

Annexes: Témoignages de la table ronde 4 sur les violences et injustices institutionnelles

Audio 1 (enregistrement réalisé au Syndicat des Immenses)

Intervenant.e A : *Moi je crois pour la violence de la société, c'est double peine en fait. Les gens qui ont chez eux, et les gens qui n'ont pas chez eux. Donc quand on se rassemble la journée dans la rue, les gens qui ont un chez eux n'aime pas regarder ça parce que c'est pénible pour eux, pour leur santé mentale. Dès que tu sors de chez toi, tu vois des gens sans-abri, déjà ce n'est pas une bonne journée. Enfin, je crois. Je crois que quand tu vois des gens qui souffrent, c'est pas bien pour un pays, ou pour une ville. Tu ne vas pas être heureux derrière des gens qui souffrent, dans un quartier souffrent, dans un voisinage qui souffre. Automatiquement, si ton voisin souffre ou quelqu'un souffre, tu vas souffrir en même temps. Et cette souffrance elle devient violence dans la société. Toi t'en as marre et après tu détestes cette personne parce qu'il ne va pas bien, parce qu'il traverse une situation dure. Et ça t'énerve de le voir comme ça parce que tu ne peux pas l'aider. En même temps tu le casses avec ce regard, avec cette méchanceté. Et c'est rare les gens qui se mette dans la réalité pour voir vraiment cette image brusque qui fait vraiment mal et la supporter et essayer de la soigner. De trouver la solution.*

Intervenant.e B : *Il y en a même qui peuvent parfois être violents. Justement, dans ce mal-être, ils font ressortir en rouspétant sur l'a personne sans-chez-soi, moi j'ai eu des choses comme ça par exemple.*

Audio 2 (enregistrement réalisé au Syndicat des Immenses)

Intervenant.e 1 : *Juste pour avoir une assistante sociale qui change chaque deux mois, c'est déjà pénible, tu vois. Maintenant je suis installé à [commune de la Région bruxelloise] et j'ai presque quatre assistantes sociales, et chaque fois, chaque trois mois, j'ai une assistante sociale qui veut venir voir où j'habite. Et chaque fois elle veut faire la même chose, juste pour ta carte médicale d'urgence. C'est le minimum, c'est le premier droit et le dernier droit que tu peux avoir sur ce territoire.*

Intervenant.e 2 : *Mais il faut quand même un contrôle, un petit peu, de la situation de la personne à qui tu vas donner certains droits. Mais il n'y a pas besoin de savoir si j'ai deux brosses à dent pour dire de pouvoir m'octroyer l'aide sociale. Et si maintenant moi j'en voulais cinq parce que c'est mon kiff. Je collectionne les brosses à dent, ce qui est peut-être un peu mon genre pour certains objets. Donc j'ai beaucoup de problème, oui. T'as même plus le droit à la vie sociale. Si maintenant je reçois quelqu'un, ça devient compliqué si je le laisse deux trois jours chez moi. Or que si j'avais eu mon propre boulot et ma vie sociale, soi-disant "comme tout le monde", là on m'aurait fait aucun reproche. Si je recevais quelqu'un chez moi, par exemple tout le mois, ça me regarde. Mais là non, je ne peux pas partir en vacances plus d'un mois. Je ne peux pas sortir, justement, un peu de mon territoire sinon j'ai peur. "Olala, j'ai été*

au carrefour à Woluwe-Saint-Lambert mais non, je suis à 1000 Bruxelles, ça va être suspect". J'ai peut-être mis un peu d'économie pour mes enfants pour justement ne pas reproduire le même cliché social et essayé qu'ils puissent avoir des études, et là aussi, on vous le reproche, tu ne peux pas non plus. Alors tout ça devient un peu curieux parce qu'en fait on vous cloisonne et on vous oblige de rester un dans ce système. Et on est effectivement catalogué comme des animaux.

Intervenant.e 3 : Trop souvent, le politique part du principe que les allocataires sociaux sont des gens qu'il faut surveiller. Ils partent du principe qu'on est tous des tricheurs en puissance, mais ça répond à notre société, c'est la société tout entière qui est de surveillance, de police, et qui considère le citoyen comme un criminel en puissance.

Intervenant.e 4 : J'allais, dire, j'ai quand même l'impression que le contrôle des allocataires sociaux est quand même beaucoup moins fort que par le passé

Intervenant.e 3 : Qu'est-ce que je veux dire par là ? C'est qu'aujourd'hui c'est l'accusateur qui doit faire la preuve de ces accusations avant que l'accusé ne soit condamné. Et là, c'est l'inverse. Vous recevez un contrôle chez vous, ils voient des choses suspectes, et bien avant tout jugement, vos allocations sont bloquées. Et ce sera à l'accusé de faire la preuve qu'il est de bonne foi et qu'il n'a rien fait de mal. Donc on est vraiment dans le système de la justice médiévale

Témoignage de J. (membre du Syndicat des Immenses)

Ça me fait penser à un mot qu'on a créé au Syndicat des Immense, dans le thésaurus, qui est un lexique de mots pour mieux nommer les gens. C'est "fatalâche". Les fatalâches, c'est quoi ? Ce sont des personnes qui se persuadent le sans-chez-soirisme a toujours existé, et qu'il sera toujours, et que ça ne sert à rien de remettre ça en question. Donc ça me fait penser à ça. Et effectivement, on est toujours entouré... Quand Laurent dit que 99% de la population est fatalâche, je ne suis pas d'accord avec lui. Pourtant, il se rapproche de la vérité. Il y a énormément de gens – même des gens qui sont sans-chez-soi – qui se persuadent que le sans-chez-soirisme est une fatalité. Nous, au syndicat des immenses, c'est vraiment un des premiers combats qu'on a, c'est d'arrêter d'avoir cette pensée de la fatalité du sans-chez-soirisme. La Finlande, qui est le pays pionniers, a montré leur réussite de la baisse de sans-chez-soi chez eux. Sachez que plus de 85% du sans-chez-soirisme a diminué en Finlande. Les centres de jour, l'un derrière l'autre, ferment. Il y a pratiquement plus de centres de jours ou de centres d'urgence en Finlande.

