OBSERVATOIRE
DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL
BRUXELLES

OBSERVATORIUM
VOOR GEZONDHEID EN WELZIJN
BRUSSEL

Cahier 1
Cahier 2
Cahier 3
Cahier 4
Cahier 5

Vivre sans chez soi à Bruxelles

RAPPORT BRUXELLOIS SUR L'ÉTAT DE LA PAUVRETÉ

2010

Commission communautaire commune

OBSERVATOIRE
DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL
BRUXELLES

OBSERVATORIUM
VOOR GEZONDHEID EN WELZIJN
BRUSSEL

Vivre sans chez soi à Bruxelles

RAPPORT BRUXELLOIS SUR L'ÉTAT DE LA PAUVRETÉ

2010

Cahier 2

Commission communautaire commune

Rapports bruxellois sur l'état de la pauvreté
Le contenu du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté a été fixé dans l'ordonnance relative à «l'élaboration du rapport sur l'état de la pauvreté dans la Région de Bruxelles-Capitale» du 20 juillet 2006. L'Observatoire de la Santé et du Social est chargé de son élaboration.

Ces rapports peuvent être obtenus sur le site web (www.observatbru.be) et sur simple demande. Chaque rapport peut être copié, moyennant mention de la source.

Dans la collection «Rapports bruxellois sur l'état de la pauvreté»

2010
Baromètre social
Rapport thématique : Vivre sans chez soi
Regards croisés
Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté
Synthèse de la table ronde

2009
Baromètre social

2008
Baromètre social
Rapport thématique : Vivre sans chez soi à Bruxelles
Contributions externes
Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté
Synthèse de la table ronde

2007
Baromètre social
Contributions externes

2006
Baromètre social
État d'avancement des recommandations parlementaires 1998-2001-2004

2005
Baromètre social

2004
«9ème rapport pauvreté»
Partie 1 : indicateurs de pauvreté, manque de revenus et surendettement
Partie 2 : compte-rendu de la Table ronde du 12 octobre 2004

2002
«8ème rapport pauvreté»
Partie 1 : indicateurs de pauvreté, pauvreté et logement
Partie 2 : compte-rendu de la Table ronde du 26 septembre 2003

2000
Rapport sur l'état de la pauvreté 2000 : indicateurs de pauvreté, état d'avancement de 4 recommandations parlementaires
Compte-rendu de la Table ronde du 10 mai 2001

1999
Rapport sur l'état de la pauvreté 1999 : indicateurs de pauvreté

Veuillez citer cette publication de la façon suivante :
Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Vivre sans chez soi à Bruxelles, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010, Commission communautaire commune, 2010.

REMERCIEMENTS

Réaliser un rapport participatif est un défi collectif. Nous remercions l'équipe de La Strada, qui nous a soutenu dans cette démarche dès le départ, ainsi que les membres du groupe de travail «Structures d'hébergement non-agréées».

La rencontre des travailleurs du secteur et des personnes sans logis a pu se faire grâce à un travail d'approche effectué par la directrice de l'asbl Fami-Home, Mallorie Van den Nyden et par le responsable de l'asbl Fédération Bico, Birger Blancke. Ils ont constitué la pierre angulaire du travail participatif (voir chapitre Méthodologie). Pour rencontrer les associations et services du secteur sans-abri et les faire participer au processus, l'Observatoire a également pu compter sur la collaboration de Vinciane Deleuze et de Caroline Laurent. Qu'ils en soient spécialement remerciés.

Sur le terrain, nous avons rencontré beaucoup d'enthousiasme pour le projet. Nombreux sont les services et associations qui se sont portés volontaires pour organiser des rencontres avec leurs travailleurs sociaux et avec les groupes de personnes sans logis.

Nous remercions chaleureusement les travailleurs sociaux qui se sont investis dans ce processus, qui ont facilité le débat en groupe, qui l'ont animé et qui ont également communiqué leurs propres souhaits et difficultés en tant que travailleurs. Ce qui nous a frappé, c'est leur énergie et leur volonté de poursuivre un travail social conforme à des idéaux de respect et de considération de tous les êtres humains.

Nous remercions particulièrement les personnes sans logis qui ont parlé de leur vie, de leurs difficultés, de leur passé, de leurs angoisses, de leurs espoirs, celles qui ont partagé leur révolte, leur détresse. Ce qui nous a frappé, c'est leur quête de dignité, leur quête de reconnaissance alors qu'elles se trouvent dépouillées de tout.

Les services et associations qui ont collaboré sont :
La maison d'accueil Les 3 Pommiers, la maison d'accueil Accueil Montfort, la maison d'accueil Albatros, l'accueil d'urgence Ariane, la maison de quartier Buurtwinkel, le centre de jour Clos Sainte-Thérèse, l'asbl de travail de rue Diogènes, le service d'Habitat accompagné Fami-Home, le CPAS de Saint-Gilles et son service d'Habitat accompagné, la maison d'accueil Leger des Heils, la maison d'accueil les Petits Riens, la maison d'accueil Maison Rue verte, la maison d'accueil Open deur/Porte ouverte, la maison d'accueil Le relais du CPAS de Molenbeek, l'asbl para-publique Samu social, l'équipe mobile psycho-sociale SMES-B, la maison d'accueil Source, le centre d'appui La Strada, qui collabore avec les centres de jour Jamais sans toit et Nulle part ailleurs, la maison d'accueil Talita, la maison Transit et la maison de quartier Vrienden van het Huizeke.

Nous remercions encore Nicolas BERNARD et Laurent LEMAIRE, de la Faculté universitaire Saint-Louis, pour leur étude juridique complète et détaillée portant sur les dispositifs protégeant les locataires des expulsions. Cet outil sera très utile pour les travailleurs de terrain du secteur sans-abri, mais aussi des autres secteurs.

Enfin, nous remercions tous ceux qui ont participé aux réunions organisées par le Service Pauvreté, Précarité et Exclusion sociale du Centre d'Egalités des chances et la lutte contre le racisme en vue de l'élaboration du Rapport 2008-2009, partie 2 : *«Pour une approche cohérente de la lutte contre le «sans-abrisme» et la pauvreté»* et qui ont alimenté ainsi notre réflexion pour la réalisation de ce cahier thématique «Vivre sans chez soi».

Toutes ces personnes ont marqué leur accord à cette collaboration avec l'Observatoire parce qu'elles ont cru au processus participatif et à la prise en compte de leur parole par les responsables politiques bruxellois. Nous espérons que leur parole libre soit utile, considérée et réellement prise en compte. L'objectif est d'alimenter le débat public et d'apporter des améliorations dans les services et associations et dans les dispositifs politiques d'aide aux personnes sans-logis.

COLOPHON

Ce rapport thématique fait partie du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010.

Ce rapport comporte 5 parties :
le Baromètre social (annuel),
le **rapport thématique** (bisannuel) : Vivre sans chez soi à Bruxelles,
les Regards croisés (bisannuel),
le Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté (bisannuel) et
la synthèse de la table ronde (bisannuel).

Auteurs :
Annette Perdaens,
Truus Roesems,
Gille Feyaerts,
Nicolas Bernard,
Laurent Lemaire

Recueil des témoignages :
Annette Perdaens,
Mallorie Van den Nyden,
Vinciane Deleuze,
Caroline Laurent,
Birger Blancke,
Gille Feyaerts et
Truus Roesems

Décryptage des témoignages :
Nahima Aouassar,
Célia Salazar Willame

Traductions :
Brussels Language Services sprl

Mise en page :
Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire asbl :
Nathalie da Costa Maya

Numéro de Dépôt légal :
D/2010/9334/28

Pour plus d'informations :
Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale
Commission communautaire commune
183 avenue Louise – 1050 Bruxelles
Tél. : 02/552 01 89
observat@ccc.irisnet.be
www.observatbru.be

Annette Perdaens
Tél. : 02/552 01 50
aperdaens@ccc.irisnet.be

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION
Annette Perdaens, Gille Feyaerts, Truus Roesems

1. Le sommet de l'iceberg 9
2. Des initiatives d'aide à la décision politique concernant l'aide aux personnes sans-abri 10
3. Quel est l'apport de ce rapport 12
   3.1. L'approche participative 12
   3.2. Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale 13
4. Références 16

PARTIE 1. VIVRE SANS CHEZ SOI À BRUXELLES. UNE APPROCHE PARTICIPATIVE
Annette Perdaens

1. Introduction 18

2. Méthodologie 19

3. Les personnes sans «chez soi» 21
   3.1. Comment devient-on une personne sans-abri 21
      3.1.1. L'alcoolisme et la toxicomanie 22
      3.1.2. Des troubles psychiques 22
      3.1.3. Les violences familiales et/ou conjugales 22
      3.1.4. Des problèmes de logement 23
      3.1.5. Des problèmes administratifs 23
      3.1.6. Des dettes alimentaires 24
      3.1.7. La sortie d'institution 24
      3.1.8. Les migrations 24
   3.2. Comment vit-on sans chez soi ? 25
      3.2.1. Des phases dans le processus de la vie à la rue 25
      3.2.2. Les conditions de vie à la rue 26
   3.3. Quelques groupes spécifiques 29
      3.3.1. Des personnes issues de l'immigration 29
      3.3.2. Les jeunes 31
      3.3.3. Les personnes atteintes de troubles mentaux 31

4. Le secteur sans-abri 33
   4.1. Le contexte institutionnel 33
      4.1.1. Introduction 33
      4.1.2. La concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri 33
      4.1.3. La Strada 33
      4.1.4. Les fédérations 33
   4.2. L'offre de services 34
      4.2.1. L'accueil de nuit 34
      4.2.2. Les centres d'accueil de jour 36
      4.2.3. Les maisons d'accueil 36
      4.2.4. L'habitat accompagné 40
      4.2.5. Accompagnement dans le milieu de vie 41
      4.2.6. L'habitat solidaire 43

4.3. L'hébergement des personnes sans-abri dans une «zone grise» ... 45
4.3.1. Des personnes sans logis dans des maisons de repos ... 45
4.3.2. Des squats et des occupations précaires ... 45
4.3.3. Les structures d'hébergement non-agréées (SHNA) ... 46
4.3.4. Proposition: L'hébergement de longue durée ... 50
4.4. La collaboration entre différents services ... 52
4.4.1. Des clivages entre services ... 52
4.4.2. Des collaborations concrètes ... 53
4.5. Le travail social dans le secteur sans-abri ... 55
4.5.1. Une charge psychologique très importante ... 55
4.5.2. De grandes attentes du côté des personnes sans-abri … ... 56
4.5.3. Des difficultés dans l'accompagnement social ... 56
4.5.4. L'influence du service sur la pratique professionnelle des travailleurs sociaux ... 58
4.5.5. Un travail peu valorisé ... 58

5. 1001 seuils pour la réintégration sociale ... 59
5.1. Le logement ... 59
5.1.1. Accéder à un logement indépendant ... 59
5.1.2. Se maintenir dans son logement ... 62
5.2. Des problèmes d'information ... 63
5.2.1. La connaissance des droits ... 63
5.2.2. La connaissance des services ... 63
5.2.3. Des outils d'information ... 63
5.3. Des CPAS (in)accessibles ... 65
5.4. Des problèmes administratifs ... 67
5.4.1. Etre inscrit au Registre de la population ... 67
5.4.2. L'adresse de référence ... 67
5.4.3. Des difficultés avec les administrations ... 68

6. L'importance de la prévention ... 69
6.1. La prévention primaire ... 69
6.2. Les préventions secondaire et tertiaire ... 69
6.2.1. La détection des problèmes ... 69
6.2.2. La sensibilisation ... 70
6.2.3. La prévention des expulsions, une action spécifique du CPAS de Saint-Gilles ... 71
6.2.4. Suivi-post hébergement ... 71

7. Conclusions ... 73
7.1. L'extrême pauvreté : ne pas avoir de «chez soi» ... 73
7.2. Plus de diversité parmi les populations les plus vulnérables ... 73
7.3. Un travail social multidimensionnel ... 75
7.4. Une politique sociale de qualité ... 76

PARTIE 2. EXPULSIONS DU LOGEMENT ET SANS-ABRISME EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE. UNE APPROCHE JURIDIQUE TRANSVERSALE

Nicolas Bernard et Laurent Lemaire

Préambule 78
Collecte statistique d'informations 78
Expulsions sauvages 78
Prorogation du bail pour circonstances exceptionnelles 79
Aménagement d'un délai avant l'expulsion 79
Conservation des meubles au dépôt communal 79
Avertissement du C.P.A.S. 79
Dans le logement social 81
Expulsions décidées par le bourgmestre dans le cadre de la police administrative générale 82
Expulsions décidées à la suite de l'application des normes régionales de qualité 82
Prise en charge des arriérés de loyer par la collectivité 83
Mise à charge du propriétaire fautif des frais de relogement 83
La loi sur les marchands de sommeil 84
C.P.A.S. et sans-abri 84
Agences immobilières sociales et logements de transit 85
Allocation-loyer 85
Garantie locative 85
Lutte contre les logements vides 86

INTRODUCTION

Gille FEYAERTS, Annette PERDAENS, Truus ROESEMS

1. LE SOMMET DE L'ICEBERG

Dans le cadre du rapport thématique 2010, le Collège réuni a souhaité approfondir la problématique du 'sans-abrisme' en Région bruxelloise.

