes **sont discriminées** (statut légal, nationalité, âge, statut socio-économique, etc.) pour être accompagnées au niveau de la prévention primaire et pour accéder au logement.

- ❖ Il **manque des services d'accompagnement** pour faciliter l'accès au logement des personnes faisant face à ce genre de discrimination.
- ❖ Il **manque des services d'accompagnement préventif pour les jeunes de 16 à 18 ans** ayant pour mission d'éviter de créer de « nouveaux » sans chez-soi. Ces services doivent suivre la mise en autonomie et le relogement de ce public-cible à la sortie d'institutions d'aide à la jeunesse (*ex : se porter garant*)

Annexes

1. Déroulement de la table-ronde portant sur la thématique de la prévention de l'absence de chez soi
2. Les expulsions de logement à Bruxelles – Etat des lieux, logiques et enjeux, Pernelle GODART (IGEAT, ULB) et Eva SWYNGEDOUW (Cosmopolis, VUB) – support de présentation et notes
3. Les expulsions locatives en matière de baux privés - Avis d'initiative du Conseil consultatif du logement, Sandrine JACOBS (Bruxelles Logement) – support de présentation et notes
4. Avis d'initiative du Conseil Consultatif logement (versions française et néerlandaise).

Table Ronde 2 : Les mécanismes de prévention précoce dès qu'une personne n'a plus de chez soi

Cette table ronde a démarré sur le constat qu'à Bruxelles, les mécanismes de prévention précoce dès qu'une personne n'a plus de chez soi, en d'autres mots la prévention secondaire, sont très peu développés si pas inconnus. Organisée en deux parties, la table ronde a d'abord consisté à discuter en sous-groupe les interventions à prévoir à ce niveau de prévention et ensuite à en diagnostiquer la situation actuelle.

Les sous-groupes ont indiqué que la prévention secondaire doit contenir :

- Le point commun à toute situation est **la mise à l'abris urgente** (mettre en sécurité) avec une réponse aux besoins primaires. En deuxième temps, **une accélération ou une automatisation des droits** doit suivre : soit la portabilité des droits soit l'ouverture des droits au moment où les conditions de vie changent (réduire les délais et les démarches pour accéder aux droits : revenu, adresse, AMU, et...).
- La priorité sur les publics suivants avec des projets spécifiques : **les jeunes, les sans-papiers, les MENA, les personnes LGBTQIA+**. L'objectif est de leur éviter les dégâts collatéraux d'une trop longue vie en rue. Ex : les jeunes ne s'identifient pas au public sans-abris.
- L'accompagnement se fait à **l'intersection et le cumul des problèmes** avec des moyens et des solutions spécifiques. Cela doit se faire en prescrivant un parcours personnalisé prenant compte de **l'individualité des personnes et leur force** : leurs singularités (langue et culture notamment), leurs capacités intellectuelles, leurs ressources en les considérant comme des forces. Dans la mesure du possible, screener les ressources implique de mobiliser l'entourage (voisins, propriétaire, maison de quartier inclus) qu'il faut écouter, soutenir, informer (« dernier à lâcher, dernier à revenir »).
- L'urgence sociale est aujourd'hui un levier de chronicisation en faisant de l'intervention en 2^e et 3^e ligne. Il faut une **fluidification des parcours avec de nouvelles portes de sorties à l'urgence** pour que celle-ci reprenne pleinement son rôle d'urgence.
- Des **points de référencement** pour le relogement et les soins médicaux **en concertation au sein d'un réseau conçu avec les secteurs connexes**. Ces points de référencement relient la première ligne de soins (maison médicale, hôpitaux, centre de santé mentale) avec le secteur d'aide au sans-abrisme. Il s'agit de « lieux tampons » où des solutions concrètes de relogement temporaire sont proposées (logements de transit, logements temporaire, hôtels, hébergement chez des citoyens, maison d'accueil, ...).
- La **co-responsabilité** : la personne, le politique, les collectivités, les services d'aides, etc...
- Une réflexion sur **le droit de séjours et la régularisation** est nécessaire pour permettre une porte de sortie à une grande partie du public de l'urgence (+ de 60 %).
- **Informez la société sur les droits et les services et leur accessibilité** (affichage en rue d'un service de dispatching qui ne soit pas qu'un booking de places d'urgence, horaires d'ouverture). Tout retard dans l'accessibilité augmente le risque de chronicisation. Prévoir aussi **une prévention secondaire numérique** mais attention au paradoxe du virtuel (fracture numérique). Par ces biais, il faut mobiliser et **sensibiliser la société** à traiter le sans-abrisme dans la bienveillance (cours de citoyenneté dans les écoles, ...).
- Il faut **un système de repérage pour identifier des « nouveaux sans-abri »** (renforcement des services mobiles et de rue ainsi que plus grande sensibilisation du grand-public) qui détecte