J'aurais bien rebondi aussi sur le fait qu'on a parlé de visite domiciliaire. Moi je me souviens, et ça c'est d'une violence inouïe. J'étais dans une tente, dans un quartier où y a des champs, y a des bois. Si je voulais avoir mon revenu, effectivement, tous les deux trois mois, l'assistante sociale venait voir ma tente. Moi ça me faisait rire parce que je décourageais tout le monde. Si tu voulais voir ma tente un jour de pluie, eh, tu te retrouvais avec de la boue jusqu'aux genoux.

Mais autant que ça me fait rire, que c'est une violence. C'est une première violence, déjà. J'ai qu'une tente, et tu vas venir voir dedans. Faut que ça s'arrête, quoi, c'est un truc de malade.

Donc j'ai aussi vécu une de ces stigmatisations pour ces visites domiciliaires qui est aberrante, j'ai même écrit un texte que j'ai présenté à la maison poème là-dessus, c'est "non au statut cohabitant" – parce que ce statut de cohabitant stigmatise les gens, réduit les gens, et réduit même les travailleurs sociaux à venir faire des visites domiciliaires intrusives. La plupart du temps, nous on le prend mal, forcément, le travailleur social va aussi le prendre mal. Une autre violence, c'est le fait qu'on est très mal accueilli chez nous, en plus. On a plus l'impression, pendant cette visite, qu'on est chez eux que chez nous. Donc ça c'est une violence qui devrait cesser. Arrête de regarder mes slips qui sont sales, arrête de regarder mes brosses à dent. Elle avait raison, moi j'en mettrai dix, des brosses à dent ! Vingt, trente, quarante, cinquante ! C'est ça aussi, la violence. Aller presque regarder dans les WC. Moi j'ai une assistante sociale qui s'est permis d'ouvrir mon frigo et mes armoires. Vous trouvez ça normal ? Franchement, vous trouvez ça normal que pendant les visites domiciliaires, on ouvre mon frigo et mes armoires ? C'est violent, quand même. C'est un truc de malade. Et les dirigeants, donc ces politiques des CPAS se donnent un malin plaisir - et je le dis, je n'ai pas peur de le dire - pour moi, ces gens se donnent un malin plaisir à nous réduire. Les premiers fatalaches, c'est eux. Eux, ce sont vraiment des fatalaches en puissance. Donc je répète que fatalache, c'est une personne qui se persuade que le sans-chez-soirisme a toujours existé, et qu'il existera toujours, et qu'il n'a pas à se remettre en question. Des fois, même moi je deviens fatalache à cause d'une société complètement dépassée.

J'ai aussi écrit sur... Le truc le plus aberrant, ça m'a tué. Au tout début du SDI – c'est comme ça que le SDI est né - on a un gars, assez extraverti, on lui a retiré son CPAS parce que le CPAS lui a dit : « vous ne dépensez pas votre argent sur notre commune, donc pour nous vous habitez pas notre commune, donc pour nous, on ne doit pas vous payer ». Il est resté deux semaines dans sa tente devant la commune. La première semaine, les politiques de la commune ne l'ont pas cru. Moi j'étais là, j'ai téléphoné à quelques personnes, j'ai envoyé des mails et tout, pour essayer de débloquer sa situation. On a bien senti que la première semaine, c'est comme s'ils se disaient : « il va craquer, laissez-le. Il va craquer, laissez-le ». Il n'a pas craqué. On n'a pas craqué. La deuxième semaine, ils ont commencé à devenir nerveux, ils ont envoyé la police pour le déloger et tout. Une chance, c'est que des assoc' sont venues l'aider et ont dit aux policiers : « il partira quand il aura son revenu, quand on lui remboursera l'argent qu'on lui doit ». Il est impensable de demander aux gens de dépenser leur argent sur une commune précise, parce qu'ils sont de cette commune. Quoi ? ça veut dire que je ne peux même pas aller à Schaerbeek aller boire un petit café ? Je ne peux pas aller à Uccle, je sais pas, que sais-je ? C'est aberrant. C'est une autre violence institutionnelle qui est réductrice, qui stigmatisante, qui est animalisante. Donc ce mot-là, qui a été dit avant, "animalisant". Je vous garantis qu'on se sent vraiment comme des pigeons, comme des cochons qu'on égorge, on se sent comme des vaches à lait. Je pourrais dire tellement de choses, comme l'âne et la carotte. On a toujours cette carotte devant nous : CPAS, Mutuelle, chômage, quoi ? Il faut arrêter de toujours nous prendre pour des animaux. On a fait un long combat au SDI en disant que, à un moment devant Bruss'help, on disait que la perte de logement était plus un problème de santé mentale. Vous

êtes tapés ou quoi dans votre tête ? Donc ça veut dire qu'une personne qui travaille et tout, comme la moitié des personnes qui sont au Samusocial, en noir ou pas en noir, leur dire que juste parce que t'as perdu ton logement t'as un problème de santé mentale ? T'es maboule ou quoi ? Il faut s'arrêter. C'est encore une autre violence. J'en ai tellement, tellement, tellement, à dire.

Je veux juste dire une dernière chose. Les AIS. Ce sont des "Agences Immobilières Sociales", soi-disant. C'est eux qui mettent le plus de gens dehors. J'ai été condamné, et dans quelques jours, je suis dehors. C'est encore une autre violence institutionnelle les AIS. On doit arrêter de dire AIS. « Agence Immobilière à loyer modéré », à la limite. Mais plus « sociales ».

Témoignage de J. (travailleuse sociale)

Au vu de la qualité de l'appartement, la personne en tête de liste dit directement qu'elle va prendre le logement. Madame X et les dix autres candidats applaudissent tristement la décision et rentre chez eux. Madame X sort de la visite en pleurs et craint que cette situation se repasse car pour son moral, c'est très dur. Elle ne comprend pas pourquoi on l'a fait venir... et nous non plus. Pour des raisons d'efficacité et de gain de temps pour les AIS, on ne prend plus en compte les personnes qui sont en face de nous. Ces personnes sont déshumanisées et vue comme des numéros. On oublie que dans la précarité, ce genre de situation peut vraiment être vécue comme une violence très forte et entraîner des répercussions psychologiques fortes sur les personnes. Il faut savoir que cette personne, à nouveau, pour lui permettre d'aller refaire des visites, on a dû travailler à nouveau parce qu'elle ne voulait plus aller visiter des logements tellement elle avait été humiliée. Il y avait plusieurs personnes qui pleuraient dans l'appartement le jour de cette visite. On a relayé l'info à l'AIS, mais pour eux, c'est une manière normale de fonctionner et ils n'ont pas d'autres stratégies.