Tout comme dans d'autres grandes villes, la présence de personnes sans abri dans les rues de Bruxelles révèle l'une des formes les plus visibles de la pauvreté, une pauvreté qui poursuit sa progression dans une ville où les inégalités augmentent. Cette image inquiétante n'est que le sommet de l'iceberg d'un phénomène qui attire moins l'attention des medias, qui est plus large et moins visible : le manque de logements décents, le manque de «chez soi». (La Strada, 2008, p. 11)

Avoir un «chez soi» ne se limite pas avoir un toit au dessus de la tête. Si le logement abrite physiquement la personne, il doit également permettre à son occupant de «s'approprier» son lieu de vie pour façonner son identité sur le plan mental et symbolique. Le «chez soi» devient alors un tremplin vers un épanouissement personnel, familial et collectif (Bernard, 2005).

LA personne sans-abri n'existe pas. Des situations analogues (une grande vulnérabilité sur le plan du logement) cachent des réalités multiples : les victimes sont des personnes ayant des profils et connaissant des parcours de vie et des situations divergents. (La Strada, 2008, p. 11)

La perte du logement est souvent le résultat d'un processus long et complexe et ne peut que rarement ou jamais être ramené à une cause unique. Les personnes sans-abri sont plutôt caractérisées par de multiples problématiques qui atteignent différents domaines de la vie. Il apparaît qu'un système de sécurité sociale (dans les pays d'Europe de l'ouest) et un niveau de prévoyance de haute qualité exercent un tel rôle préventif qu'ils évitent à un grand nombre de personnes de perdre leur logement à la suite d'un simple problème. (Van Doorn, 2002, p.61)

Plus les problèmes sont graves et compliqués, plus il est difficile de sortir de la spirale de la pauvreté.

«L'habitant de la rue a été emporté dans une spirale pernicieuse. Le seul point commun qu'on puisse trouver entre tous les sans-abri, c'est cette accumulation de difficultés qui s'enchaînent dans un long processus. Chaque difficulté rencontrée, si elle n'est pas surmontée, est porteuse de nouveaux problèmes auxquels il devient de plus en plus difficile de faire face. L'individu, émoussé par les obstacles, épuise les ressources auxquelles il peut faire appel. La fragilité appelle la fêlure, la fêlure amène à la cassure. C'est pourquoi il est si difficile de sortir de la rue.» (B. Horenbeek, http://www.webzinemaker.com/diogenes/)

L'approche de la problématique des personnes sans logis ne peut pas se limiter à combattre les manifestations les plus visibles de la pauvreté.

Trop souvent la réponse est émotionnelle, médiatique et prend la forme de quelques lits de plus. Trop souvent, elle se restreint à l'urgence, au curatif comme si la perte de logement n'était pas prévisible, évitable. Trop souvent, elle est trop spécialisée ou pas assez adaptée. Trop souvent, enfin, elle est laissée à l'initiative du secteur de l'action sociale qui se heurte aux cloisons qui séparent niveaux de pouvoir et thématiques. (l'Observatoire, 2010, p. 15)

Combattre le sans-abrisme exige une politique qui s'attaque aux mécanismes sous-jacents. Le secteur sans-abri est encore trop souvent le filet de sécurité de tous les dysfonctionnements d'autres domaines politiques, ce qui complique sa tâche. La politique de lutte contre le sans-

LE RECENSEMENT NOCTURNE DE LA STRADA

Pour avoir un aperçu complet sur le phénomène du sans-abrisme en Région bruxelloise, La Strada a organisé un recensement nocturne des personnes sans-abri et sans logis le 19 novembre 2008. Le nombre de personnes qui étaient hébergées à cette date en maison d'accueil ou en centre de crise a été regroupé avec le nombre de personnes qui a dormi à la rue au même moment.

1 771 personnes sans-abri «dénombrables» ont été recensées. 262 personnes ont effectivement passé la nuit en rue, 60 personnes ont trouvé refuge dans un squat, 216 personnes ont logé dans des immeubles occupés après négociation avec les propriétaires. 839 personnes ont logé en maison d'accueil agréée, au moins 165 personnes ont passé la nuit dans les structures d'hébergement qui ne sont pas agréées (tels quels) par les autorités publiques. 173 personnes ont trouvé un toit dans un accueil de nuit et 49 en accueil d'urgence.
Outre ces 1 771 personnes sans-abri, 995 personnes ont trouvé une solution dans un logement de transit ou dans un service d'habitat accompagné.

abrisme sert alors de correctif pour compenser les lacunes de la politique 'générale'. Ceci est clairement illustré par le glissement de publics internes au secteur sans-abri.

Le secteur de l'aide aux personnes sans-abri est lui-même confronté à des impératifs de «rentabilité», ce qui le conduit parfois à aider préférentiellement les personnes les plus facilement «réintégrables». Paradoxalement, parmi ce public, se trouvent également ceux qui ne peuvent accéder aux dispositifs spécialement conçus pour eux, dont ils se trouvent exclus. C'est ainsi que par un effet de balancier, des personnes exclues du secteur sans-abri se retrouvent en maison de repos pour personnes âgées ou dans des structures non-agréées, des personnes exclues du secteur handicapé se retrouvent en maison d'accueil pour personnes sans-abri, des personnes non prises en charge par Fedasil se retrouvent dans les accueils de nuit bruxellois,…

«On peut donc poser l'hypothèse que c'est l'arrivée d'autres populations dans les centres d'accueil qui aurait structurellement poussé les plus fragiles vers la rue dont ils n'arrivent ensuite plus à sortir. Cette hypothèse est en partie corroborée par les acteurs de terrain. D'abord de manière générale par de nombreux témoignages qui font état de l'arrivée de nouvelles populations «par le haut» (petits indépendants, classes moyennes en rupture, jeunes et femmes victimes de violences conjugales ou en conflit avec leur famille…) et aussi «par le côté» (réfugiés, patients sortant d'hôpitaux psychiatriques, personnes handicapées…).» (De Backer, 2008, p. 71)

Ceci nous amène directement à la recommandation la plus importante du cahier thématique du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010 ; **la politique de lutte contre le sans-abrisme doit s'intégrer dans une politique plus large (de lutte contre la pauvreté), avec des accents particuliers à la prévention du sans-abrisme.** Cela signifie que la politique de lutte contre le sans-abrisme est orientée vers la diminution des flux entrants et l'augmentation des flux sortants, grâce à une politique décente du logement, une politique bien pensée de l'immigration et de l'accueil, l'accessibilité des services sociaux, une politique de sortie de différents organismes (hôpitaux, prisons,…),…

Les premiers pas vers une politique générale de lutte contre la pauvreté ont été réalisés. Le Gouvernement bruxellois et les 3 Collèges s'engagent à élaborer une politique commune qui prévient la précarité,lutte contre la pauvreté, qui promeut à la fois l'intégration des personnes dans la société (Plan d'action de lutte contre la pauvreté 2010, p. 31).

La note de politique générale de 2007 en matière d'aide aux sans-abris du Collège réuni donne une définition très large du sans-abrisme en tant que combinaison de 3 facteurs : privation du logement (l'absence temporaire ou non d'un logement (habitable)), la désaffiliation (une problématique psychosociale et relationnelle qui mène à la désaffiliation) et la pauvreté (un manque de moyens matériels pour assurer sa propre subsistance suite à l'absence d'un emploi, à la perte du droit à la sécurité sociale et même à un revenu décent). Cette conception est très large puisqu'elle intègre dans sa définition[1] d'une part les groupes à risques (sans-abri) et d'autre part, une problématique de la désaffiliation.

2. DES INITIATIVES D'AIDE À LA DÉCISION POLITIQUE CONCERNANT L'AIDE AUX PERSONNES SANS-ABRI ?

Ce rapport thématique n'est qu'une des nombreuses «initiatives» d'aide à la décision pour une politique «sans-abri» qui ont été prises au cours de cette année. Nous en donnons un aperçu non exhaustif et nous proposons aux responsables politiques (bruxellois) de consulter également le rapport de ces initiatives, en ayant pour objectif de les traduire en actions politiques.

Le *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale* a organisé une concertation à la demande du secrétaire d'Etat fédéral de la lutte contre la pauvreté et l'intégration sociale. Cette concertation a donné lieu à une publication *«Pour une approche cohérente de la lutte contre le sans-abrisme et la pauvreté «, partie 2 du Rapport bisannuel de lutte contre la pauvreté 2008-2009*[2]. De nombreux acteurs bruxellois ont pris part à cette concertation avec d'autres acteurs du pays.
Le rapport montre que le 'sans-abrisme' est une forme extrême de pauvreté, qui constitue une atteinte aux droits fondamentaux, et est par conséquent bien plus qu'une simple exclusion sur la base du logement. Le rapport plaide donc pour une politique de prévention structurelle, à côté d'un investissement permanent dans l'aide spécifique pour les personnes sans abri. Plusieurs facteurs indispensables pour trouver un chemin de sortie durable du 'sans-abrisme' sont présentés : un accompagnement longitudinal sur mesure durant l'hébergement et lors du suivi post-hébergement qui tienne compte de la diversité des aspirations des personnes sans abri ; un éventail suffisant de formes de logements, qui respecte les choix personnels ; une aide multidisciplinaire,

[1] La définition proposée n'est pas neutre. Pour plus de détails, voir cadre de la page 13.

[2] http://www.luttepauvrete.be/rappportbisannuel5.htm Pour une approche cohérente de la lutte contre le sans-abrisme et la pauvreté.

dans la continuité, ce qui nécessite la concertation entre les différents acteurs du secteur de l'aide aux personnes sans abri, ainsi que la concertation entre ceux-ci et les secteurs liés, comme la santé, la santé mentale, le logement…
Pour conclure, ce rapport contient toute une série de recommandations pour tous les niveaux de pouvoir. L'Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté, prévoit que les différents partenaires débattent de ce rapport bisannuel.

Dans le cadre de l'année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le SPP Intégration sociale a également financé une recherche au sujet de *l'aide des CPAS aux personnes sans abri*[3]. L'équipe de recherche a interrogé plusieurs CPAS et d'autres intervenants sociaux du secteur sans-abri. Selon qu'ils soient localisés dans une zone plutôt urbaine ou rurale, ou dans une commune de grande ou de petite taille, tous les CPAS ne sont pas confrontés de la même manière, à la même fréquence ou à la même intensité, au sans-abrisme. Les chercheurs sont arrivés à la conclusion qu'il existe déjà bon nombre de réponses qui font face aux différents aspects de la problématique. Cette approche est cependant fragmentée, ce qui reflète bien l'autonomie du champ d'action des CPAS et le manque de politique nationale globale et cohérente. De plus, les différents acteurs sont peu harmonisés. Un autre problème se situe dans les divergences – conscientes ou non – d'interprétation, d'application ou d'adaptation de la législation entre CPAS. Les pratiques des travailleurs sociaux des secteurs public et privé, sont des réponses locales aux conséquences des problèmes sociétaux (marché local du logement, logements insalubres, loyers élevés, abandon de structures familiales, marché du travail, abandons scolaires, etc.) mais ne sont finalement plus qu'un emplâtre sur une jambe de bois parce que le problème n'est pas traité et combattu à la racine. Selon les experts, les travailleurs sociaux et d'autres acteurs sollicités (chercheurs, associations, etc.), il est grand temps de prendre à bras le corps les causes structurelles de ce problème de société. (Deboyser ea, 2009)

Dans les *«Regards croisés»*, le troisième cahier de ce rapport bruxellois de lutte contre la pauvreté, un certain nombre d'auteurs ont fait le lien avec la problématique des sans-abri.
L'Observatoire bruxellois de l'Emploi apporte une contribution d'ordre quantitatif sous la forme d'une analyse statistique descriptive des demandeurs d'emplois inscrits avec une adresse administrative car – temporairement ou pas – sans logement.

Le *Centre d'appui aux Services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale* reconnait qu'il est rarement en contact avec la problématique du sans-abrisme. Les personnes sans domicile fixe sont difficilement repérables par les créanciers. La problématique du surendettement resurgit lorsqu'elles ont retrouvé un domicile. Les dettes du passé réapparaissent inévitablement en même temps que le domicile. L'accompagnement par un service de médiation de dettes est dans ce cas fort utile.
La contribution des *fédérations d'aide aux personnes sans-abri* met l'accent sur la perte des droits auxquels sont confrontées les personnes sans abri. Récupérer ces droits pas à pas, est un travail très lourd qui constitue un part importante du travail de ce secteur. Il met aussi l'accent sur la crise du marché bruxellois du logement qui est un frein important pour la réintégration de ce public cible. Les fédérations décrivent les nombreuses initiatives créatives qui ont été développées par le secteur et demandent que les autorités reconnaissent et soutiennent ce travail. Enfin, elles mettent l'accent sur l'importance du suivi post-hébergement à titre de mesure de prévention et le manque de financement de ce travail.
La *Coordination des services d'aide aux justiciables* constate que la prison conduit souvent à la pauvreté et même au sans-abrisme. «L'absence de droits économiques et sociaux en prison, le délai de récupération de ces droits à la libération, l'incertitude de la date de relaxe, la difficulté structurelle de préparer la (ré)intégration sociale au sein des murs de la prison lorsqu'il n'y a pas de famille ou de revenus, expliquent les raisons pour lesquelles les ex-détenus ont si peu de moyens pour accéder au logement et aboutissent ainsi parfois à la rue.»
La *«Concertation Aide Alimentaire»* attire l'attention sur le nombre croissant de personnes qui font appel à l'aide alimentaire. Il s'agit d'un groupe de personnes vivant dans une extrême pauvreté, et parmi elles, de beaucoup de personnes sans-abri.
Dans leur contribution, *les organisations qui sont en contact avec des personnes sans-papiers* démontrent les mécanismes qui conduisent ces personnes à devoir vivre à la rue à Bruxelles. Elles s'inquiètent de l'échec de la société à donner une réponse humaine à la problématique des personnes en séjour illégal et font de nombreuses propositions politiques en cette matière.
Dans la treizième et dernière contribution, le *Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté* et le *Brussels Platform Armoede* expliquent comment le thème du logement et du sans-abrisme sont des priorités évidentes pour toutes les organisations de personnes pauvres.