rapidement le statut social de la personne par les institutions des secteurs connexes (hôpital, école, ...).

A l'issue des discussions en sous-groupe on peut retenir que **la prévention secondaire doit contenir les éléments suivants :**

- Informer et sensibiliser
- Concertation des services
- Réactivité de la prévention secondaire
- Accès aux droits
- Restauration des liens avec l'entourage

Le diagnostic sur ces éléments s'établit ainsi :

1) Manque d'information :

- Le 0800 est le point de référencement unique qui centralise l'information or elle est manquante à différents niveaux (solutions d'urgence, droits, offres des CPAS, ...) ou trop complexe à comprendre (n'est pas adaptée ou vulgarisée). Il y a des canaux de communications qui sont actuellement non-utilisés par le secteur. En contre-exemple, l'information entre demandeurs d'asile ou réfugiés ukrainiens circulent très bien grâce à une énorme utilisation des réseaux sociaux et la communauté pour se donner les infos. De plus, les travailleurs sociaux n'ont plus le temps de se former.
- Il y a un besoin criant de sensibiliser et informer la population.
- Il n'existe pas de cellule d'intervention précoce (HUB - point de référence unique) composée d'une équipe pluridisciplinaire et travaillant sur base de case management (cfr. « Casus regisseur » côté NL) et qui puisse proposer des solutions de relogement (transit, temporaire, hôtel). Cette cellule doit pouvoir réagir également en situation de crise.
- Le CPAS subit actuellement une surcharge de travail qui l'empêche d'assurer son rôle central de référent au point de manquer de bienveillance de la part des assistants sociaux. Certains CPAS refusent aussi de distribuer des brochures/guides pour les sans-abris.
- L'usage de la terminologie « sans-abri » par les équipes multidisciplinaires d'intervention précoce est parfois stigmatisante, surtout pour les personnes qui ne se reconnaissent pas comme tel (ex : les victimes de violences). Certains profils détiennent plus de ressources pour accéder aux informations que d'autres. Les personnes sans-abris acquièrent aussi une bonne connaissance du secteur par leur vécu mais ne sont pas sollicités suffisamment dans le cadre de pair-aidant par exemple.

2) Concertation :

- Un besoin d'intersectorialité avec les secteurs connexes se fait mais aussi avec le contexte de la personne (voisin, propriétaire, agent de quartier, collectivités locales, ...). Se pose le problème déontologique et éthique entre le secret professionnel et les logiques antagonistes des professionnels en manque d'expérience avec le contexte. Les aides et les soins sont aussi cloisonnés et il y a des interrogations sur le temps et les ressources nécessaires à la concertation hors accompagnement.
- Le paysage associatif est extrêmement morcelé, ce qui constitue à la fois ses forces et ses faiblesses. Il y a peu de coordination avec les CPAS due à leur surcharge de travail ou les AIS n'informent pas du suivi des demandes.

3) Réactivité dans la réponse :

- Le fait que les services ont des priorités différentes ou que les droits ne sont pas automatisés ne facilitent pas leur accès direct et souvent orienté vers un autre service (ex : AIS). Les personnes passent d'urgence en urgence. Il y a peu de concertation entre les services qui aident ensemble une personne.
- La complexité institutionnelle de la Belgique résulte en l'éparpillement des compétences (asile = fédéral, sa = régional et CCC, ...) et d'un manque de coordination entre les niveaux de pouvoir et les champs de compétences. Les institutions bruxelloises, en particulier, manquent de diversité pour y refléter et comprendre les différences de cultures présentes à Bruxelles.