Madame Y a 50 ans. Elle est sans-chez-soi et en parallèle de sa recherche de logement, elle s'est inscrite à une formation en secrétariat via ACTIRIS. Malheureusement, elle tombe malade et doit mettre sa formation en pause. Lorsqu'elle veut revenir dans sa formation, elle contacte son assistante sociale du CPAS qui doit l'autoriser à reprendre sa formation via ACTIRIS. Cette assistante sociale va alors lui dire qu'elle ne peut pas reprendre ce type de formation car elle est trop âgée et qu'elle ne retrouvera de toute façon pas de travail à son âge. Elle lui interdit de reprendre contact avec ACTIRIS (sous peine de perdre son revenu). Madame Y va, quelques mois plus tard, trouver un logement et changer de CPAS. Les nouveaux assistants sociaux vont alors lui proposer de nouvelles formations qui ne correspondent d'ailleurs pas du tout à madame Y car elle a des problèmes de santé et ne peut pas faire certaines tâches. À nouveau, quand elle reparle de sa formation de secrétariat, on lui dit qu'elle ne trouvera pas dans ce domaine et qu'elle doit donc faire d'autres formations un peu bidon pour garder son revenu. Elle s'est donc alors fait évincer du programme ISP qu'elle avait commencé. Elle a dû se battre, avec l'aide de l'ADAS, pour faire valoir ses droits et reprendre une formation, ce qu'elle a réussi à faire. Cette situation a été vécue de manière très dure pour madame Y car elle était motivée par sa formation et pour elle, chercher un logement en même temps que faire sa formation, c'était déjà beaucoup. Se battre contre les autorités publiques quand on est déjà

en situation de précarité, c'est une violence inimaginable. Les services sociaux publics devraient être là pour soutenir les gens, pas pour les enfoncer ou les stigmatiser (ici pour une question d'âge).

Lors de nos missions d'accompagnement vers la mise en logement de personne sans-chez-soi, nous rencontrons les candidats une première fois avec un membre du personnel de l'association partenaire qui nous envoie la personne. Il est déjà arrivé que, lors de ces moments, un travailleur enfonce la personne et la stigmatise devant nous. C'était le cas de monsieur Z qui était accompagné par un travailleur social médiateur de dette. Lors du rendez-vous, le travailleur n'avait aucun problème à critiquer le monsieur en face de nous, à dire que ce monsieur était un profiteur, qu'il était dans cette situation par sa faute et qu'heureusement que lui, travailleur social, était là pour l'aider et faire bouger les choses. Ce travailleur parlait également à la place de la personne, comme si elle n'était pas là. Si nous avons fait un commentaire au travailleur en fin de rendez-vous, il reste que ce genre de comportement est violent pour les personnes accompagnées. Ce sont des adultes qui méritent considération, qu'importe leur situation et qui ne doivent en tout cas pas être infantilisés. De plus, monsieur Z ne savait sûrement pas se défendre car il dépendait fortement de l'institution où travaillait le travailleur social. Si cette situation s'est produite devant nous, nous n'osons pas imaginer comment cela doit se passer en rendez-vous de suivi individuel.

Témoignage de J. (bénévole)

En faisant les maraudes et en faisant du bénévolat dans un centre de jour, je fais des accompagnements donc je vois ce qu'il se passe. J'ai choisi deux petites choses, mais c'est vrai qu'il y a beaucoup plus. Surtout quand je fais les maraudes, je vois beaucoup la violence de la part de la police ou de la sécurité, mais voilà, ce n'est pas de ça que je vais parler. Je vais lire et je vais parler des étrangers, peut-être parce que je suis étrangère et polonaise, et il y a énormément de polonais qui vivent à la rue ici.

Je découvre que beaucoup de personnes qui vivent dans la rue à Bruxelles sont des étrangers. Beaucoup d'entre eux sont des sans-papiers, mais sont des européens, de l'Union Européenne. Certains d'entre habitent depuis très longtemps, même presque toute leur vie ici. Et pourtant, s'ils n'ont pas pris la nationalité belge, ou s'ils n'ont pas la carte E+, ils n'ont aucun droit. Il ne faut donc pas avoir n'importe quel droit étranger, parce que la carte E ne permet pas d'obtenir des droits sociaux, mais ça les gens ne le savent pas. Et si quelqu'un ne parle pas la langue du pays, il peut signer n'importe quel document sans être au courant de ce qu'il ou elle signe. Parfois, ils disent qu'il faut signer ce papier pour la carte E sans explication. Ne pas parler le français ou le néerlandais est un obstacle énorme. Parfois on ne sait même pas quelle langue il faut apprendre. L'accueil de certaines administrations n'est pas toujours très chaleureux, sachant que vivre à la rue est déjà une violence et une injustice en soi.

Les personnes dehors doivent aller à tel ou tel CPAS. C'est très confus, et les personnes peuvent se sentir perdues. J'étais envoyées, parce qu'on a dit que la personne dort à gauche, donc j'ai

été envoyée ailleurs. D'autres CPAS nous ont envoyé encore ailleurs. Donc il faut vraiment savoir où il faut dormir.

Une fois j'ai accompagné une personne belge pour trouver un logement. Il recevait sa pension. Dans le secteur des privés, les gens qui nous faisaient visiter les appartements s'adressaient à moi et non à la personne intéressée de louer, et ça, ce n'est pas juste. Les habitants de la rue n'ont presque pas de possibilité de trouver un appartement dans le secteur privé, il y a toujours des jugements.

Pour prendre des rendez-vous dans une ambassade, il faut le faire par internet. Comment le faire si la personne n'y a pas accès ? Il faut passer par les ASBL et centres de jour qui accueillent des habitants de la rue. Très souvent, ils n'ont pas de carte SIM pour appeler.