[3] Disponible sur le site du SPP Intégration sociale (www.mi-is.be)

La contribution du quatrième cahier de ce rapport pauvreté, le «*Plan d'action de lutte contre la pauvreté*» contient un aperçu du nombre de personnes qui sont actives dans le secteur sans-abri et des budgets dont disposent ces organismes.

Le 20 mai 2010, le groupe de travail de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri, piloté par La Strada, a présenté les résultats provisoires de ses travaux relatifs aux *structures d'hébergement non-agréées*. Ces structures sont nées pour de multiples raisons : un manque de places dans les structures officielles (agréées), un manque de portes de sortie vers du logement durable ou alternatif, des conditions d'accès trop rigides dans les structures agréées, l'absence de lieux de vie résidentiel pour des personnes de moins de 60 ans et pourtant en situation de vieillissement précoce, une diminution des lits d'hôpitaux psychiatriques avec une reconversion incomplète vers d'autres alternatives et une dilution des responsabilités des différents acteurs publics à Bruxelles (au niveau des communes, des Communautés, du fédéral et des CPAS) (Van den Nyden M, 2010).

Le 22 juin 2010, les Ministres bruxellois compétents pour la Coordination de la politique de lutte contre le sans-abrisme ont organisé un colloque «*L'urgence de l'urgence sociale*», où une évaluation de l'organisation du dispositif hivernal a été réalisée avec le terrain.

Au-delà des références présentées ci-dessus, La Strada, Centre d'appui à la politique de l'aide aux sans-abri, la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri et les trois fédérations bruxelloises de structures d'aide aux personnes sans-abri développent une concertation permanente avec les acteurs concernés du secteur sans-abri (voir partie 1, 4.1).

La journée d'échanges organisée le 30 septembre 2010 par l'Association des maisons d'accueil et des services pour personnes sans-abri (AMA) et intitulée : «Des recherches et après ? Se saisir des recommandations et pistes d'actions» présentera les recherches les plus récentes à propos du sans-abrisme.

3. QUEL EST L'APPORT DE CE RAPPORT ?

Ce rapport thématique n'a pas l'ambition de donner une image complète de la problématique du sans-abrisme en Région bruxelloise. L'objectif est bien d'améliorer la connaissance de cette problématique à partir de deux angles d'approche. La partie 1 est le résultat d'un processus participatif prévu dans l'ordonnance du 20 juillet 2006 relative à l'élaboration du rapport sur l'état de la pauvreté. La partie 2 contient les recommandations résumées d'une recherche juridique relative à la prévention du sans-abrisme.

3.1. L'approche participative

Dans ce chapitre, les personnes sans logis et les travailleurs sociaux ont pris la parole. Grâce à de nombreux témoignages (dactylographiés intégralement), il est possible de se plonger dans la réalité vécue par les personnes vivant sans «chez soi». Pour les responsables politiques, le contact avec la réalité est fondamentale, mais difficile. Rendre compte de ce qui est vécu par le terrain et de ce que vivent les personnes qui bénéficient des services du secteur sans-abri, relève de la mission d'aide à la décision politique de ce rapport. Ce chapitre n'est pas une image exhaustive du secteur et des problématiques auxquelles il est confronté. Il est le reflet des 41 entretiens collectifs qui ont été organisés par l'Observatoire en collaboration avec le secteur sans-abri (pour plus d'information, voir «méthodologie» p. 19).

Bien que nous ayons insisté plus haut sur la nécessité d'avoir une approche globale de la problématique du sans-abrisme, avec des accents particuliers sur la prévention (éviter les flux entrants, promouvoir les flux sortants), ce chapitre s'intéresse aux situations concrètes dans lesquelles les personnes sans logis se trouvent et à la manière dont le secteur sans-abri y répond. Pour les personnes qui doivent vivre au jour le jour, aborder des perspectives plus larges est toujours difficile. C'est aussi le cas des travailleurs sociaux, qui sont confrontés jour après jour à des situations d'urgence dramatiques et à des conditions dégradantes, mais qui disposent de trop peu de moyens pour accompagner les gens vers des solutions structurelles : logement, accompagnement adapté, revenus suffisants,…

Le secteur est très créatif pour imaginer de nouvelles formes d'accompagnement social en logement individuel ou collectif (logement social, AIS, logement privé, hôtels, logements de transit, logement solidaire,…). Cette pluralité de solutions devrait pouvoir être soutenue par les pouvoirs publics pour ne pas rester des «bricolages» où les associations portent tout le poids de leur créativité (professionnelle et financière) au bénéfice des personnes vulnérables.

3.2. Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale

La prévention des expulsions et l'aide au (re)logement constituent une stratégie importante dans la lutte contre la pauvreté. Les travailleurs sociaux disposent de trop peu de connaissances juridiques pour aider les personnes en risque d'expulsion. Pour l'élaboration de ce cahier thématique, une mission de recherche a été attribuée à Nicolas BERNARD et Laurent LEMAIRE (Facultés universitaires Saint-Louis) pour identifier clairement les aspects juridiques de la problématique et pour formuler des pistes de lutte contre la pauvreté. Ce travail fait l'objet d'un rapport de recherche «Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale».

Dans ce cahier-ci, vous trouverez les recommandations qui ont été extraites du rapport de recherche. Elles donnent une bonne synthèse du contenu du document. Le rapport de recherche complet est disponible sur le site de l'Observatoire (www.observatbru.be), uniquement en français.

DÉFINITIONS : VIVRE SANS ABRI OU VIVRE SANS CHEZ SOI (OU SANS LOGIS) ?

Les définitions dépendent du contexte social et des objectifs visés

La définition d'une problématique sociale (dans ce cadre-ci, vivre sans abri ou sans logis) implique d'abord une définition de ce qui est considéré comme «normal» dans une société et ce qui est considéré comme une déviation non souhaitable et par conséquent, ce qui est considéré comme un «problème social». Ceci s'intègre dans le contexte d'une société donnée et dans un cadre idéologique dominant. C'est alors le reflet des conceptions dominantes de la société et des comportements, avec pour conséquence que ces définitions se modifient aussi au fil du temps (Howlett & Ramesh, 2003, p. 121).

Cela se reflète par exemple dans les termes utilisés par les responsables politiques. Le «vagabond» qui était enfermé auparavant comme «délinquant» dans l'une des prisons indépendantes de Wortel, Merksplas ou Saint-Hubert, est devenu depuis 1993[4] un «sans-abri» qui comme «personne exclue» doit être intégré grâce aux centres d'accueil adéquats (Rea e.a., 2001, p. 11). On peut considérer que les vagabonds d'alors ont été remplacés aujourd'hui par les personnes sans papiers enfermées dans les centres fermés, dans le même domaine de Merksplas.

La définition d'une problématique sociale se passe toujours dans un cadre politique donné et en lien avec les politiques menées et les objectifs de celles-ci. La manière dont un problème est identifié et ensuite défini, est un déterminant important de la manière dont les responsables politiques s'attaqueront à ce problème (Howlett & Ramesh, 2003, p. 120-121). La loi «Onkelinx» abolissant la loi sur le vagabondage n'a pas créé des personnes sans-abri, mais a bien créé le terme ou la catégorie des «sans-abris». Cette modification a apporté un changement d'attitude des institutions envers les personnes qui étaient auparavant considérées comme des vagabonds. La police n'intervient plus comme auparavant et les professionnels, entre autres des CPAS, ont pris le relais (Rea e.a., 2001, p. 11). Un autre exemple est celui de la forte augmentation des femmes sans-abri à partir de 1999. Plutôt que le reflet d'une augmentation réelle, c'est la conséquence d'un changement institutionnel : le décret de la COCOF de 1999 a transféré les «maisons maternelles» sous le statut de maisons d'accueil. Les femmes qui séjournent dans ces maisons d'accueil font dès lors partie de la population sans-abri (La Strada, 2008, p. 13).

Enfin, le public ciblé par la politique est circonscrit en fonction d'objectifs définis. Alors que la définition des «sans-abris» et des «sans logis» est formulée de manière restreinte dans le cadre d'un dispositif hivernal d'accueil d'urgence, elle doit être formulée de manière beaucoup plus large dans le cadre une politique préventive du sans-abrisme, en tenant aussi compte des facteurs de risque.

Dans sa contribution au Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008, La Strada donne une image claire de l'importance et des difficultés liées au choix d'une définition claire dans le contexte bruxellois (La Strada, 2008).

[4] Une conséquence de la loi du 12 janvier 1993 «contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire», la loi dénommée «loi Onkelinx», qui a entre autres interdit le vagabondage et la mendicité.

Des définitions selon la position des personnes par rapport au logement

Un premier groupe de définitions catégorise les gens selon leur logement. Une première définition, très restreinte, de ce qu'on nomme la plupart du temps des personnes **sans-abri**, inclut les personnes *«qui au cours des derniers mois dorment principalement dans un ou plusieurs endroits comme la rue, sous un auvent, dans des bâtiments abandonnés, dans des parcs, ou encore dans d'autres endroits qui normalement vus ne sont pas adaptés pour un logement destiné aux personnes (comme des tunnels ou le métro)»* (Stuart B. McKinney, 1987 in Philippot & Galand, 2003). Cela concerne ceux qu'on nomme les «rough sleepers».

Van Doorn ajoute ici les personnes qui doivent passer la nuit dans un centre d'accueil d'urgence. Cette catégorie est celle des sans-abri ou les **habitants de la rue**, soit *«les gens qui ne disposent pas d'abri assuré pour la nuit, qui trouvent refuge dans l'espace public, qui font usage de l'accueil de nuit, de jour et d'autres abris provisoires, des abris improvisés ou non (comme des hôtels, l'accueil par des amis, etc)»* (2002, p.14). Cette population des rues se distingue alors de la **population vivant en institution** qui ne dispose pas non plus d'un abri garanti pour la nuit, mais qui *«n'est tout de même pas présente dans les abris de nuit ou de jour et dans la rue, par exemple parce qu'après la perte du logement, elle aboutit directement dans des institutions résidentielles […]»* (van Doorn, 2002, p.14).

La Fédération Européenne d'Associations nationales travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a travaillé sur une typologie dite ETHOS[5], qui classifie les personnes sans-abri selon leur situation par rapport au logement (voir schéma sur http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/FR.pdf). Il s'agit ici d'une **très large conception du sans-abrisme**, dans le sens où elle inclut également les personnes en risque de sans-abrisme. La typologie part du principe selon lequel le concept de «logement» est composé de trois domaines : avoir une habitation adéquate qu'une personne et sa famille peuvent posséder exclusivement (domaine physique), avoir un lieu de vie privée pour entretenir des relations sociales (le domaine social), et avoir un titre légal d'occupation (domaine légal). L'absence d'un ou de plusieurs facteurs peut conduire à la situation de sans-abrisme ou à l'exclusion sociale sur le plan du logement.

[5] European Typology of Homelessness and housing exclusion.

De ce concept de logement, sont dérivées **4 formes d'exclusion liées au logement :** être sans-abri, être sans logement, être en situation de logement précaire, être en situation de logement inadéquat.

- **Être sans-abri :** personnes vivant à la rue ou en hébergement d'urgence, de crise ou de nuit ;
- **Être sans logement :** personnes vivant dans des structures d'hébergement (pour personnes sans domicile, pour femmes, pour immigrés, personnes sortant d'institution, bénéficiaires d'un accompagnement au logement à long terme ;
- **Logement précaire :** personnes en habitat précaire, menacées d'expulsion ou de violences domestiques ;
- **Logement inadéquat :** les personnes qui vivant dans des structures transitoires/non conventionnelles, en logement indécent, dans des logements surpeuplés.

Des définitions à dimension sociale

Un deuxième groupe de définitions prend en considération des éléments de vulnérabilité personnelle, sociale et relationnelle, en complétant ainsi les définitions relatives à la position des personnes par rapport au logement. «Le logement et le décrochage social, qui se retrouvent dans de nombreuses définitions, sont deux aspects clés du sans-abrisme» (Van Regenmortel e.a., 2006, p.36). Alors, le sans-abrisme n'inclut «*pas simplement un rapport au logement, mais bien toute une série de problèmes sociaux. Le sans-abrisme se réfère aussi à des liens sociaux rompus, à l'isolement et à la dépendance aux services sociaux pour se maintenir dans son logement et en faire un 'chez soi'*» (Brousse, 2004, p. 34).

La FEANTSA a repris ces éléments de vulnérabilité dans sa définition des personnes sans-abri : «*une personne qui n'a pas la capacité d'accéder à un logement approprié et de l'entretenir sans l'aide des services sociaux*» (Avramov, 1995, in Philippot & Galand, 2003, p. 11).

La dimension sociale des définitions renvoie aussi directement vers le type de solution qui devra être trouvée : une politique de lutte contre le sans-abrisme ne peut pas s'élaborer seulement par l'octroi d'un logement. «*Bien que le logement soit un élément essentiel pour l'intégration, ce n'est cependant pas LA solution pour le phénomène du sans-abrisme […] L'extrême fragilité (des personnes sans-abri) révèle des besoins qui dépassent largement les besoins de logement*» (Rea e.a., 2001, p. 153).