4) Accès aux droits :

- La complexité institutionnelle belge et du secteur rend difficile l'identification de ses droits.
- La radiation est trop rapide et morcèle le parcours de réinsertion. Cela est due au fait que la portabilité des droits n'est pas assurée et qu'il y a une territorialisation de l'aide (« décret belle-mère ») où les dossiers ne sont pas transférés. Cela impacte de la même manière l'aide médicale urgente.
- Les CPAS sont débordés et ne peuvent fournir de réponses adéquates ; besoin de plus de formation. Les changements de majorité politique entraînent des répercussions sur les bénéficiaires du CPAS.
- Les droits et l'adresse sont intimement liés : est-ce nécessaire ?
- Les sanctions financières ont pour conséquence l'incapacité à payer un loyer

5) Entourage - réseau personnel :

- Il n'existe pas de service dédié à la restauration des liens notamment pour assurer une médiation avec les proches. Cela dit, une personne une fois à la rue ne sollicitera pas l'aide par culpabilité (« tu es un loser », « c'est ta faute ») et épuisement. L'isolement à tout niveau de société ou la désaffiliation sociale sont déjà réalisés au moment de l'intervention préventive secondaire mais est travaillée ultérieurement.
- Article 27 et possibilité de participation à la société.

Table Ronde 3 : La stabilisation, l'accompagnement lorsque la personne en a besoin

Cette table ronde a démarré sur discussion pour établir un diagnostic sur La stabilisation d'une personne sans chez soi et son accompagnement alors qu'elle se retrouve en rue depuis un moyen/long terme. Les échanges ont été dans un deuxième temps alimenté par deux experts : Harm Deleu (Odissee et UA) et Eric Husson (LAMA).

Par prévention tertiaire, il faut entendre :

- La personne qui entre dans un hébergement n'est plus sans toit mais reste une personne fragile.
- Il y a un temps de transition de la stabilisation (Réduire les risques, les dommages et la consommation si possible), briser la solitude vers la consolidation post hébergement sur une durée de quelques mois laissant la personne au repos puis l'amenant à la responsabilisation et l'autonomisation (faire les démarches soi-même).
- La responsabilisation et l'autonomisation implique un accompagnement psycho-social et médical et un travail en réseau autour de la personne notamment pour le relogement par la guidance à domicile, la formation et l'. Cela ne fonctionne pas pour tous donc l'accompagnement doit rester accessible même pour les anciens au-delà du relais et la passation vers leur nouveau réseau de soutien.

Les constats portent sur :

- **L'accès aux institutions** dépend du contact avec les personnes qui la représentent. Des personnes pourraient sortir du sans-abrisme en intégrant une maison d'accueil ou des maisons de repos mais se retrouvant sans document (ex : victimes de violences conjugales sans documents pour avoir quitté leur partenaire), sans revenus ou sans mutuelles, la réduction des risques (ex : consommation d'alcool) est difficile. Une autre difficulté pour ces personnes est de respecter les règles (ex : fumer dans un hôpital) qui justifient des exclusions. Les règles sont parfois trop rigides ou contiennent trop de seuils. Il faut rester en lien avec les secteurs des experts sur l'addiction, la santé, les logements et AIS.
- Les **travailleurs sociaux** sont experts ou généralistes ? C'est aussi de plus en plus difficile de trouver du personnel à cause de burn-out, le fait d'être sous-payés, etc. Il existe de bonnes pratiques comme l'échange de nouvelles positives, des intervisions. Une autre difficulté est que même après beaucoup de travail une personne refuse son orientation ou commence à nouveau à consommer (l'auto-sabotage). Il y a donc aussi des facteurs qui sont en dehors de leur pouvoir.
- **Il y a le besoin de sensibiliser** les propriétaires, les voisins et les employeurs. Le SPPIS à engager des personnes expertes du vécu pour trouver des barrières.
- **L'engagement politique pour plus de logement.** Le Plan de Relance envisageait de trouver 400 logements, 30 ont été trouvés. L'accès au logement est confronté au seuil financier et à la discrimination. A coup de négociations et de conventions, des logements deviennent parfois accessibles dans le privé et le public. Comme le Plan Canal de 300 millions € d'euros pour