L'adresse de référence des CPAS est refusée, même si quelqu'un vit depuis presque toute sa vie en Belgique, car il faut avoir la carte E+.

Parfois, quand on appelle quelque part pour que la personne puisse récupérer ses droits sociaux, ce n'est jamais la même personne qui s'occupe du dossier, et on reçoit toujours des informations différentes.

Alberto, d'origine espagnole, est venu en Belgique quand il était enfant et est maintenant à l'âge de la retraite. Il a le droit d'avoir sa pension car il a travaillé dans ce pays. Il parle parfaitement le français et l'espagnol. Il n'a jamais pris la nationalité belge et il habite maintenant à la rue. L'adresse de référence auprès du CPAS lui a été refusée car il doit prouver qu'il a habité toutes ces années en Belgique. Il a simplement un trou de 3 ans car il habitait chez quelqu'un et n'a aucune preuve qu'il était effectivement en Belgique.

Il fallait contacter un avocat gratuit pour faire un recours. Il n'y a pas encore de décision. Les démarches administratives dures, c'est trop long. Souvent les gens n'osent pas aller dans les administrations car ils ont peur. Ils ont peur d'être jugés et mal compris. Ils peuvent devenir violents car ils en ont marre. Parfois, je vois qu'ils désespèrent que leur situation puisse changer un jour. Pour beaucoup, il n'y a aucune solution de trouver un petit logement.

Témoignage de C. (militante)

Les SDFs de ma commune avec qui j'ai pu discuter sont toutes et tous dans des situations assez compliquées. Elles sont confrontées à des obstacles difficiles à dépasser et ne sentent pas du tout entendues. Elles souffrent de ne pas être considérées valablement. Cela peut déboucher sur des rancœurs et des sentiments d'injustices et d'humiliations.

Quand la honte s'intègre à leur personnalité, les changements deviennent plus difficiles. Elles peuvent alors croire qu'il est impossible pour elles de s'en sortir. C'est alors qu'elles sont le plus criminalisées et invisibilisées.

De plus, elles peuvent subir des agressions, des vols, des viols, des insultes. Si certains citoyens les considèrent et les aident, cela ne suffit pas pour les sortir vraiment de leurs situations difficiles.

Il faudrait une politique globale, assumée et participative. Dans ma commune, ce n'est pas encore le cas ! Il y a de la participation citoyenne mais comme j'y ai participé aussi, j'ai pu observer les impasses, les manipulations et instrumentalisations qui sont exercées par le pouvoir communal et c'est bien triste et dommage ! Même le dénoncer n'a pas pu être entendu avec d'autres responsables politiques ! Il y a comme une logique du déni, une croyance que ce n'est pas possible ! Être lanceur d'alerte n'est pas encore facile aujourd'hui ...

Les responsables communaux disent tous en cœur que les SDFs refusent l'aide qu'on leur propose. En fait, la réalité est toute autre. J'ai même entendu un SDF qui m'a dit avoir demandé au CPAS 40 euros pour accéder à un logement AIS et ça lui a été refusé. Une autre personne à qui on avait refusé l'adresse de référence, a été mise sur la mutuelle. La mutuelle a contesté et s'en est suivi un procès qui l'a mis dans une situation encore plus difficile. Retrouver ses droits n'a pas été facile. J'ai essayé de l'aider mais je ne l'ai plus retrouvé dernièrement. Je suis particulièrement inquiète et touchée par cette personne !

J'ai rencontré aussi une femme qui ne trouvait pas de logement. On voulait lui imposer un logement dans une autre commune éloignée mais elle voulait rester sur ma commune parce qu'elle y avait tous ses contacts. Elle avait un grand chien et c'était plus compliqué pour elle d'être logée chez quelqu'un. Elle était obligée de squatter. Comme son chien avait aboyé pendant la nuit, une voisine avait appelé la police. Enfin, c'est des situations qui ne devraient pas exister. Heureusement, la police avait été compréhensive !

Il y a d'autres personnes que j'ai vu mais je n'ai pas toujours eu la force de leur parler. Quand les questions de langues s'en mêlent et qu'on ne parle pas la langue de la personne, c'est déjà bien plus compliqué !

Certains jeunes qui ont des chiens se font chasser par la police. Je devrais relire le règlement de police que j'ai téléchargé et préparé une interview du commissaire en charge de ces questions pour comprendre pourquoi il en va ainsi alors que les chiens ne menacent personne. J'ai pu l'observer par moi-même.

Il est important d'embarquer les citoyens dans ce genre de réflexion pour que moins de monde reste indifférent au sort de gens qui ont besoin d'aide. Organiser des débats, relever les arguments contradictoires et pouvoir les faire émerger lors de discussions, reportages, écrits devrait aussi aider au changement social et permettrait de faire plus de place à l'innovation sociale qui bloque encore beaucoup trop aujourd'hui !

Jean Maisondieu, dans sa « Fabrique des exclus », chez Bayard Éditions explique combien la communication, l'écoute peut être difficile. Il y a comme un fossé entre les exclus et les inclus. J'en fais moi-même l'expérience. Certaines personnes que je connais me disent même que je mens alors que ce que je dis est on ne peut plus véridique. Les professionnels que je connais

arrivent encore à me criminaliser et à m'invisibiliser et à refuser toute alliance, collaboration et partenariat. Le combat pour s'en sortir peut alors être infernal. Je constate que même les juges et les avocats, les médecins, les maisons de retraite, ... sont dépassés par rapport à certaines situations, conflits et oublient trop souvent les droits des personnes pour arriver à la bienveillance, bonnes pratiques et éthique. Il y a comme un équilibre à trouver entre la domination et le soutien aux personnes pour qu'elles restent actrices de leur vie.

L'Abbé Pierre disait que nous avons deux sociétés : une qui s'en sort mais ne veut pas voir l'autre qui galère et surtout ne veut pas partager avec elle. Au plus, les crises se multiplient, au plus ce fossé se creuse et on n'arrive pas à se poser les bonnes questions, remettre à plat nos fondamentaux qui devraient permettre à toutes et tous de s'en sortir, de développer des liens de qualité et durables, des interactions positives, de se remettre de nos souffrances et traumatismes sans que quelqu'un nous affiche son rejet, son refus de communiquer avec nous !