Le terrain

Diogènes asbl propose une définition large pour circonscrire leur public cible.
«*Toute personne se trouvant dans un état de fragilité à plusieurs niveaux (personnel, psychique, relationnel, social, juridique, de santé, de logement,…) qui rend difficile la mobilisation de ses ressources personnelles et des ressources de l'environnement. La multiplicité des problématiques auxquelles elle est confrontée se caractérise par l'absence de logement ou d'investissement de celui-ci.*
Peuvent être assimilés aux personnes sans-abri les habitants de la rue, c'est-à-dire les personnes qui disposent d'un logement mais qui, confrontés à l'état de fragilité décrit ci-dessus investissent la rue comme lieux de vie.»

Il y a eu des discussions relatives aux définitions entre les différents acteurs de terrain aussi bien pendant la concertation organisée par le *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale*, que lors des contacts de l'Observatoire avec le terrain bruxellois lors de l'élaboration la partie participative de ce rapport.
En se focalisant trop sur une large conception du sans-abrisme, certains craignent qu'on ne consacre trop peu d'attention aux plus exclus, les personnes sans-abri. Dans cette perspective, la remarque de l'asbl *Chez Nous/Bij ons* est très claire : «les SDF sont ceux qui sont exclus par le secteur sans-abri» (réunion des travailleurs Brussels Platform Armoede, septembre 2009).

Martin Wagener souligne également cette difficulté : «*Il est question de trouver une définition qui soit assez large pour intégrer l'entièreté des différentes personnes qui fréquentent le secteur de l'aide aux sans-abri, et de l'autre côté d'une définition assez ciblée pour rendre compte des spécificités de ces groupes, ceci en vue d'orienter des actions spécifiques en leur direction*» (Wagener, 2009, p. 66).

4. RÉFÉRENCES

Bernard N., J'habite donc je suis. Pour un nouveau rapport au logement. Ed Labor, 2005.

Brousse C. The production of data on homelessness and housing deprivation in the European Union : survey and proposals. Eurostat, Luxemburg, 2004.
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-CC-04-008/EN/KS-CC-04-008-EN.PDF

De Boyser K., Linchet S., van Dijck L., Casman M.T., Dierckx D., Vranken J. Enquête portant sur l'aide des CPAS aux personnes sans-abri. Recherche réalisée à la demande du SPP Integration sociale, 2009 (www.mi-is.be)

Collège réuni de la Commission communautaire commune. Note de politique générale en matière d'aide aux sans-abri. 2007

De Backer B., Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri. Couleurs livres, 2008.

FEANTSA. European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS).
http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/BENL.pdf

Howlett M., Ramesh M., Studying public policy. Policy cycles and policy subsystems. Oxford University Press, 2003.
La Strada. Les personnes sans-abri à Bruxelles. In : Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Contributions externes, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008, Commission communautaire commune, 2008.

Loi du 27 janvier 1999 portant approbation de l'accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté, signé à Bruxelles, le 5 mai 1999.

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010, Commission communautaire commune, 2010.

L'Observatoire. Accueil, hébergement… des Sans-abri. N° 64/2009-2010

Philippot P., Galand B. Les personnes sans-abri en Belgique. Regards croisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux. Academia Press, Gent, 2003.

Rea A., Giannoni D., Mondelaers N., Schmitz P. La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Recherche réalisée à la demande du Collège réuni de la Commission communautaire commune, 2001.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Rapport bisannuel de lutte contre la pauvreté 2008-2009, partie 2 : «Pour une approche cohérente de la lutte contre le «sans-abrisme» et la pauvreté, 2010.

Van den Nyden M., présentation à la Journée de débat public du groupe de travail Structures d'hébergement non agréées du 20 mai 2010.

van Doorn L., Een tijd op straat. Een volgstudie naar (ex-) daklozen in Utrecht (1993-2000). NIZW Utrecht, 2002.

Van Regenmortel e.a., Zonder (t)huis. Sociale biografieën van thuislozengetoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit. 2006.

Wagener M. La réorganisation du secteur d'aide aux sans-abri en région de Bruxelles-Capitale. Les articulations entre le monde politique, le travail social et les habitants de la rue. Mémoire présenté dans le cadre du Master 120 en sociologie, UCL, 2009.

PARTIE I :

VIVRE SANS CHEZ SOI À BRUXELLES. UNE APPROCHE PARTICIPATIVE

Annette PERDAENS

1. INTRODUCTION

Ce chapitre est le résultat d'un processus participatif requis par l'article 8 de l'ordonnance du 20 juillet 2006 relative à l'élaboration du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté. Il s'est forgé à partir des 41 entretiens collectifs et échanges sur le terrain bruxellois.

Les personnes concernées ont pris la parole (personnes sans logis, travailleurs sociaux, personnes actives dans le secteur,…) afin qu'elles puissent partager leur expérience, leur expertise et leurs points de vue pour éclaircir le débat public et les décisions en matières de politique de lutte contre la pauvreté.

À l'occasion de l'année européenne 2010 de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, l'accent a été mis sur les difficultés rencontrées par plusieurs catégories de personnes et notamment les personnes sans abri. La rédaction du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté est l'occasion d'aborder la vie des personnes vivant «sans chez soi» par une approche participative.

Aborder la thématique du sans-abrisme dans le cadre d'un processus participatif ne se fait pas sans mal. Bien qu'un certain nombre de groupes de parole existent et réunissent régulièrement des personnes sans logis, des personnes anciennement sans logis et des acteurs concernés, cette démarche n'est guère facile.

La rencontre avec les personnes les plus vulnérables de notre société requière une longue période d'approche, qu'il est impossible de réaliser dans le cadre du rapport pauvreté[1].

Cette thématique n'a pas seulement été traitée dans le cadre du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté. Dans la mesure du possible, l'Observatoire a collaboré à d'autres initiatives, comme le groupe de travail (structures d'hébergement non-agréées) de La Strada et la concertation organisée par le *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale* (voir Introduction, initiatives d'aide à la décision politique).

[1] Suite notamment à l'étude réalisée en 2005 par Marie Bourgeois et publiée par l'Observatoire sous le titre «Evaluation de la participation des personnes pauvres au rapport sur l'état de la pauvreté», l'équipe de l'Observatoire a conclu à l'impossibilité d'organiser ce processus elle-même et à la nécessité de travailler en collaboration avec un ou plusieurs partenaires mieux outillés. Le partenaire visé était le Service Pauvreté du Centre d'égalité des chances.

2. MÉTHODOLOGIE

Tant les services bicommunautaires, que les organismes francophones et flamands unicommunautaires du secteur sans-abri ont été sollicités pour collaborer au projet participatif. Cette question a été soutenue par les trois fédérations bruxelloises du secteur sans-abri (voir 4.1.4). La collaboration de l'Observatoire au groupe de travail de La Strada a facilité le contact avec le secteur.

En Région bruxelloise, certains CPAS disposent d'un service spécifique pour personnes sans-abris. Ils ont marqué leur accord pour participer au travail : la maison d'accueil Le Relais du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, le service d'habitat accompagné du CPAS de Saint-Gilles et enfin, l'asbl *Samu social*, anciennement dénommée CASU[2], une association[3] constituée de différents CPAS bruxellois.

Ceux qui ont répondu favorablement sont devenus les «partenaires» du rapport participatif.

Dans chaque service partenaire, une première rencontre a été organisée avec la direction (parfois en présence des travailleurs sociaux) pour expliquer le projet, les objectifs et attentes de cette collaboration. Certains services n'ont pas approfondi la collaboration après cette rencontre. D'autres ont organisé ensuite une (ou plusieurs) rencontre(s) avec les travailleurs sociaux intéressés. Et enfin, lorsque cela existait, une (ou plusieurs) rencontre(s) ont été organisées avec des espaces de parole rassemblant les personnes sans logis (internes ou externes au service).

Un questionnaire a été rédigé pour servir de canevas pour les entretiens collectifs, utile comme guide d'entretien pour l'animation des groupes. Il a été soumis préalablement aux travailleurs sociaux, qui l'ont complété ou modifié.

Partant du principe d'une collaboration «*in situ*», les rencontres ont eu lieu dans le cadre de travail de chaque service. L'Observatoire s'est donc tourné vers les services existants qui organisent déjà une concertation et il s'est déplacé sur le lieu que ces usagers connaissent bien, dans lequel ils se sentent «chez eux». Ceci ne peut se réaliser que dans la mesure où les travailleurs des services qui organisent les rencontres ont bien préparé leurs usagers et qu'ils ont obtenu leur accord explicite. C'est ce qui explique la participation variable des différentes personnes sans-abri et les difficultés d'appliquer une approche qualitative unique puisqu'il convient de s'adapter au service et à ses méthodes d'approche.

Pour assurer la diversité des approches, des équipes unilingues et bilingues ont été formées suivant les services rencontrés, composées d'un travailleur de l'Observatoire et d'un travailleur francophone ou néerlandophone du secteur, soit de Fami-Home soit de la fédération bicommunautaire. Ces duos ont participé à tous les entretiens collectifs (tableau 1).

Lors de ces entretiens collectifs, l'animation était assurée par la direction et/ou par les travailleurs sociaux, selon leurs méthodes de travail habituelles. Pour certains services, ces rencontres ont été une première expérience qui s'est révélée positive puisque certains usagers ont demandé qu'elle se renouvelle. Les rencontres ont été enregistrées mais restent anonymes dans la mesure où seules des voix sont identifiables, la seule mention est celle du service. Les enregistrement ont été décryptés et dactylographiés par l'Observatoire de la Santé et du Social et sont transmis intégralement aux différents services qui peuvent les utiliser à leur gré comme outil de travail. Le Samu social a fourni quant à lui, un texte écrit.

Les partenaires sont de composition, de mouvance, d'importance et d'implication très diversifiées. Etant donné leur mouvance et les conditions de rencontre et d'enregistrement (bruit de fond, entrées et sorties des personnes, local de passage, passion des débats qui faisaient parler tout le monde en même temps,…), les textes comportent quelques lacunes dans les dialogues. Il est arrivé que l'enregistreur tombe en panne en cours d'entretien. Dans ces cas-là, les entretiens collectifs ont été complétés par des notes synthétiques écrites.

Par ailleurs, la situation des personnes sans-abri est tellement précaire et tellement centrée sur leurs besoins immédiats et sur une vie «au jour le jour» qu'elles ont des difficultés à poursuivre les rencontres dans la durée et à participer à plusieurs réunions échelonnées dans le temps. C'est ce qui explique l'absence de continuité des différents groupes et parfois leur limite à une ou deux réunions. C'est ce qui explique également la difficulté de faire approuver un compte-rendu de réunion, les participants n'étant plus les mêmes.

[2] Les 2 dénominations seront utilisées indifféremment dans ce texte

[3] Loi du 8 juillet 1976 Loi organique des centres publics d'aide sociale, article 118 : «Un CPAS peut-pour réaliser une des tâches confiées aux centres par la présente loi, former une association avec un ou plusieurs autres CPAS, avec d'autres pouvoirs publics et/ou avec des personnes morales autres que celles qui ont un but lucratif».

Tableau 1 : Partenaires du rapport thématique

Type d'organisation	Nom de l'organisation	Nombre de rencontres	Nombres de travailleurs sociaux	Nombre de personnes sans logis	Références
Maison d'accueil	Accueil Montfort	2	11	13	AM
	Maison Rue Verte	3	16	14	MRV
	Les Petits Riens	5	14	32	PR
	Talita	2	9	16	TA
	Source	2	3	18	SO
	3 Pommiers	2	5	6	3P
	Leger des Heils	2	6	3	LH
	Albatros	1	9		ALB
	Open deur	2	7		OD
	Relais	1	6		RE
	Transit	2	5	10	TR
Accueil d'urgence et de nuit	Ariane	1	7		AR
	Samu social	2	3		SAM
Travail de rue	Diogènes	3	2		DIO
Centre de jour	Buurtwinkel	1	1	8	BU
	Clos Ste Thérèse	1	1	8	CST
	Vrienden van het huizeke	2	2	6	VH
La Strada	Strada/jamais sans toit/ Nulle part ailleurs	3	28	20	STR
Services psycho-sociaux	SMES-B	2	12		SME
Habitat accompagné	Fami-home	1	2	3	FH
	Habitat accompagné CPAS St-Gilles	1	5		HASG

Une autre difficulté est le langage utilisé. Nombre de personnes vulnérables ont leur vocabulaire propre et utilisent de nombreuses redites dans des phrases construites «de bric et de broc». D'autres, surtout d'origine immigrée, parlent très mal le français ou le néerlandais. Les travailleurs sociaux eux-mêmes adaptent leur langage à celui des personnes réunies. C'est ce qui explique les phrases courtes, parfois très terre à terre, voire confuses et les nombreuses répétitions. Décrypter les entretiens collectifs a donc été difficile tant pour les travailleurs qui ont dactylographié les entretiens que pour l'auteur de ce rapport, qui a pu participer aux rencontres et a pu resituer les choses dans leur contexte pour bien comprendre les échanges.

L'Observatoire de la Santé et du Social a fait la synthèse des entretiens dans ce chapitre. Il se base exclusivement sur les éléments qui ont été rapportés par les nombreux participants, sans y inclure une quelconque interprétation. Dans le texte, nombre de témoignages (*en italique*) illustrent les constatations. Leur origine porte référence du lieu dans lequel ils ont été recueillis (par exemple TA, est un témoignage recueilli dans la maison d'accueil Talita (voir tableau 1).