rénover ce site, il faut avoir des quotas pour investir dans des logements pour les plus vulnérables. Le captage de logements doit aussi être accessible à tous. Dans d'autres pays, les constructeurs peuvent choisir de soit construire des logements sociaux soit de payer de l'argent, et souvent ils optent pour la deuxième option. Il faut aussi mettre en débat le fait que les gens aiment déménager, souvent en fonction de leurs moyens financiers.

- Les **gens ont souvent recours au secteur informel** comme les squats. La région a essayé de donner des moyens à certains squats pour encadrer ces lieux. Bien que ce ne soit pas une solution durable, s'en est une pour des personnes sans titre de séjour. Everecity est vu par la politique comme une solution durable or ce projet à une date de fin.
- L'**aide médicale** reçoit de plus en plus demandes de personnes venant des autres régions pour des problèmes médicaux. Aussi, si un psychologue vient au NSS, ce dernier le remboursera sans l'intervention de l'INAMI. Il est nécessaire d'avoir des permanences.
- La **fracture numérique** est un frein en plus car maintenant tout est fait par mail et par smartphone.
- La **charge administrative** est trop importante dès l'obtention d'un domicile (ex : dettes). Il est possible de pouvoir commencer à zéro sous décision d'un juge des paix.
- Il y a un besoin d'**harmonisation et de collaborations au niveau des CPAS**. Perdre son adresse de référence implique la perte de beaucoup de droits. Le délai entre la demande de l'aide médicale et l'obtention est souvent de deux mois. C'est trop long pour les personnes avec des besoins aigus. Le système pour les personnes avec maladie chronique n'est pas optimal.
- L'accompagnement fait la différence mais il y a un **seuil de confiance**. Le non-recours est alimenté aussi parce que les personnes ont été mal reçues ou le temps d'attente est long par manque de personnel, etc... Il y a aussi les barrières linguistiques. Il faut pouvoir communiquer avec la personne dans sa propre langue. Les équipes veulent répondre à la diversité mais les moyens ne sont pas toujours là.
- Les **sortants de prison** avec un bracelet électronique obtiennent un revenu qui est plus bas qu'un RIS et ne peuvent être relogés avec ce montant. il n'y a pas assez des maisons d'accueils qui les acceptent.

Table Ronde 4 : les violences et injustices institutionnelles

Après la pause, les participant·e·s ont été invité·e·s à travailler en sous-groupe sur différents types de violences institutionnelles. L'outil de réflexion utilisé pour cette séquence, et présenté par Muriel Allart (SMES), est celui développé par le SMES pour des formations adressées aux travailleur·euse·s sociaux·ales.

L'outil distingue plusieurs formes de violences institutionnelles :

1. Les violences exercées de la part de la société envers les institutions
2. Les violences exercées de la part de société envers les ayants droit
3. Les violences exercées de la part des professionnels envers les ayants droit
4. Les violences exercées de la part des professionnels envers les autres professionnels (en interne ou en externe)
5. Les violences exercées de la part des institutions envers les ayants droit
6. Les violences exercées de la part des institutions envers les professionnels
7. Les violences exercées de la part des ayants droit envers les professionnels
8. Les violences exercées de la part des ayants droit envers d'autres usagers

Les 6 premiers points ont été retenus pour le travail en table ronde.

Trois groupes, formés sur base volontaire, ont chacun travaillé sur deux types de violences (1 et 2 ; 3 et 4 ; 5 et 6) pendant 45 minutes. Trois objectifs étaient poursuivis dans chacun des groupes : 1 – lister toutes les violences qui correspondent à ces type de pression ; 2 – lister les répercussions de ces violences sur les ayants droit ; 3 – identifier les bonnes pratiques pour faire face à ces situations.

Voici les résultats ressortis de ces échanges.