Depuis plus de 14 mois, je vais à la rencontre des SDFs de ma commune et aussi, quand je les rencontre ailleurs dans Bruxelles, je n'hésite pas à leur parler et à leur donner de l'information et plus. J'aimerais d'ailleurs continuer à me former pour être la plus pertinente possible. Je participe aux réunions du Front SDF. J'essaie de comprendre les obstacles qu'ils rencontrent.

Je voudrais développer un projet pour eux et avec eux à partir de leurs vécus et besoins. Je suis investie dans Re-Invest qui me semble très prometteur pour des changements utiles et nécessaires et est géré par le Centre pour l'Égalité des chances même si certains blocages pourraient s'installer. J'y vais grâce à l'intermédiaire du Front SDF.

Si notre organisation sociale ne permet pas à toutes les personnes précarisées, fragilisées et vulnérabilisées de s'en sortir, il serait temps de s'attaquer aux vrais dysfonctionnements que ces personnes rencontrent et d'identifier ce qui ne va pas dans nos systèmes de santé, social, justice, démocratie, éducation et participation citoyenne.

Il serait temps de concevoir des dispositifs, des méthodes, des outils, des formations, pour construire des solutions alternatives. C'est dans ce sens que travaille Réseaux solidaires. Nous préparons des alternatives plus solidaires comme des « Maisons solidaires », des « Bibliothèques solidaires » qui ont pour objectif de favoriser les échanges et partages des savoirs, expériences et des formations, l'accès à l'information, du vivre en relation, ... de développer des solidarités concrètes et de l'entraide sur de bonnes bases.

L'accès aux savoirs, aux solidarités concrètes, à l'entraide devrait être la base d'autres possibles et ne pas rester dans une relation de dominant/dominé.

Nous voudrions développer le concept des « Habitats connectés solidaires » et plus tard développer des habitations solidaires et inclusives comme il en existe déjà beaucoup. Nous pensons qu'il est urgent de développer des Communautés/Réseaux d'entraide avec un programme de formation qui se centrera d'abord sur les questions de communication, d'écoute, de gestion des conflits, sur les représentations mentales, la façon dont nous construisons notre jugement. Le management positif et la gestion collaborative avec d'autres outils nous aideront

à construire de meilleures bases pour y parvenir. Les personnes seront les plus actrices possibles et pourrons se choisir une personne de référence et de confiance, quelqu'un à qui elles pourront dire leurs souffrances et difficultés. C'est pour ça qu'un équilibre entre les personnes valides, non-valides, incluses et exclues devra être favorisé.

Chaque communauté se basera sur des rencontres préalables, une analyse de situation. Chaque communauté aura un organisateur qui aura la formation de base pour bien gérer la dynamique de groupe, les conflits et un fonctionnement en réseau.

Nous pensons que nous devrions toutes et tous travailler notre relation à nous-mêmes et aux autres tout en tentant de toujours nous améliorer, développer notre empathie, tolérance, bienveillance, bienveillance. Ce travail peut ne jamais être terminé !

Nous devons éviter les maltraitances, les mauvaises pratiques et le manque d'éthique. Si nous établissons des règles, elles doivent avoir du sens et garantir un bon fonctionnement dans nos relations et actions. Viser l'humilité, la modestie, la remise en question sans trop se culpabiliser est aussi important !

La confiance et l'alliance thérapeutique doivent pouvoir se construire par la qualité d'un dialogue et l'analyse de situation ainsi que la validation des compétences. Be Hive a d'ailleurs montré que les relations entre usagers et professionnels ainsi qu'entre soignants et soignés ne fonctionnaient pas toujours bien. Plusieurs livres en parlent et dressent des pistes.

Témoignage de A. au sujet de l'administration de bien

Je voulais témoigner par rapport à la situation de violence institutionnelle dans laquelle je suis depuis à peu près un an, dans un contexte de violence intrafamiliale et économique. J'ai été passé en mesure de protection de bien. Ça veut dire que j'ai été déclaré comme incapable de gérer mes biens par un soi-disant psychiatre juridique. Il a décidé que j'étais psychotique et donc, la justice a décidé que je ne pouvais plus gérer mon argent. Je ne peux plus ouvrir un compte à la banque, je ne peux plus gérer l'argent qui m'appartient, et je ne peux plus prendre de décision par rapport à tout ce qui touche à mon patrimoine.

C'est suite à cette décision juridique que je me suis retrouvé dans cette situation. La personne qui s'occupe de mon cas, qui est censée gérer et administrer les biens, n'est pas à l'écoute de mes besoins, de ma personne, de la manière dont j'ai envie de gérer mes biens. Elle fait tout à sa façon. Elle gère ça sans tenir compte des considérations humaines. C'est ce qui a fait que je me retrouve dans une maison d'accueil. Bon, voilà, cette maison d'accueil qui m'a soutenu dans cette situation, donc heureusement qu'il y a une structure comme ça.

Je fais face à un dysfonctionnement du système juridique qui, pour cacher un problème familial, invente un problème psychiatrique et déclare une mesure d'administration de bien nécessaire. C'est un cas assez particulier, on n'entend pas tous les jours parler. Elle est gérée par des gens qui ne sont pas forcément formés à gérer des problèmes humains, sociaux, etc. Pour mon cas, c'est une avocate qui gère les choses à sa façon.

Je me retrouve donc presque sans aucun droit. Au jourd'hui, je suis en train de considérer quitter le pays parce que la situation devient invivable au jour le jour. C'est ça mon témoignage.

Témoignage de D. (membre du Syndicat des Immenses)

Mon épouse est sous administration de bien. C'est de là que vient l'idée – non, la certitude – de violence institutionnelles – donc de nécropolotique – dans le sens où mon épouse, on la tient dans un état de maladie mentale pour la garder sous le joug de son administrateur. Pendant ce temps, l'administrateur, lui, il a la main mise sur tout le patrimoine, donc aussi le patrimoine commun. Ça va jusqu'au point où il peut - pour simplifier - vendre la maison, les biens immobilier.