Par contre, en ce qui concerne les propositions, elles sont issues de multiples sources (toujours référencées), que ce soit lors des entretiens collectifs, dans la littérature, dans les mémorandums ou dans des rapports d'activité.

Le texte du cahier participatif fera l'objet d'une restitution collective aux partenaires. Un débat public (table ronde) aura lieu le 30 novembre 2010 après publication.

3. LES PERSONNES SANS «CHEZ SOI»

Les personnes qui n'ont plus de «chez soi» ne forment pas une catégorie homogène. Néanmoins, c'est la grande pauvreté qui augmente sensiblement le risque de se trouver à un moment donné sans logis.

La littérature aborde ces situations selon une double approche : respectivement dans une posture collective ou «sociologique» et dans une posture individuelle ou «psychologique». Certains chercheurs interprètent la réalité sociale en termes d'exclusion conduisant à la perte de logement et d'autres cherchent l'explication dans la transmission de l'expérience familiale, de la reproduction générationnelle. Ces approches ne sont pas nécessairement antagonistes, mais plutôt complémentaires. La grande vulnérabilité est à l'origine de multiples moments de rupture et de situations dramatiques imbriquées et très souvent cumulées. Néanmoins, une série de facteurs identifiables dans les trajectoires individuelles peuvent être pointés, sans pour autant pouvoir distinguer clairement les causes des conséquences.

Si l'alcoolisme et les troubles psychiatriques figurent parmi les causes premières de ruptures, les causes sociales et de santé sont déterminantes dans la logique de l'exclusion. L'expulsion du logement, les troubles psychiatriques et les problèmes financiers dominent. Le mythe du «sans abri» type est largement rattrapé par une frange de population qui se précarise et arrive en urgence sociale avec des problématiques principalement liées à l'insuffisance de ressources financières, et présentant aussi souvent des troubles de santé et une absence de liens familiaux et sociaux (SAM).

Avant d'aller en prison, j'étais en maison d'accueil. Il y a eu des problèmes avec mes parents, ma mère, ma sœur et moi étions dans une maison (d'accueil). On était là pendant 2, 3 ans, après on a cherché un appartement et par après, on a essayé de se démerder entre nous. Je suis retourné chez mon père, parce que j'avais l'école à faire, j'avais 17 ans et pas de diplôme. Après, j'ai trouvé un emploi, j'ai travaillé, seulement il y a eu toutes des affaires et j'ai eu des problèmes.(PR)

L'opinion publique émet souvent l'idée que se trouver «sans chez soi» est un risque que chaque individu encourt, quelque soit son milieu d'origine. Nous n'avons rencontré que peu de personnes issues d'un milieu aisé au cours de ces rencontres. Lorsqu'elles se trouvent dans des situations difficiles, il semble qu'elles trouvent une échappatoire plus rapidement que les personnes défavorisées. Elles ont des «ressources» et des possibilités qui leur permettent de faire appel à leur «réseau social» pour les aider à se sortir plus rapidement et plus facilement de situations de crise.

Lorsqu'elles ne trouvent pas «d'échappatoire», elles ne connaissaient pas les structures qui pourraient les aider, parce qu'elles n'ont jamais dû y recourir.

Je pense que l'image idéale du parcours d'une personne sans abri telle qu'elle est véhiculée par les autorités politiques est valable pour une certaine catégorie de personnes sans-abri, celle que nous appelons les «nouveaux pauvres», les pauvres «occasionnels» ou les personnes sans-abri «pures». Ce sont des personnes qui ont eu une histoire de vie plus ou moins régulière, un revenu plus ou moins moyen et un parcours qui, suite à l'un ou l'autre événement, la plupart du temps un divorce ou une faillite, s'endettent, et par suite sont expulsées, perdent leur réseau relationnel et aboutissent dans le secteur sans-abri. Quand vous repêchez ces personnes à temps, alors vous pouvez les réintégrer, ou trouver à les relier à leur vie antérieure. Dans ce cas, cette vision idéale peut coller. Mais ce n'est qu'un petit groupe (VH).

3.1. COMMENT DEVIENT-ON UNE PERSONNE SANS-ABRI ?

Chaque personne est le produit de son histoire, de sa trajectoire, de son parcours, faite d'expériences qui se déclinent de multiples manières. Chaque histoire d'une personne sans abri est donc spécifique, mais elle s'inscrit néanmoins en général dans un parcours de pauvreté, d'exclusion, d'abandon ou de rejet affectif, de difficultés d'ordre matériel, physique, relationnel, familial, social, administratif, professionnel, de santé. Ce sont vraiment des moments de rupture intervenant dans des situations précaires qui provoquent «la dégringolade» et font basculer la vie des personnes concernées : une expulsion du logement, une rupture conjugale,…

Certains discours parlent de «choix» de vie à la rue. Cet imaginaire ne fait guère de différence entre un choix «en connaissance de cause» et un choix par défaut parce qu'il n'y a «pas d'autre choix». Dans ce cas, la personne est bien obligée de s'en accommoder au fil du temps et de l'amenuisement de l'espoir.

Parfois, ça me choque que des journalistes ou des travailleurs sociaux disent «Oui, mais ils ont choisi». C'est jamais un choix. (FH)

Nous renvoyons à l'abondante littérature existante en matière de causes du sans-abrisme. Nous avons relevé ici celles dont on nous a parlé au cours des entretiens collectifs.

3.1.1. L'alcoolisme et la toxicomanie

L'alcool comme cause ou conséquence du sans-abrisme ? Problème individuel ou transmission familiale ? Un grand nombre de personnes sans-abri se mettent à boire quand les problèmes s'accumulent et en deviennent dépendants.

Comment tu es arrivé en rue ? Tu avais un travail ! Le décès de maman. J'avais un travail, je picolais et j'ai perdu mon travail, papa a vendu la maison, j'ai pas voulu prendre l'héritage. J'ai commencé à picoler. Quelque chose aurait pu vous empêcher de picoler ? Quand maman vivait, je buvais déjà ! (FH)

Pour moi, c'était la boisson, j'ai perdu mon boulot et j'ai commencé à boire(TR).

Oui, bien sûr. Comme tu parlais de l'alcool, il est clair que c'est un problème qui est transmis de manière familiale (FH).

Des ruptures relationnelles, des dettes, des problèmes d'alcool,… La succession des événements n'est pas toujours très claire. Dans l'ensemble, les gens n'ont plus d'énergie. Pour certaines personnes, il n'y a qu'un seul problème qui les fait basculer brusquement à la rue, comme si elles étaient tombées «en panne» (LH)

3.1.2. Des troubles psychiques

Il est très difficile de faire parler les personnes qui vivent sans chez soi de leur santé ou de leurs troubles mentaux, mais ces questions sont de plus en plus citées par les travailleurs sociaux.

Vous avez un autre groupe qui aboutit dans le secteur sans-abri, en raison de tout autre chose que les facteurs matériels. Ce sont par exemple des cas limites à la psychiatrie. Vous pouvez les stabiliser partiellement en les prenant en charge dans une maison d'accueil ou un logement de transit. Ils peuvent se maintenir pendant un certain temps, même lorsqu'ils nous quittent, mais seulement jusqu'à ce qu'il se passe quelque chose qui les déstabilise. Alors, ils reviennent dans le secteur sans-abri. (VH)

3.1.3. Les violences familiales et/ou conjugales

Les violences familiales sont très fréquentes surtout parmi les femmes et les enfants vivant sans chez soi. Les maisons d'accueil concernées hébergent une grande part de personnes ayant subi des violences familiales.

Moi, aussi j'ai été mariée à un Marocain. J'avais beaucoup de problèmes avec son père à cause de la mentalité. Je suis restée trois mois avec lui. Une fois, il a essayé de m'égorger. Après, je suis partie à la police, j'ai porté plainte contre lui. Quelques fois, quand je lui demande de l'argent, il ne donne pas. Il prend sa douche, il dit que «Toi, tu prends pas ta douche», il me dit «Tu sors pour que je prenne ma douche». Je me dis peut-être qu'il va changer mais jamais. Il me dit toujours des gros mots, toujours il m'insulte. Quand il sort, il coupe l'eau pour que moi, je prends pas ma douche. (…) Alors, je peux pas dormir comme ça, il est à côté de moi, je peux pas dormir.(TA)

Des mineurs quittent parfois le domicile parental pour échapper à la violence familiale et aux mauvais traitements mais parfois aussi pour mésentente grave. Parfois ce sont les parents qui rejettent leurs enfants. Seule une dizaine de places spécifiques existent à Bruxelles pour ceux-ci. L'autre possibilité est l'hébergement destiné aux adultes.

Oui, elle était battue par son frère qui l'avait enfermée dans la cave et qui la battait tout le temps. C'est sa sœur qui l'a aidée à fuir et elle s'est dit qu'à Bruxelles, il n'irait pas. Alors elle est venue à Bruxelles. Elle a 19 ans. Elle est arrivée à Bruxelles en espérant trouver un Monsieur que la sœur connaissait. Elle ne l'a pas trouvé, elle est restée deux jours à errer et en fin de compte elle a rencontré quelqu'un qui l'a encouragé à aller à la police et il a eu le constat de la violence et à partir de là, le CASU, et ensuite ici. (TA)

Je suis parti de chez mes parents et je me suis retrouvé sans revenus, sans rien à la rue. J'ai été dans un centre, je suis resté un mois et demi. Après on m'a renvoyé, il y avait plus de places. Donc il y avait le CASU et le lendemain, j'étais à la rue, j'étais dehors. (PR)

Je vais vous raconter mon histoire mais difficile à comprendre. Petit, j'étais un enfant maltraité, on m'a déclaré fou, on me donnait pas à boire ni à manger. J'ai été un enfant violé, on m'a mis sur le bord de la prostitution et maintenant je suis considéré comme ancien prostitué mais grâce à ça, c'est une femme de 90 ans qui m'a fait sortir de là sinon je serai toujours dans ce milieu. Et alors, où est-ce qu'on va après ? Dans la rue, la misère, qu'est-ce qu'il faut faire ? Nous ne sommes pas là pour gagner de l'argent sale parce que la prostitution, c'est pas une vie. (CST)

J'ai un papa qui a fait radier son fils parce qu'il en avait marre de recevoir des PV pour graffitis et il avait peur de voir débarquer les huissiers. Le fils vit maintenant à la rue… (SME)

3.1.4. Des problèmes de logement

La perte du logement est à ranger parmi les éléments déclenchant la situation du sans-abri et cela arrive par exemple suite à un incendie…

Ben moi la première fois que j'ai perdu mon logement c'est par rapport à un incendie tu vois ? Je rentre chez moi vers 2-3 heures du matin. Mon appartement avait brûlé, les pompiers étaient déjà partis. Tu vois il y avait déjà plus rien, tu vois ? Donc du jour au lendemain je me suis retrouvé dans la rue hein ? (SO)

Les expulsions font partie de nombre d'événements déclencheurs. L'expulsion du logement fait suite à une décision du Juge de Paix, souvent parce que le loyer n'a pas été payé.

J'avais un grand appartement. Et puis ma femme elle m'a quitté et puis elle est morte, et puis j'ai dégringolé parce qu'on était là ensemble. Et alors je ne savais plus payer mon loyer. Et alors je suis allé chez le juge de paix et j'ai été expulsé d'office. Et j'ai dit «Oui, c'est vrai je dois 5 mois de loyer et je me propose de les payer» parce que j'avais une assurance à toucher, et que j'ai finalement touché. (…) Et il a regardé le propriétaire et il a dit non. (LH)

Ton loyer a augmenté ? Oui, je pouvais pas payer. Je me suis retrouvé à la rue, à gauche, à droite, chez des potes et puis je suis venu ici. Le problème c'est de trouver un studio. C'est très dur, ils demandent un salaire. Si on ne travaille pas, c'est impossible de trouver. (PR)

J'ai eu un gros préavis, je n'ai pas été m'inscrire comme demandeur d'emploi, donc je n'ai plus droit au chômage. Au bout d'un an, le propriétaire m'a mis dehors. (FH)

Moi, à 8h du matin, ils sont venus, le camion de la commune. J'habitais leur logement social, ils sont rentrés et ils ont enlevés mes affaires. Vous saviez que vous alliez être expulsé ? Ma belle-mère travaille comme chef administratif et elle n'a pu rien faire. Je me suis retrouvé à 10h du matin dans la rue, ils ont tout récupéré pour payer. Et alors, j'ai commencé à boire et ensuite j'ai été à l'hôpital de Schaerbeek. J'ai dit «Madame, vous sauriez faire quelque chose pour moi, nous nous trouvons à la rue depuis 10h du matin». Ils nous ont apporté à manger. Ils ont téléphoné au social, on a été voir, madame séparée pour aller voir un centre d'accueil. Et moi, j'ai fait l'armée du salut. Je suis resté trois ans là. (FH)

Certains propriétaires exercent des pressions sur les locataires vulnérables : augmentation illégale de loyer, double paiement de la garantie locative, menaces d'expulsion.