1. Les violences exercées de la part de la société envers les institutions

- Donner des missions sans moyens, notamment financier
- Maltraitance de la société envers les CPAS (sous financés, grosses files d'attentes, etc.)
- Sous-financement, le dénigrement, la dévalorisation et l'instrumentalisation du travail social
- Contrôle et l'attente de justification totale des ABSL, des institutions, des services sociaux
- L'évaluation quantitative de leur projet
- L'évolution des conditions du travail social et l'augmentation des contraintes administratives
- Le principe de l'appel à projet

- La mise en concurrence des institutions

2. Les violences exercées de la part de la société envers les ayants droit

- La boîte noire, notamment du système judiciaire : les rouages du système rendu incompréhensibles pour les ayants droits (ex. administrateurs de bien)
- Ne pas avoir de lieu pour se plaindre d'une maltraitance, quel que soit son âge, son niveau socio-professionnel, etc.
- La stigmatisation du la « maladie » mentale
- La pauvrophobie et les stéréotypes qui en découlent
- Intériorisation des stéréotypes par les services publics, les services publics qui deviennent eux-mêmes pauvrophobes
- Non prise en compte des besoins, de la parole, de la souveraineté de la personne
- La sur-responsabilisation de l'individu et la sous-responsabilisation de la société face aux problèmes sociétaux, notamment l'absence de chez-soi
- La catégorisation et les cases dans lesquelles les usagers sont mis
- Le fait que plein de gens « hors cases » ne parviennent plus à accéder à leurs droits
- La méconnaissance et désintérêt global de la société pour la question sans-abri
- Le fait de devoir posséder une carte d'identité belge pour avoir une carte SIM
- Le manque d'attention porté au lien entre la famille et les institutions
- Déliaison sociale que les institutions pallient dans une certaine mesure
- L'augmentation des contraintes administratives
- L'essentialisation des sans-chez-soi : « *vous êtes SDF, vous resterez SDF* »
- Injonction de perfection envers les usagers, alors que dans des conditions de vie rendent tout plus difficilement accessible
- Criminalisation des usages de drogues
- Criminalisation de la débrouille
- Invisibilisation du sans-chez-soirisme

Quelques pistes de solutions pour ces deux premiers volets :

- ➔ Développer le principe de personnes de confiance, de défenseur des droits, d'ombudsman ?
- ➔ Informer et éduquer TOUT LE MONDE sur la question du sans-chez-soirisme et sur le travail social
- ➔ Développer une politique sociale plus ambitieuse
- ➔ Régulariser les sans-papiers et leur donner un permis de travail
- ➔ Instaurer une transparence accrue dans les processus décisionnels et les mécanismes socio-politiques
- ➔ Valoriser le savoir expérientiel
- ➔ Favoriser les lieux de liens et de rencontres entre sans chez-soi et avec chez-soi

- ➔ Démarchandiser les biens primaires tels que le logement
- ➔ Housing first for all
- ➔ Augmentation des hôtels / du logement
- ➔ Augmentation de l'accompagnement pour tout le monde
- ➔ Amélioration des liens entre institutions

3. Les violences exercées de la part des professionnels envers les ayants droit

- Le chantage, les menaces (ex. *si tu ne suis pas les règles, y en a plein qui attendent de prendre une place*)
- Coller des étiquettes (ex. *ça doit être une personne toxicomane et au premier signe de toxicomanie il va voler dehors*)
 - Effet pygmalion²
- L'infantilisation
- L'accueil dans les services, des aménagements de locaux qui ne visent pas forcément le bien-être des personnes
- Des postures agressives (ex. ne pas dire "*bonjour*" mais directement "*pourquoi vous venez ?*")
- Attendre que la personne formule directement les choses
- Manque de formation (= une cause)
- La bureaucratie : les formulaires, les différents papiers, les rendez-vous, être ballottés d'un service/d'une cellule à l'autre
- Le professionnel qui manque de temps, qui doit vite faire les choses, qui ne va pas comprendre la situation
- La flemme
- L'utilisation d'un jargon administratif, de santé, judiciaire, ne pas faire l'effort de vulgariser la démarche, le formulaire administratif
- Les postures intrusives, les enquêtes sociales, les visites à domicile
- Le refus simple de prendre en charge une demande, une plainte (ex. aux urgence, dans les hôpitaux, appeler la sécu dès qu'une personne arrive car elle vient trois fois par semaine)
- La rétention d'informations, ne pas expliquer précisément les démarches à suivre et le manque de transparence
- Faire ou dire à la place de l'ayant droit