Mon épouse a un bien immobilier, et il y a un modus operandi qui est tel qu'ils peuvent arriver à vendre la maison de la personne. Et ça c'est vraiment de la violence institutionnelle caractérisée. Pourquoi ? Parce que je suis persuadé – et je pourrais le prouver – que c'est institutionnel. Ça veut dire que c'est une volonté politique de mettre ce système en place. Alors, ça c'est un exemple de violence institutionnelle, parce que quand on dit institutionnelle, il faut bien comprendre qu'il faille mettre dans ce terme là que c'est prémédité par le pouvoir.

Rapidement un autre exemple. C'est la façon on impose à Bruxelles – dans la société en général et à Bruxelles e particulier – le numérique. On impose le numérique. Alors que nous n'étions pas prêts à ça, et que ça frappe d'emblée les souches les plus défavorisées de la société, les personnes vulnérables. Les personnes vulnérables qui sont « soignées » par des acteurs sociaux, et qui ont donc ce travail en plus. Il faut pas s'étonner de leur mauvaise humeur, parce qu'ils ont du travail supplémentaire (pour des salaires qui sont surement pas très brillants) en devant pallier aux carences des personnes dont ils doivent s'occuper en matière informatiques.

Témoignage de M. (membre du Syndicat des Immenses)

J'ai rencontré une personne qui travaillait comme technicien, mais avec le corona, il a dû aller au chômage, ses revenus ont diminué. Après quelques mois, il a commencé à trouver des difficultés à payer le loyer, jusqu'à ce que le propriétaire s'en plaigne. La décision du tribunal a été de le libérer le logement. Il a essayé de régler sa situation, mais le propriétaire insistait pour qu'il parte en profitant de la décision du juge, car c'était l'occasion à ne pas rater d'augmenter le loyer. Il a donc dû quitter son appartement en laissant ses meubles et ses affaires. Il est donc devenu un sans-abri, il a dormi dans la rue et dans les squattes, et il a continué dans cette situation pendant environ deux ans. Après il a trouvé un studio avec un contrat.

Une SDF qui cherche un logement s'est retrouvée face à un propriétaire qui lui demandait 3 mois de garantie lucrative avant de signer le contrat, et un moi du loyer. Comme elle n'a pas d'argent, elle été au CPAS pour demander l'aide. Le CPAS lui a demandé d'abord un contrat du bail avec le compte bancaire du propriétaire. Elle a contacté le propriétaire qui a refusé de faire le contrat sans l'argent demandé. La SDF désespère en continuant à dormir à la rue.

1. Études et réflexions additionnelles

Réflexion issue d'une étude réalisée aux Petits Riens (Odile Dayez et Coralie Helleputte)

Coralie Helleputte (CIRTES) a mené une recherche¹ qui avait davantage pour but de mesurer l'impact, l'effet, qu'avait un séjour en maison d'accueil sur les différentes facettes de la vie d'un résident (la santé, la situation économique, la propension à retrouver un logement, le bien-être en collectif, etc.)

Cette étude a été menée sur plusieurs années. Tout d'abord, une analyse quantitative a été menée sur base de réponse apportées par les résidents eux-mêmes à des questionnaires. S'en est suivi des analyses qualitatives (focus groupes) permettant l'analyse des résultats

De cette recherche est ressortie de témoignages d'usagers, dont certains qui touchent à la problématique de la violence institutionnelle. Nous les avons regroupé en quatre thématiques : l'arrivée et l'accueil, le cadre institutionnel et les règles liées à la vie en maison d'accueil, l'accompagnement social et la stigmatisation des personnes.

Nous présenterons chacun de ces points à l'aide d'une citation.

L'arrivée et l'accueil

« Oui, la première semaine, on est perdu. La première semaine est très différente des autres jours. Le reste, c'est une simple suite de journées. Tandis que dans la première semaine, je ne connais personne et c'est tout à fait différent. Le travailleur social n'a même pas le temps de nous montrer où sont les douches ou le salon non-fumeur. Toi tu fumes tranquille dans le salon et un autre résident s'amène et te dit « ha non tu ne peux pas ! ». Toi, tu ne sais pas à qui tu as à faire. Personne ne t'a présenté. Le midi, tu arrives et tu manges tout seul. »

« Le premier jour, j'ai simplement reçu le règlement. Tu vas dans ta chambre et démerde-toi. Et en plus, le jour où tu arrives, tu n'as pas la tête à lire ce règlement. Et en fait, c'est rare que les gens le lisent. »

Différentes choses sont revenues. Il est d'abord ressorti que la difficulté à accepter le fait d'avoir besoin de faire appel à une maison d'accueil. Ensuite, beaucoup de témoignages ont souligné les contraintes liées aux processus d'entrée, en particulier le fait de devoir s'exposer, réexpliquer à nouveau toute sa situation. Par rapport à l'entrée en maison d'accueil, la lenteur et la longueur de la procédure a également été relevée.

Comme on le voit dans la citation, plusieurs ont également témoigné sur le fait qu'en entrant en maison d'accueil, ils aient reçu plein d'informations, plein de choses à lire (dont le règlement), alors qu'il venait d'arriver et n'avaient pas nécessairement la tête à ça. Parfois les personnes sont

¹ Helleputte, C. (2019). Assessing social impact: a Belgian case study in a shelter for homeless men. In 7th EMES International Research Conference on Social Enterprise.

sous le choc, et de manière générale, ils ne sont souvent pas dans les conditions à ce moment-là pour se concentrer sur toutes ces informations.

Finalement, l'arrivée dans la maison d'accueil peut être négligée. Les travailleur.euse.s n'ont/ne prennent pas nécessairement le temps de faire les présentations et les personnes se retrouvent alors dans un grand collectif sans savoir comment ça marche. Les témoignages ont également mis en évidence la difficulté à s'intégrer dans une communauté qui n'a pas été choisie. Il peut être violent de se retrouver au milieu d'une communauté de cent personnes du jour au lendemain dans ces conditions.

Le cadre institutionnel et les règles liées à la vie en maison d'accueil

Dans les témoignages sur ce point, beaucoup étaient liés à la maison d'accueil dans laquelle cette recherche a été menée. Nous avons donc essayé de généraliser au mieux afin de mener la réflexion au de-là d'un cas précis.

Cette thématique permet de visibiliser le stress et la désautonomisation qui peuvent être générée par les règles de vie imposées par l'institution.