Tous les jours, c'est des menaces. En-dessous c'est le bailleur et au-dessus c'est son fils. Je vis avec la peur chez moi, j'en peux plus. Ils disent que je dois libérer, que je n'ai pas payé le loyer. J'avais les preuves de paiement et tout. Franchement, j'étais choquée. J'ai dû payer une double caution, j'ai payé une (deuxième) caution en espèces parce que j'avais besoin d'un logement pour sortir de l'hôpital. Tu as des soucis de santé et tu as une procédure comme ça à un moment où tu n'en peux plus. Cette famille m'a fait des menaces de mort carrément, le papa m'a dit «Je vais t'égorger !». (AM)

Les expulsions illégales sont de plus en plus fréquentes. Attaquer un propriétaire en justice lorsqu'il a abusé de la situation, n'est plus une priorité lorsqu'on est à la rue dès lors qu'il y a d'autres urgences : trouver où dormir, où manger…

Donc le 16, c'est-à-dire hier matin mon propriétaire a débarqué et m'a dit «Tu prends tes affaires dehors !» Il n'avait même pas sonné. Il est rentré, il avait la clé. Parce qu'en plus, tous mes meubles sont encore dans l'appartement ! Il est rentré, il t'a foutu dehors et tes meubles sont toujours dedans et ça n'a été notarié ni par un flic ni rien du tout ! (STR)

Lorsqu'on est expulsé, il faut parer au plus pressé.

Lors des expulsions illégales, est-ce qu'une personne qui du jour au lendemain se retrouve dans la rue parce que le propriétaire l'a expulsé, est-ce qu'il a envie de se fatiguer, prendre du temps pour attaquer le propriétaire alors qu'elle est à la rue ? Même si les gens sont informés, tu te retrouves à la rue, tu vas d'abord essayer de trouver une solution, de quoi manger. Et puis aller voir un avocat, on n'a pas de revenus ! (PR)

3.1.5. Des problèmes administratifs

Les personnes vulnérables ont beaucoup de difficultés à régler les questions administratives. Elles ne comprennent pas ce qu'on leur demande, ont des difficultés de compréhension de l'écrit, ont des difficultés à assurer le suivi à heure et à temps,… Les problèmes rencontrés sont d'origine variée et multiple. Quelques exemples :

Une sanction de l'ONEm :
Qu'est ce qui fait qu'à un moment, vous vous êtes retrouvé sans revenus ou sans assez de ressources pour subvenir à vos besoins et qu'est-ce qui aurait fait que vous puissiez éviter ça ? Par

exemple, une décision de l'ONEM, trois mois de suspension quoi. On arrive au CPAS pour dire qu'on a eu une suspension, on est en faute grave, «Oui, mais on vous donne rien parce que vous êtes en faute grave». La seule chose qu'ils font c'est vous donner des bons pour aller chercher des colis alimentaires et ils vous payent votre loyer mais le reste vous avez rien. Mais après nous, on pète un plomb. Très vite on est désemparé pour s'orienter. (PR)

Les difficultés de domiciliation :
Moi, le problème, c'est les papiers administratifs. Je n'arrive pas à suivre. J'ai loué un appartement et la commune ne vous reconnaît pas (la commune a refusé de l'inscrire). Pourtant, j'avais un revenu d'accident du travail. Alors faut repartir à zéro, on se retrouve à la rue et on consomme. (TR)

Le statut de cohabitant :
Le statut de cohabitant mène certains couples et familles à pratiquer des abus sociaux : les couples s'inscrivent à un domicile différent et se séparent officiellement pour obtenir une toute petite augmentation d'allocations sociales, l'allocation de personne isolée pour le père et de chef de ménage pour la mère et les enfants.

Les couples qui se séparent expressément pour avoir de l'argent ici en Belgique, est-ce que c'est normal ? Les hommes politiques s'en mettent pleins les poches et nous, on crève la gueule ouverte. C'est cru mais c'est vrai. Il y a beaucoup de gens qui se séparent,(pour avoir le taux isolé) les enfants souffrent et tout le monde s'en fout ! Dans un pays comme le nôtre, c'est grave ! (TR)

3.1.6. Des dettes alimentaires

Lorsqu'un parent ne paie pas la pension alimentaire, une procédure de récupération financière peut être enclenchée par le parent qui a la garde de l'enfant (le plus souvent la mère). Dans ce cas, le débiteur alimentaire (le père) n'a pas de revenus protégés. En effet, il existe un dispositif de protection des personnes surendettées qui lorsqu'elles font l'objet de saisie sur salaire, leur permet de garder un revenu minimal pour vivre, ce qu'on appelle la «quotité insaisissable»[4]. La seule exception qui existe est celle de la dette alimentaire. Dans ce cas, tous les revenus professionnels du parent débiteur d'aliments (le père) peuvent être saisis et il reste sans aucune ressource.

Ce qui m'a mis dans la rue, c'est le fait que je n'ai plus payé de pension alimentaire. Vous perdez votre travail, vous perdez votre logement, vous êtes à la rue ! (CST)

3.1.7. La sortie d'institution

Avoir vécu en institution ne prépare pas à la vie hors les murs. Quand on quitte une institution de placement d'enfants, la prison, l'hôpital psychiatrique,… on n'est pas préparé à une vie autonome.

Les enfants qui naissent dans une maison d'accueil ont une problématique particulière. Ils se sentent comme «à la maison» dans les institutions. (LH)

Moi j'ai vécu en home étant jeune. Ils m'ont vraiment aidé à cette époque là. Puis j'ai trouvé un appart du jour au lendemain à 18 ans. Et là, on accumule les dettes, les factures. On les paie pas parce qu'on ne comprend pas la moitié de ce qui se trouve dans les papiers et puis, on se trouve endetté jusqu'au cou, pas possible de payer le loyer etc. (3P)

Le système pénitentiaire relaxe les gens à la fin de la peine, mais sans prévision ni préparation. Tout les incite à retomber dans la délinquance. L'instabilité la plus importante est celle qui est liée à l'ignorance de la date de relaxe.

En fait c'est vraiment quand je suis sorti que vraiment j'ai tout laissé tomber. Moi je tombe dans la rue, ça ne va pas avec mes parents, ça… J'étais vraiment confronté à moi-même et c'est comme ça que je me suis retrouvé à la gare du midi quoi. Je me suis retrouvé dégueulasse. L'assistant de justice n'a rien fait. Il ne m'a rien dit, quelles possibilité d'aller dans un centre… rien. Et vous connaissiez à l'avance la date à la quelle vous alliez sortir ? Non… Parce que c'est souvent ça le problème… (SO)

3.1.8. Les migrations

Le rêve d'une vie meilleure se révèle très décevant dans la réalité. Venues de pays dont la culture est fondamentalement différente de celle des pays occidentaux, ces personnes se retrouvent non seulement déracinées, perdues, mais aussi en perte de lien sociaux.

On est toujours là avec nos papiers et avec nos procédures et en fait beaucoup de gens viennent ici avec l'habitude où y a pas de papiers. C'est une sale désillusion de devoir être confronté à tout ce qu'il faut connaître et tout ce qu'il faut savoir et tout ce qu'il faut faire. (TA)

[4] À l'inverse de la quotité insaisissable, la quotité saisissable : La saisie-arrêt permet au créancier du salarié de se faire verser par l'employeur une partie de la rémunération du salarié dans les limites de ce que l'on appelle la fraction saisissable (la somme est appelée fraction, le % à appliquer sur la tranche de salaire est appelé quotité).

Et pour vous, pour toi votre frère, vous n'avez pas d'amis. Vous avez dit que vous connaissez des gens qui ont des situations en Belgique et c'est pour ça que vous voulu suivre ce rêve. Mais ce ne sont pas des bons amis. Même ceux que je connais depuis longtemps… (BU)

Les situations d'illégalité peuvent dénaturer complètement l'image de soi, voire mener à une déstructuration de la personnalité.

Je suis personne et je ne dois pas être ici parce que je suis interdit. (STR)

Les Belges qui ont toujours vécu à l'étranger peuvent aussi se trouver sans logis par ignorance des institutions et des droits sociaux.

Je voudrais parler plutôt des Belges qui vivent à l'étranger et pour une circonstance se retrouvent en Belgique. Dès l'arrivée à l'aéroport, il n'y a aucune structure pour les accueillir et les guider. Comment s'en sortir pour trouver une solution ? Il n'y a rien pour aider un Belge de l'étranger qui n'a jamais connu la Belgique. J'ai rencontré des Belges qui étaient dans le même cas que moi et ils disent qu'il n'y a pas de structures adéquates qui peuvent vous aider. On commence à apprendre par les assistants sociaux qu'on rencontre ce que c'est le CPAS, le chômage et tout ça dans un système où on n'a jamais vécu. (PR).

3.2. COMMENT VIT-ON SANS CHEZ SOI ?

Lorsqu'aucune autre solution n'a été trouvée suite à la perte de logement, nombre de personnes commencent par errer à la rue et le risque est grand qu'elles deviennent des «habitants de la rue».

Le danger le plus important est leur chronification. Des services bruxellois s'occupent des publics qui ne se sentent plus capables d'échapper à la rue.

Les gens, s'ils n'ont pas de réponses directes en maison d'accueil, s'il n'y a pas suffisamment de place dans les centres d'urgence, restent à la rue pendant une semaine, deux semaines, trois, quatre semaines, un mois, deux mois. Et justement, le manque de place fait que certaines personnes deviennent plus chroniques et ont des difficultés de sortir de la situation dans laquelle elles sont. (FH)

J'avais un formulaire qui s'appelait «Les sans-abris», et je me suis dit «Tiens, il y a moyen de consigner». Alors, j'ai été consigner au resto du cœur, parvis Saint-Gilles. J'ai été là et ils nous ont très bien accueillis et comme ça, ma vie en rue a commencé. Et puis la femme avec qui j'étais, son fils était pas très d'accord avec cette façon de vivre. Alors il a fait en sorte que sa mère parte et donc on s'est quittés. Au début, j'ai cherché pour voir les locations, 500 euros, des mois de garanties, 700 euros pour des trous, quoi. J'ai campé, dormi n'importe où. Puis, je me suis habitué avec mes amis. (FH)

3.2.1. Des phases dans le processus de la vie à la rue

La vie à la rue peut détériorer définitivement certaines personnalités. Elles sont trop abîmées pour pouvoir retrouver une vie «normale». Le psychiatre français Alexandre Vexliard a mis ce type de personnes en évidence en 1957[5]. Il décrit les 4 phases observées dans le processus de l'exclusion sociale. (SAM)

- **La phase d'agression.** La personne peut se rendre compte que l'institution, les services sociaux, le centre de formation, l'hébergement, le psychologue ne l'acceptent pas sans règles de fonctionnement qui lui apparaissent comme hostiles. Plus cette personne agresse, plus en réponse, on la rejette. Plus on la rejette, plus le monde lui apparaît comme étanche, opaque et hostile, et plus elle revendique son acceptation, plus on la rejette et ainsi de suite.
- **La phase de dépression.** La personne commence à se dire qu'elle ne vaut rien, qu'elle n'est pas à la hauteur. C'est là qu'elle va faire usage éventuellement de psychotropes, de tranquillisants, qu'elle va rencontrer l'alcool, voire le suicide, c'est l'époque des actes manqués.
- **La fixation.** La personne a renoncé à lutter et ne veut plus assumer l'échec. Elle revendique son état, c'est la légende du clochard philosophe qui prétend que c'est ce mode de vie libre qu'il désire et que tandis que les autres sont prisonniers de leur travail, de leur famille, de leur emploi du temps, lui est libre… libre également de boire car personne ne le lui interdit.
- **La dernière phase : l'abandon,** car comme son nom l'indique, à ce stade d'exclusion, on a renoncé à tout. Après des années passées dans la rue, après des hivers rigoureux, des coups et toujours de l'alcool, des hébergements de rencontre, insensiblement, la personnalité disparaît au bénéfice de la survie immédiate et la stupeur psychique. On ne revendique plus son statut, on est là simplement et donc au gré des jours, abandonné à la générosité des associations ou des systèmes de recueil d'urgence.

[5] Alexandre Vexliard. Le clochard. Paris,1957

Cette vie «*dans le mou*» est également décrite par Patrick Declercq dans son livre. *Ces personnes sont «absentes à leur propre corps», abîmées de manière extrême dans leur corps (gangrène,…) et dans leur état de conscience et elles sont complètement désocialisées. Leur rapport au temps est fragmenté. Elles vivent de mendicité. Leur vie est ponctuée d'absorption d'alcool, de médicaments, de produits et de tabagisme «colossal». Elles n'ont plus d'énergie. Leur état physique est épouvantable : ulcères, plaies surinfectées, dents gâtées, tuberculose. Le paradoxe est qu'elles sont réfractaires aux contraintes (perdent constamment leurs papiers), aux efforts et se mettent à la fois dans des situations où la contrainte est maximale parce qu'elles dépenses toute leur énergie à «tout refaire constamment». Cette vie est l'aboutissement de situations de violence, d'inceste, de deuil prématuré des parents, de placements, de prison, d'alcoolisme maternel (comme fœtus déjà). Leur rapport au corps est celui de la crasse dans laquelle elles vivent, de vêtements jamais enlevés, de chaussettes collées dans la peau. Elles portent leur maison, leur douleur et leur souffrance sur le dos».*[6]

Cet auteur s'interroge sur les bénéfices secondaires de vivre dans un tel dénuement. Que peuvent faire les travailleurs sociaux face à des personnes qui refusent les soins, la logique des institutions ?