² Théorie selon laquelle les attentes d'une personne à propos d'un individu peuvent influencer la performance de cet individu. Plus précisément, lorsque les attentes d'une personne à propos d'un autre individu sont positives, cette personne a tendance à agir de manière à ce que ces attentes soient satisfaites, ce qui peut entraîner une amélioration de la performance de l'individu. À l'inverse, des attentes négatives peuvent conduire à une diminution de la performance de l'individu.

Quelques réflexions sur les causes :

- ➔ Un système construit sur le bon ou le mauvais vouloir des travailleur·euse·s sociaux·ales (ex. on a tous dans notre téléphone des personnes clés dans les institutions qu'on va appeler si on a besoin d'un renseignement et on va pas appeler le numéro de l'accueil parce qu'on sait que ça va être beaucoup trop aléatoire pour recevoir une demande)
- ➔ Manque de contrôle qualitatif sur le travail des professionnel·le·s : on contrôle les institutions avec leurs chiffres pour les demandes de subsides, mais on va pas chercher du qualitatif
- ➔ Un lieu pour les usagers pour porter plainte pour les entendre sur le mauvais traitement qu'ils reçoivent : si un·e travailleur·euse se sent agressé·e, il·elle ira auprès de son institution qui prendra des mesures et se protégera – l'ayant droit n'a pas cette possibilité
- ➔ Les violences que le professionnel peut faire subir à un usager sont souvent liées aux règlements imposés par l'institution : c'est une pression de l'institution sur le professionnel qui la transmet à l'usager qui est le dernier de la chaîne.
- ➔ Un manque de cas par cas, pas de place pour l'individuel

4. Les violences exercées de la part des professionnels envers les autres professionnels (en interne ou en externe)

- Le manque de communication entre services
- La transmission de la « patate chaude »
- La hiérarchisation des pouvoirs (police vs. justice vs. travailleur·euse·s sociaux·ales) – (ex. des accompagnateur·rice·s de rue qui font face aussi à la violence des policiers dans l'accomplissement dans leur travail)
- La place des bénévoles dans ces rapports de pouvoirs – le manque de considération
- La concurrence professionnelle qu'on peut retrouver dans une institution ou entre institution (ex. *moi je suis un meilleur pro* ou *notre institution est mieux*)
- La rétention d'information
- Le manque de collaboration
- La rigidité
- Le manque de remise en question

Quelques réflexions sur les causes :

- ➔ L'envie d'avoir plus de pouvoir au sein de son organisation
- ➔ L'écart de valeurs et des différences éthiques entre pro ou institution qui mènent à des jugements (ex. *nous on est plus bas seuil et vous ne donnez pas accès*)
- ➔ Le secret professionnel social et médical (ex. *on ne peut pas collaborer parce qu'on est soumis au secret pro*, alors que c'est dans l'intérêt de l'ayant droit)
- ➔ Le manque de formation au sein des institutions
- ➔ L'organisation institutionnelle foireuse
- ➔ Un mauvais management

- ➔ Le manque de rencontre entre les différents métiers, les objectifs différents entre différents métiers
- ➔ Le manque de temps
- ➔ La logique de subside facultatif, d'appel à projet, qui n'inspire pas un climat de collaboration entre services
- ➔ Le manque de formation des travailleur·euse·s sociaux·ales et des métiers du soin : le travail social de la précarité, on l'apprend en stage et jamais sur le banc de l'école - jamais de modules théoriques sur ces approches là