« La plupart d'entre nous prend des médicaments dont ils ont vraiment besoin et ils sont mal s'ils doivent attendre. On a des petites heures fixes pour prendre nos médicaments (en mode 'infantilisés'), ça commence à 7h et on vient à l'heure, et là, le travailleur social est pas là. Il arrive 15 minutes en retard sans aucun scrupule, il se prend encore un café. Nous, on attend et on est super mal. »

Ici, beaucoup de choses sont ressorties sur ce grand collectif. Puisqu'il s'agit ici d'une grande maison d'accueil, il faut mettre beaucoup de règle en place pour que ça marche. C'est règles sont imposées et ne ressemblent pas forcément à ce qu'une personne mettrait en place dans la vraie vie.

Par exemple, dans les (grandes) maisons d'accueil, les personnes peuvent être contraintes ce de devoir faire des tâches communautaires à des heures et des jours bien précis, au risque d'être rappelé à l'ordre par un.e travailleur.euse.s sociale s'ils ne le font pas au moment voulu.

Comme on le lit dans le témoignage, il y a également tout ce qui concerne la gestion des médicaments, mais il y a aussi tout ce qui touche aux repas. Les personnes en maisons ne choisissent ni ce qu'elles mangent, ni quand elles mangent. Tous ces éléments peuvent générer du stress et des frustrations.

La question de la (co-)gestion budgétaire peut aussi être matière à réflexion. Il arrive le budget des personnes soit davantage géré par la maison d'accueil que cogéré par la personne et la maison d'accueil, et donc que les personnes n'aient que peu de prises sur leurs propres revenus.

En résumé, vivre en maison d'accueil, c'est accepter de mettre une grosse partie de sa liberté entre parenthèses, ou entre les mains des travailleur.euse.s sociaux.ales alors que l'on n'a pas choisi d'être là.

Il arrive donc que la maison d'accueil retire ces libertés à certains usagers sont tout-à-fait capables de gérer leur vie de manière autonome. Il y a également l'enjeu, pour ceux qui n'ont jamais eu d'expérience de vie en logement autonome (ex. les jeunes), et pour qui ces grands collectifs ne conviennent pas du tout car vont les empêcher de prendre cette autonomie. L'autonomisation est pourtant un des objectifs qui devraient être poursuivis par les maisons d'accueil.

L'accompagnement social

L'accompagnement social en tant que tel peut mettre la pression, peut être trop théorique ou trop généraliste, ou encore pas assez à la carte, sur mesure. Il ne part pas assez de ce que la personne veut travailler, de son passé, de ses ressources propres, etc.

« Oui, il y a la différence du terrain et la différence des livres. C'est vrai que comme les autres disent, on a déjà vécu plein de choses. Et donc être tous mis dans le même sac, ce n'est pas toujours facile à encaisser. Bon, si je suis ici, c'est qu'il y a une raison, je ne nie pas les choses. Mais c'est vrai qu'on a aussi un vécu et que c'est difficile parfois d'entendre certaines choses par des gens qui ont appris dans les livres la vérité du terrain. »

Donc autour de l'accompagnement social, il y a plusieurs choses. Plusieurs témoignages évoquent le fait d'être mis sous pression par les travailleur.euse.s pour avancer dans les démarches administratives. Les usagers peuvent avoir l'impression que l'on est toujours derrière eux, qu'on les presse, tout en ayant à respecter les règles évoquées dans le point précédent.

Par ailleurs, l'accompagnement est vécu comme très généraliste et les usagers ont le sentiment d'être tous traités à la même enseigne alors qu'ils ont des parcours et des ressources différentes.

D'autres témoignages abordent le décalage qu'il peut y avoir entre la théorie et le terrain, entre ce que les travailleur.euse.s ont étudié dans les livres et la réalité de l'accompagnement. Certains évoquent aussi la difficulté de devoir être encadrés par des travailleur.euse.s sociaux.ales qui pourraient parfois être leurs enfants, qui ont moins d'expérience et de vécu qu'eux.

Finalement, il y a aussi cette idée que l'équipe sociale tient – indépendamment de leur volonté – une « carotte », dans le sens que c'est le toit des usagers qui sera mis en danger si ceux-ci ne respectent pas toutes les contraintes liées à la maison d'accueil et les exigences liées à l'accompagnement social. Il y a donc une grande pression à entrer dans le moule, à ne pas faire d'écart, à ne pas rater de rendez-vous, etc. Ce pouvoir que détient l'équipe sociale peut avoir des répercussions sur le lien de confiance entre les usagers et les travailleur.euse.s sociaux.alors.

La stigmatisation

La dernière thématique relevée est plus générale et sort un peu de la réalité des maisons d'accueil, mais pas toujours. Il s'agit de la question de la stigmatisation, qui est faite par la société, mais qui peut également être faite par le.la travailleur.euse.s social.e.

« Il y a des éducateurs ici, vous imaginez ? Comme si on avait besoin d'être éduqués ! On est des adultes ! Plusieurs renchérissent : on est des enfants ici, on nous infantilise ++. On gère notre argent, on gère toute notre vie. »

« J'ai des beaux habits dans un garde-meuble « de ma vie d'avant » mais je ne les mets pas parce que sinon, on va croire que je les ai volés. Ou alors on va dire que je sais pas gérer mon argent (je m'achète des habits chers). »

Dans les focus groupe organisés, il y a également eu beaucoup de témoignage traitant de l'atteinte à la dignité, qui était perdue dans certains cas. Certains ont mis en évidence les étiquettes, qui sont difficile à porter, comme celles de « SDF », « alcoolo ». Ils se sentent parfois catégorisés, vu comme des moins que rien par la société.

Il a également été relevé qu'ils se sentaient constamment jugé, épié, suspecté de comportements en fonction de stéréotypes (ex : *il va voler, il va consommer, il va être malhonnête, etc.*). Ces préjugés peuvent être très difficile à vivre pour les personnes, altérer leur bien-être et même mener à des états dépressifs lourds.

Réflexion sur la nécropolitique (Barabra Frère – Syndicat des Immenses)

Nécropolitique nom que nous avons donné à toutes ces violences institutionnelles dont nous venons d'entendre quelques témoignages.