Oui, au début, vraiment au début, ils sont si vulnérables et abîmés. Pas seulement vulnérables, mais avec tant de moments de vulnérabilité que vous ne pouvez pas réparer. (VH)

Parmi les personnes sans logis, je vois encore une autre sous-catégorie. Vous avez les personnes sans-abri occasionnelles et les véritables habitants de la rue. Les habitants de la rue ne feront pas encore ou jamais le pas vers une certaine forme d'aide sociale. Comment pouvez-vous travailler préventivement dans cette configuration complexe de différents facteurs ? Je pense que ça, c'est très difficile. Je pense qu'on ne peut pas nourrir l'illusion que nous pourrons empêcher chaque moment de vulnérabilité. (VH)

C'est ce qui est confirmé par cette personne :

Maintenant je me contente de ce qu'on mange ici. Et puis il y a mon âge hein ! Je n'ai plus aucune possibilité, je ne peux plus. D'ailleurs je ne travaillerai plus. Donc je veux dire que j'ai ma pension, que c'est jusqu'à ma mort. C'est une petite pension, c'est vraiment de survie ! Qu'est-ce que vous pourriez faire ? Rien du tout ! (LH)

3.2.2. Les conditions de vie à la rue

La quête constante d'un endroit pour dormir

La première démarche que fait toute personne quand elle arrive à la rue, c'est chercher où passer la prochaine nuit. C'est une quête constante, jour après jour.
Un certain nombre de personnes trouvent à dormir dans un accueil de nuit, en accueil d'urgence, mais il n'y a pas assez de places pour héberger toutes les personnes qui le souhaitent (voir 4.2.1).
Le désespoir est le lot des personnes qui restent «sur le carreau». À défaut d'accueil de nuit, on cherche d'autres solutions pour passer la nuit : les gares, les squats, les camions, les parcs,… Chaque système a ses inconvénients.

Moi… euh… je prends des médicaments, je me traine, et je m'énerve de temps en temps, et je pense du matin au soir où est-ce que je vais dormir la nuit… Tu vois ? En pensant chaque jour dès le matin au soir où je vais dormir la nuit. Ca, ça te rend fou ! Tu vois ? Tu deviens alcoolique, tu dors à la gare du Midi… euh… T'es attaqué par des gens… (STR)

Parce que la gare du Nord, ça ferme à une heure et ça réouvre à 4h. Alors pendant 3 heures, on est dans un café, là ou il fait chaud. Et à 4h, on retourne. Et tout le monde se retrouve finalement. Les autres restent dehors, ils boivent de l'alcool pour se tenir au chaud. (BU)

Et… il y a des maisons… ce n'est pas possible d'habiter dans une maison squattée ? C'est dangereux les squats ! C'est dangereux, c'est vraiment dangereux. Et la gare, c'est moins dangereux ? Oui bien sûr je n'ai jamais eu d'emmerdes. Et puis il y a les caméras aussi. Et il y a de la police comme ça de temps en temps s'il y a quelque chose de grave. Mais dans un squat vous êtes abandonné. Vous préférez la gare ? Ouais (BU)

Dans un camion, j'ai dormi dans ce camion pendant 3 mois jusqu'au jour où un type a ouvert la portière. Il a appelé la police. Ils m'ont très bien compris, et puis, ils m'ont dit «Mais, monsieur, pourquoi vous faites pas comme tout le monde, allez squatter ailleurs». Et puis je suis parti et de là j'ai commencé à camper. À la forêt de Soignes, au bois de la Cambre, au Sablon. J'ai eu droit à quelques personnages qui ont bien voulu me loger, un ami qui m'a logé pendant quelques mois. Ca me laisse un très bon souvenir parce que ça m'a appris beaucoup de choses. Je me suis dit, «S'il faut vivre comme ça, je vivrai comme ça». (FH)

[6] Conférence du 4 mai 2010 de Patrick Declercq, auteur de Les Naufragés. Avec les clochards de Paris. Paris, 2001

L'insécurité

La vie à la rue, c'est «la jungle». Les agressions comme les vols sont légion.

Ce que moi j'entends en arrière fond, c'est que faire quand on est dans la rue, qu'on n'a pas beaucoup de moyens. On se fait piéger, on vole ses affaires alors que déjà, on n'a pas grand-chose. Et ce qu'on entend souvent, c'est les difficultés à trouver sa place dans un lieu sans que ça nous coûte de l'argent, où on peut vivre un bon moment et se sentir bien. Y a des lieux qu'on aime bien et puis on sent qu'il y a quelque chose qui fait que ça devient insupportable parce qu'il y a des choses difficiles. Comment faire quand on est dans la rue et qu'on se dit «Où vais-je aller aujourd'hui ?», un endroit où je vais pouvoir manger, être à l'aise, dormir. Comment je me débrouille en sachant qu'il y a un risque qu'on me prenne mes affaires etc. (STR)

À la rue, les femmes sont particulièrement vulnérables. Elles courent plus de risques d'agression, de viol. Elles ont besoin de lieux où elles se sentent totalement sécurisées par rapport aux hommes.

> La maison d'accueil Open deur/Porte ouverte pense qu'il est absolument nécessaire de disposer de lieux à l'usage exclusif des femmes pour se laver, se «bichonner», retrouver le contact avec leur corps (par le massage également), se soigner. Cette approche peut avoir des effets tout-à-fait bénéfiques. (OD)

Vivre à la rue, c'est être seul et livré à soi-même, à la violence et aux agressions, c'est «chacun pour soi». C'est gérer son angoisse et la souffrance qu'elle engendre. La solidarité est difficile lorsqu'on vit dans ces conditions.

Oui, il faut pas dire que c'est des copains dans la rue. C'est des cas que vous connaissez même pas, ils boivent un coup et c'est tout. Y a rien d'autre, c'est des connaissances. (FH)

S'ils s'entendent bien, ça va. Dans la bagarre, quand t'es dans la rue, tous les coups sont permis, y a pas de règles. (FH)

À mon idée, moi, j'ai déjà vu des gens complètements naïfs. Ils se font souvent exploiter par les autres. Y a du racket dans la rue. Oui, du racket. À partir du moment où ils peuvent monnayer quelque chose, ils sont acceptés par certaines personnes. (FH)

Je sais ce que c'est la rue maintenant. Il faut être combattant dans la rue, pas avoir peur. (FH)

Mais il y a des exceptions.

La solidarité existe qu'à partir du moment où on est dans le même mouvement, on est solidaires. Mais lorsqu'il s'agit de se battre, c'est un peu chacun pour soi. Il faut lui faire comprendre, se battre avec lui, rester à ses côtés et lui dire le chemin. (FH)

> Pour protéger les personnes qui dorment à la rue, certains proposent l'organisation de «patrouilles».

Le plus dur, c'est la nuit. C'est le problème de l'insécurité aussi lorsqu'on est largué comme ça. Il y a pas de places. On rencontre dans la rue n'importe quoi, n'importe quel genre de personnes. Ce serait important qu'il y ait une patrouille la nuit qui repère le paumé et qui dit «Oui, on va le sécuriser». Il est seul en rue, c'est une proie facile. Qu'est-ce que tu aurais comme solution ? Par exemple, au Samu social, ils ont une camionnette, pourquoi ils ne patrouillent pas toute la nuit ? Ne fut-ce que de demander à la personne qui est seule sur son bord de trottoir «Ca va» ? (FH)

La fatigue, le manque de perspectives

Les habitants de la rue ont bien décrit la fatigue qui les accable, une conséquence de l'errance[7].

Oui, je ne suis pas malheureux. Je ne vais pas dire que je suis heureux, mais je ne suis pas malheureux. À la longue, c'est fatiguant. À la longue il y a l'angoisse, il y a l'agression, il y a ce souci permanent d'être éveillé. J'ai dormi, 4h, 4h30… Donc c'est très peu de temps pour dormir. Donc évidemment que des fois j'ai besoin de repos comme tout le monde. Je suis sous le stress comme tout le monde. Mais ce n'est pas pour ça que je vais me suicider, hein ! (STR)

L'hygiène

Nombre de personnes se plaignent du manque de lieux où prendre une douche, où laver ses vêtements. L'asbl La Fontaine offre ces services parmi d'autres, mais elle ferme pendant les deux mois d'été. Plusieurs centres d'accueil de jour offrent aussi ces services, mais il faut faire la file. Les difficultés s'accentuent en période d'été et le week-end. Certains utilisent les services offerts à l'ensemble de la population, comme la piscine par exemple.

Et est-ce qu'il y a assez de lieux où vous avez des douches ? Oui il y a la piscine. Je crois que c'est 20 minutes à la piscine. C'est bien, c'est chaud aussi. La Fontaine est fermée en été. Et vous avez d'autres lieux où aller ? Ouais, c'est CASU. C'est le week end

[7] Le cahier «pauvreté et vieillissement» du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008 a consacré une partie au vieillissement précoce des personnes pauvres.

le plus difficile parce que tous les services sont fermés. Mais pas la piscine. La piscine est ouverte. (BU)

Pour laver le linge, il n'y a pas grand-chose. Oui, il y a La Fontaine mais faut attendre 3 heures pour prendre une douche. C'est pour un nombre limité, y a que deux machines à lessiver. Et des toilettes… (TR)

Quasiment tous les services d'hygiène ne sont ouverts que le matin et jamais l'après-midi ! Après 12h, plus moyen de trouver un endroit pour se doucher ! Si vous avez un peu d'argent, vous pouvez toujours aller au bain public, mais cela vous coutera 1,20 euros. (CST)

La Région bruxelloise a installé une série de fontaines publiques (33) avec de l'eau potable et même une fontaine pour chiens dans le parc de Bruxelles. C'est une amélioration récente, des affiches éditées par l'asbl Infirmiers de rue et affichées dans les métros, en indiquent les emplacements.

Par contre, Bruxelles est une ville où les toilettes publiques manquent cruellement et sont peu entretenues. À ce jour, il y a 11 urinoirs en Région bruxelloise et une toilette, une seconde étant en construction…

On a une grosse colère vis-à-vis du système. Ils mettent une emplâtre sur une jambe de bois. Regarde, il n'y a que 8 pissoires et 2 toilettes, c'est plein d'excréments. (TR)

Il manque des équipements pour les gens vivant à la rue : plus d'endroits pour se laver, pour laver le linge, des toilettes publiques propres, plus de consignes,…

Perdre sa dignité

Vivre à la rue, c'est non seulement vivre dans la saleté, mais c'est également s'exposer au regard des passants et ressentir la honte, baisser la tête, regarder le sol pour ne pas être vu.

Les conséquences d'être sans-abri ? Il y a en qui boivent, qui se droguent, qui changent de ville, qui se suicident, perte d'espoir. Donc, des conséquences sur la famille, la santé, la dignité, perte de la dignité. Il faut se cacher par rapport aux passants, on a honte, je n'ai pas envie qu'on me voie. Il y a beaucoup de souffrances qu'on essaie de masquer. (STR)

On n'est plus respectés quand on est à la rue. On est considérés comme des grosses merdes. (STR)

La mendicité est une nécessité. Pour certaines personnes, c'est un véritable travail, mais pour d'autres, c'est honteux.

Outre le fait de se nourrir, il y a un problème d'estime de soi. Tout d'un coup on doit aller mendier ou aller réclamer de la nourriture. Psychologiquement, c'est pas facile, pas du tout. Et parfois, ça mène même au vol. Alors on va dans les magasins voler. C'est une question de dignité, on a pas envie de montrer qu'on est dans les problèmes. À la fin, à un moment donné, on n'a pas le choix. (PR)

Perdre des liens familiaux

Lorsqu'on n'a plus de chez soi, de lieu où on se sent bien et où on peut inviter d'autres personnes, les liens sociaux se détendent, voire se brisent. Celui qui vit à la rue n'a plus de lieu où héberger ses enfants le temps du droit de visite. Alors, il abandonne l'idée de les voir. Il reste seul et la distance psychologique se creuse en même temps que la distance physique.

La question des relations avec les enfants a été peu abordée par les pères parce qu'elle cache une très grande souffrance. L'impression qui domine est que les hommes vivant à la rue ont enfoui profondément l'idée qu'ils peuvent avoir encore des contacts avec leurs enfants (et avec leur mère). La question est difficile.

Et puis, il y a aussi les hommes qui ont perdu leur droit de garde car ils n'avaient pas d'endroit pour accueillir leurs enfants. Donc, je pense que les statistiques ne sont pas révélatrices de ce qui se passe. Je pense que dans les maisons d'accueil pour hommes, il y a beaucoup d'hommes qui ne voient pas leur enfant car ils ne savent pas l'accueillir. (3P)

Il faut trouver des solutions pour les pères pour qu'ils puissent revoir leurs enfants dans de bonnes conditions.

Un certain nombre de «bonnes pratiques» existent dans ce cadre, par exemple, les Espaces de rencontre. Il en existe à Bruxelles, mais ils sont sans doute trop peu nombreux. Leur financement ne leur permet pas pour l'instant d'accueillir plus largement des parents en grande difficulté pour l'exercice de leur droit de visite.

3.3. QUELQUES GROUPES SPÉCIFIQUES

3.3.1. Des personnes issues de l'immigration

Le profil des personnes récemment arrivées en Belgique est diversifié[8] : ce sont des demandeurs d'asile, des réfugiés reconnus, des personnes venues par regroupement familial, des étrangers régularisés, des victimes de la traite des êtres humains, des travailleurs migrants, des étudiants et des personnes en séjour irrégulier. Nous aborderons dans ce point quelques publics spécifiques issus de l'immigration.

Les femmes d'origine immigrée victimes de violence

L'arrivée et le séjour en Belgique n'est pas sans poser de problèmes. S'adapter à la société belge et à ses modèles culturels peut provoquer un véritable choc culturel.

Plusieurs maisons d'accueil bruxelloises constatent qu'elles hébergent un grand nombre de femmes issues des communautés marocaines récemment arrivées en Belgique et qui fuient les violences familiales. Sans cet accueil, elles seraient à la rue[9].