5. Les violences exercées de la part des institutions envers les ayants droits

- Le seuil d'entrée dans les institutions d'aide
Exemple : revenu, animaux, composition familiale, usagers de drogue, langue, sans papier, âge, passé judiciaires, avoir des enfants, santé et santé mentale
Causes : manque de moyens, facilité logistique, loi à respecter, sécurité de l'institution ou des usagers, manque de personnel, "paix"/enjeux du communautaire...
Conséquences pour l'ayant droit : mal-être, solitude, non-recours pour découragement - fatigue car toujours refoulé
- Les listes d'attentes pour les logements sociaux
Lié au manque de logement
Conséquences pour l'ayant droit : cela précarise encore plus les situations, les personnes sont forcées de rester dans des logements insalubres, cela sature les services de première ligne
- La discrimination institutionnalisée et la reproduction des inégalités
Exemple : le vocabulaire pour qualifier les ayants-droits (ex. *on va pas donner un logement trop propre parce que ça va pas aller, ça va pas cadrer, on va décider de ce à quoi les gens ont droit en fonction de ce qu'ils ont où ce qu'ils sont*)
Les solutions que l'on propose à chaque profil d'usagers (ce à quoi tu as droit vu ton profil)
La non-mixité dans les logements
- Les infrastructures des institutions
Exemple : les lieux pas accueillants, les dortoirs, les entretiens dans des lieux non confidentiels, les files d'attente à l'extérieur, la qualité des sanitaires
- Les politiques internes parfois plus strictes que la loi
- Les horaires des services et les difficultés d'accès aux services
Exemple : des horaires de bureaux pour des problèmes d'urgence, la difficulté d'accès à différents services, notamment à cause de la digitalisation des guichets, la ppaperasserie nécessaire pour faire une demande d'aide
- La standardisation de l'aide (égalité vs. équité)

Exemple : mêmes règles, même repas pour tous, peu de prise en compte de la situation/demande individuelle

- Les procédures infantilisantes, déshumanisantes, désautonomisantes
Causes : la fatigue, le fatalisme, les situations chocs, la facilité de gestion, la surcharge de travail

6. Les violences exercées de la part des institutions envers les professionnels

- Les coupes budgétaires
Cause : choix institutionnels ou choix de la société qui ne finance pas bien les structure
Conséquence : le non-remplacement des collègues, devoir rester disponible et joignable pendant les jours off
- Viser le quantitatif plutôt que le qualitatif
Conséquence : pression sur les résultats
- La charge de travail administrative
Cause : rendre compte et permettre le contrôle
- Les conditions de travail
Exemple : les horaires, les locaux, les contrats précaires, le travail non-reconnu
Cause : le décalage entre les moyens et les demandes de l'institution
- Le peu d'attention portée au bien-être
Cause : la méconnaissance de la politique de bien-être au travail, la violence sur le lieu de travail, la flexibilité attendue
Bonnes pratiques : les personnes de confiance, l'analyse de risques psychosociaux
- Le type de management
Exemple : prendre les travailleur.euse.s pour des exécutant.e.s sans prendre des décisions avec eux.elles, les traitements différents entre les travailleur.euse.s, la gestion de l'équipe, les dysfonctionnement, le harcèlement, devoir faire respecter aux usager.e.s des règles auxquelles ont n'adhère pas et en payer les conséquences en première ligne
Bonnes pratiques : la co-construction de solutions avec l'équipe
- Devoir assumer des taches en dehors de son champ d'action
Exemple : donner les médicaments sans être formé.e.s à le faire
- Le sous-investissement dans la formation, l'accueil et l'immersion des travailleur.euse.s
- Les difficultés à recruter
Cause : manque d'attractivité des fonctions, manque de moyens, la non-reconnaissance des diplômes, devoir impérativement répondre à certains critères de recrutement (ex. ACS)
- Les lois et leurs déclinaisons dans le travail
Exemple : pas de possibilité de démissionner sans perdre ses droits
Cause : des travailleur.euse.s qui restent dans des institutions sans s'y retrouver

Quelques conséquences mises en évidence, pour le personnel :

- Turnovers
- Jeunes sans expériences ou formation
- Épuisement, démotivation, burnout

Quelques conséquences mises en évidence, pour les ayants droit :

- Baisse de la qualité du travail social
- Perte de patience envers les usagers
- Lenteur des procédures