Origine : début 21e s. Politologue et historien camerounais Achille Mbembe.

Il fait l'hypothèse que l'expression ultime de la souveraineté réside dans le pouvoir social et politique de décider qui pourra vivre et qui doit mourir. C'est donc né dans le contexte du post-colonialisme, et les abonnés des revues de politiques internationales savent de quoi il s'agit je ne m'étendrai pas car ce n'est pas notre sujet.

Repris par plusieurs sociologues et par le syndicat des immenses car même si en Belgique on n'en est pas encore à programmer de façon active la mort des immenses on voit néanmoins émerger çà et là des politiques de visant à criminaliser les personnes sans chez soi ainsi que les personnes subissant les inégalités sociales. Que se soient les arrêté anti-mendicité ou la suspicion de fraude systématique et structurelle envers les ayants droit.

En deux mots, notre définition : c'est la vie rendue invivable pour toute une partie de la population que l'on appelle communément les immenses autrement dit la partie subissant le plus les inégalités. Que l'on soit déjà totalement exclu et sans-chez-soi ou que l'on mène, ce que l'on appelle dans le thésaurus des immenses, une 'sourvie', c'est à dire une survie dans des conditions déshumanisantes.

S'il est évident qu'il n'y a pas de grand complot derrière ce système, et de nos jours ce n'est pas inutile de prendre cette précaution langagière, cette nécropolitique se manifeste de mille manières dont on vient d'entendre quelques exemples dans les témoignages.

Cela se passe souvent même à l'insu de ceux qui la pratiquent comme on le verra de façon plus approfondie par la présentation du SMES.

Vous avez reçu un tiré-à-part du chapitre nécropolitique issu du livre politique et immense paru récemment chez Maelström. Cet ouvrage, très sérieux et le résultat d'une journée d'étude qui s'est tenue à la VUB en octobre 2021 et regroupant des immenses mais aussi des universitaires de plusieurs disciplines, des travailleurs de terrain et des politiciens invités.

Je ne ferai donc pas un résumé de ce chapitre, je vous invite à ne pas l'oublier immédiatement dans un fond de tiroir car vous pourriez y apprendre des choses indispensables à l'amélioration de votre travail et pour certain prendre conscience des violences qu'ils infligent sans même s'en rendre compte.

Car l'essentiel dans cette nécropolitique est qu'elle n'est nulle part reconnue comme telle (même si certains de ses aspects sont présentés comme justifiés par les représentants du pouvoir).

Elle vise au maintien de cette partie de la population dans la situation de survie. L'objectif structurel d'offrir la possibilité de sortir de cette survie pour avoir droit à un minimum de bien-être n'existe pas. Le seul objectif ou peu s'en faut des mesures d'aide sont ce que nous appelons dans notre thésaurus : du sparadisme. Faire ce qu'il faut pour que l'immense ne crève pas dans l'immédiat mais qui n'apportera aucune solution durable ni amélioration réelle de son statut de citoyen à part entière, ce qui lui est dénié par cette nécropolitique.

Cette étude a permis de dégager dix formes concrètes de cette nécropolitique mais la liste n'est pas obligatoirement exhaustive. Il est crucial de la traquer partout où elle se trouve par un système d'alertes systématiques, chose en soi difficile parfois car elle se manifeste souvent de façon nébuleuse. Ce travail est pourtant indispensable. Et j'espère que la présente table ronde permettra de construire et ou améliorer les outils permettant de mettre en œuvre ce système d'alerte dans un premier temps et la fin de la nécropolitique dans le second.

Quelques exemples que je n'ai pas le temps de détailler : la nécropolitique cela commence tout simplement par ne rien faire et attendre que les choses pourrissent d'elles-mêmes. L'actuelle crise de l'accueil des réfugiés en est un exemple tragique parmi d'autres. Le manque de proactivité (mot à la mode pour les exigences des patrons et directeurs vis-à-vis des employés) des dirigeants politique est criminel. Le contexte de la demande d'aide est structurellement humiliant. Il s'agit de dévoiler sa vie privée jusqu'au plus profond de son intimité, de subir des contrôles intempestifs et des décisions qui ne sont pas toujours motivées et apparaissent ainsi comme arbitraires. Elles le sont parfois réellement quand, à conditions équivalentes, une décision est prise dans un service et une tout autre dans un autre service. Ou quand on joue au

ping-pong en envoyant un ayant droit dans une autre commune d'où il sera aussi renvoyé ailleurs, etc.

Tout cela est détaillé dans le tiré-à-part.

Mais la nécropolitique c'est aussi considérer que le comportement de l'employé et celui d'un ayant droit seraient l'avert et le revers d'une même médaille. Pour cela il faudrait que les deux parties soient sur la même médaille ce qui n'est pas le cas. En effet, il ne faut pas oublier que c'est toujours un rapport de pouvoir et non un rapport d'égal à égal entre deux personnes. D'un côté un employé ou une institution qui se trouvent toujours du côté du pouvoir même pour l'employé au bas de la hiérarchie (et qui a derrière lui tout le système pour le soutenir). De l'autre l'individu, seul et totalement subordonné à ce pouvoir et aux décisions qu'il prendra.

Pour donner un exemple concret on pourrait se dire qu'un employé excédé (pour des raisons peut-être légitimes liées à ses mauvaises conditions de travail) qui s'énerve sur un ayant droit en lui disant qu'il ne doit pas se plaindre, par exemple du mauvais état de son logement social car il y a pire que lui et que s'il n'est pas content, d'autres sont prêts à prendre sa place. Pour certains c'est l'équivalent de l'énervement d'un ayant droit qui insulte l'employé qui vient de lui faire savoir que sa vie se brise subitement car il a huit jours pour plier bagage sans solution de relogement. Ramener cette forme de violence de l'employé qui s'énerve et menace l'ayant droit à de la simple violence interpersonnelle est une négation d'une des formes les plus quotidiennes et sournoises de la nécropolitique. Ces deux formes de violence sont ontologiquement différentes puisque l'une émane de celui qui détient le pouvoir et l'autre n'est que la réaction désespérée de celui qui le subit et les mettre en équivalence, c'est encore de la nécropolitique.