Le mariage, un point de départ
Elles viennent de pays où les coutumes sont très différentes de celles de la société d'accueil et arrivent en Belgique principalement par le biais du regroupement familial. L'objectif n'est pas seulement le mariage avec un homme installé en Belgique, mais il s'agit aussi de trouver des moyens pour faire vivre la famille au pays.

Pour les femmes issues de l'immigration marocaine, le mariage représente leur rêve, leur destinée, la réalisation d'elles-mêmes. Beaucoup d'espoirs et de rêves entourent ces mariages que ce soit un choix stratégique, un choix amoureux ou les deux à la fois. Cependant, la réalité est parfois toute autre : certaines d'entre elles sont victimes de mariage forcé, de mariages plus ou moins arrangés, aménagés dans un contexte de migration.

Leur situation en Belgique
À leur arrivée, elles sont souvent confrontées à une remise en question, notamment parce qu'il se révèle que le mari ne travaille pas, est joueur, est handicapé physique ou mental,… Alors, elles sont confrontées à des difficultés sociales et économiques importantes.

Venues souvent sans connaître suffisamment la langue du pays d'accueil, sans autre réseau social que la belle-famille, ces femmes sont très isolées, voire enfermées au sein de la famille. Elles sont soumises aux ordres du beau-père qui régente la vie de la famille, et doivent obéissance aux injonctions du mari. Très souvent, elles connaissent la violence, qu'elle soit d'origine conjugale ou intrafamiliale.

Stratégies employées par les femmes pour survivre
Dans ce contexte de violence et de précarité, les stratégies sont multiples :
- Pour ne pas affronter le mari et le mettre en colère, elles rusent et patientent ;
- Pour ne pas être seules et combler le vide qu'elles vivent, pour être respectées (meilleur statut par rapport à la communauté), ne pas être considérées comme «de mauvaises femmes»… , elles veulent avoir un enfant ;
- Pour pouvoir parler du vécu et être réconfortées sur le plan psychologique, elles essaient d'intégrer le réseau ;
- Pour trouver un soutien moral, elles fréquentent la communauté de prière, vont à la Mosquée ;
- Pour apporter des ressources au ménage, elles travaillent en noir, souvent comme femmes de ménage.

La rupture
Comme il est inenvisageable de fuir la communauté et de retourner au pays, où elles seraient rejetées, elles ne partent que lorsque la violence intrafamiliale ou conjugale atteint des niveaux intolérables. Les enfants sont témoins de cette violence ou en sont parfois aussi victimes.

La souffrance des femmes vient dans 85 % des hommes. Elles sont toujours en train de se faire taper ou de faire des cicatrices dans leurs visages. Parce que là j'ai déjà vu pas mal de filles qui sont menacées de mort. Et leur mari passe souvent faire des scandales dans la rue. Ça veut dire qu'il n'y a pas assez de sécurité pour les femmes et quand la police arrive, ils prennent la personne pour qu'elle parte avec eux une heure ou deux et elle revient. (MRV)

Il est nécessaire de renforcer la politique intégrée en matière de lutte contre les violences conjugales[10].

[8] De Wergifosse N. *L'accueil des primo-arrivants en RBC. Constats, juillet 2007*. Commission communautaire commune, 2007

[9] Ce point est basé sur une communication élaborée par la maison d'accueil Maison rue Verte pour le colloque organisé par les Femmes prévoyantes socialistes, le 4 juin 2010 «Sur la corde raide. Précarités : enjeux et réflexions au féminin». 4 entretiens collectifs ont également eu lieu dans des maisons d'accueil qui hébergent ce public.

[10] Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. Mémorandum fédéral. 2010

Les difficultés après la rupture

Outre le rejet familial (ici et dans le pays d'origine), elles sont confrontées en Belgique à l'absence de repères, aux barrages culturels et linguistiques, à la méconnaissance des institutions du pays d'accueil et à la complexité administrative, à la méconnaissance de leurs droits, à la solitude, à l'isolement social et à l'insécurité produite par l'exil.

Mais en fait ce qu'il y a, je pense, c'est qu'on stigmatise les femmes. Tu ne t'es pas sentie considérée comme sujet, comme personne. Tout un chacun peut se retrouver dans cette situation… La seule chose qu'il n'y avait pas avant, c'était le manque de liens sociaux. C'est tout. C'est un manque de réseaux. (MRV)

Leur position sur le marché du logement et de l'emploi est très précaire. De plus, l'accueil dans les institutions n'est pas toujours chaleureux, ni même humain. Elles craignent donc d'être exposées aux jugements et à l'incompréhension.

Parce que pour moi, au CPAS ou dans des institutions comme ça, la personne qui était en face de moi m'agressait. Donc je me sentais vraiment comme ça. (MRV)

Leur statut administratif dépend étroitement de celui de leur mari. Quitter le domicile conjugal peut valoir l'expulsion du territoire.

Dans ces conditions, certaines femmes évitent les institutions dans la mesure du possible, ce qui met à mal la régularité de leur situation : Justice de Paix pour la garde des enfants, CPAS pour l'aide financière, recherche de logement,…

Parce que je ne sais pas lire, ou je ne sais pas écrire, ou c'est quoi ? L'avocat arrive devant le juge, et cette juge a cette réaction : «Elle est noire, Africaine, elle est incapable de gérer ses enfants. En plus qu'elle ne sait pas faire des études. Donc, nous on demande pour que monsieur reprennent les deux jumelles» (…). C'est lui le gagnant toujours, il se sent chez lui, et moi je suis chez lui, et lui il est diplômé. Et moi je me sens comme un petit mouchoir, qu'on a utilisé. Quand on n'a plus besoin, on le jette à la poubelle, c'est tout. (MRV)

Il est souhaitable que les femmes, arrivées en Belgique dans le cadre du regroupement familial, mais qui ont dû fuir le domicile conjugal suite à des violences du partenaire, se voient attribuer, pendant et après la procédure de plainte, un statut particulier qui les met à l'abri d'une expulsion du territoire [11].

Les personnes en séjour irrégulier

La Région bruxelloise est une région de passage des migrations, mais certains migrants souhaitent s'y établir.

Le nombre et l'origine de ces migrants est très variable selon les périodes et les événements vécus dans le pays d'origine (guerres, disettes, problèmes politiques ou économiques,…). S'ils souhaitent s'établir en Belgique, les demandeurs d'asile doivent introduire une demande pour se voir reconnaitre le statut de réfugié. Si la demande d'asile est accordée, ils peuvent rester sur le territoire ; si elle est refusée, ils reçoivent un ordre de quitter le territoire. S'ils ne se soumettent pas à cet ordre, ils deviennent illégaux.

L'impact sur les abris de nuit bruxellois se calcule au nombre de ces personnes accueillies, mais aussi… au nombre d'attestations de séjour demandées pour obtenir une régularisation. Les personnes sans-papiers et les candidats réfugiés sont acceptés dans les abris de nuit parce que l'accueil est inconditionnel. Pierre d'angle et le Samu social se posent cependant des questions quant à l'impact de la présence des sans-papiers et des candidats réfugiés sur les personnes habitant la rue. En effet, le public habituel des abris se trouve exclu par manque de places.

C'est important, parce que c'est déjà plus ciblé et c'est vrai que dans toutes les structures gratuites, on est inondé de sans papiers et ça a pour conséquence que les sans abris n'utilisent plus. Mais tout le monde sait ça et il y a des raisons qui ne sont jamais dites. (DIO)

Sur le plan médical, les personnes en situation illégale peuvent bénéficier que de l'aide médicale urgente, de la compétence des CPAS. Cependant, ce dernier dispositif est très limité et est parfois sujet à interprétation. Les personnes ne peuvent pas être soignées pour les soins de santé «habituels», qui ne relèvent pas de l'aide médicale urgente.

[11] Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

Vous avez été à Saint Pierre ? J'ai été aux urgences pour m'opérer et le docteur a dit que ce n'est pas urgent, alors il a dit «Non, je ne peux pas parce que tu as un dossier au CPAS pour des maladies urgentes et votre cas n'est pas urgent». Donc je suis dans cette situation depuis 4 mois maintenant. À Saint Pierre, on lui dit «Ton cas ce n'est pas dangereux». Il attend jusqu'à ce qu'on va l'enterrer. (BU)

3.3.2. Les jeunes

Les jeunes qui quittent leur famille

Les jeunes qui quittent leur famille et qui sont en décrochage ne savent la plupart du temps pas où aller s'ils n'ont ni famille proche ni amis compréhensifs pour les héberger et les aider. À défaut de trouver des places d'hébergement dans des structures adaptées, ils aboutissent alors dans des maisons d'accueil pour adultes. Celles-ci estiment cependant qu'il est inopportun de mélanger ces deux groupes (voir 4.2.3).

Les très jeunes mères sortant d'institution

Par ailleurs, les jeunes filles qui ont vécu toute leur vie en institution, qu'elles soient d'origine immigrée ou belge, goûtent à pleines dents à la vie à la sortie, et se retrouvent parfois enceintes. Souvent, leur capacité d'autonomie n'est pas suffisante. Se référant à leur parcours de vie et en toute logique, elles recherchent la protection des institutions. Elles aboutissent ainsi en maison d'accueil pour entamer leur parcours d'adulte et de mère et y cherchent du soutien.

Même si elles sont dans des maisons d'accueil mélangées, je crois qu'il devrait y avoir un service qui viendrait aider un service extérieur pour les aider à devenir mère. Mais pour moi, cela devrait déjà se faire à l'hôpital. C'est quand même un choc de devenir mère enfin, déjà quand on est enceinte, il est bien, il est au chaud etc… Mais quand on a l'enfant, c'est différent. Cela peut être un choc pour certaines jeunes filles qui tombent enceinte comme cela du jour au lendemain. Faut quand même leur donner aussi les moyens de pouvoir les orienter dans leur rôle de mère. (3P)

3.3.3. Les personnes atteintes de troubles mentaux

Les professionnels du secteur sans-abri soulignent l'augmentation des troubles mentaux parmi la population aidée, quels que soient leur origine. Ce sont des difficultés psychiques, réactionnelles ou non aux situations de grande pauvreté, de précarité et d'exclusion prolongée. Les constats du terrain font état d'une augmentation, mais nous ne disposons pas de chiffres précis pour les quantifier valablement. Les professionnels se sentent dépourvus face à ce public.

Les questions liée à la santé mentale n'ont pas été abordées en tant que telles, mais bien certaines de leurs conséquences sociales.

Le syndrôme de Diogènes

L'une des manifestations visibles des troubles mentaux est le syndrome de Diogènes. Il est décrit par Clark[12] en 1975 pour caractériser un trouble du comportement de la personne conduisant à des conditions de vie négligées, voire insalubres. Ce syndrome associe entre autres :

- Une négligence parfois extrême de l'hygiène corporelle et domestique ;
- Une accumulation d'objets hétéroclites nommée également syllogomanie ;
- Un déni de son état, associé en conséquence à une absence de toute honte ;
- Un isolement social voire une vie recluse, selon les critères habituellement admis dans sa culture ;
- Un refus d'aide concernant cet état, celle-ci étant vécue comme intrusive ;
- Une personnalité pré-morbide : soupçonneuse, astucieuse, distante, tendant à déformer la réalité (là encore selon les critères culturels en cours). C'est aussi une caractéristique des psychotiques.

Le déni de la maladie

La plupart des personnes sans logis s'affairent prioritairement à la satisfaction de leurs besoins primaires et se trouvent enfermées dans des logiques de survie et d'immédiateté. La santé (mentale) passe au second plan et les professionnels de ce secteur sont rejetés par peur ou à cause d'expériences vécues négativement dans le passé. De plus, la psychose, surreprésentée parmi cette population, se caractérise souvent par le déni de la maladie.

[12] CLARK A, MANKIKAR GD, GRAY I. Diogenes syndrome. A clinical study of gross neglect in old age. Lancet. 1975 Feb 15 ;1(7903) :366-8. PMID : 46514.

Il est difficile de travailler ces questions avec les personnes concernées parce que ces sujets ne sont pas abordés et souvent, leurs réponses vont dans le sens de ce qu'elles imaginent que les travailleurs attendent d'elles…

Il y a toute une série de gens qui ont des problèmes très durs, des problèmes au niveau cognitif et de mémoire. Il y a en qui comblent des vides par des fantasmes, par l'imagination. On raconte à l'un, l'autre, en rue, les histoires qu'il faut dire. Par exemple, «j'ai eu un échec dans ma vie, ma femme m'a quitté et j'ai commencé à boire». De fait, la situation réelle est beaucoup plus triste que ça. C'est par exemple quelqu'un qui allait chercher ses parents dans le caniveau tous les jours parce qu'ils avaient trop bu. Il y a des chercheurs qui cherchent pendant des années les besoins des sans abri… il y a un tas d'éléments cruciaux qui ne sont jamais dits. (DIO)

Des conséquences sociales sur le milieu de vie

Lorsque les troubles mentaux sont visibles, l'accès au logement du parc privé est difficile.

Lorsqu'elles ont néanmoins obtenu un logement, les comportements bizarres entraînent de la part du voisinage des comportements de méfiance, voire de rejet, auxquels peuvent s'ajouter des risques bien réels d'hygiène (syndrôme de Diogènes) ou de sécurité. Les questions de risques et d'absence de sécurité du logement mènent les propriétaires à s'interroger sur la présence de personnes «inadaptées» ou incapables de s'occuper de leur logement. Comme les propriétaires ont l'obligation d'assurer à tous les locataires la jouissance paisible des lieux, et que certains troublent cette jouissance, il arrive que le locataire qui pose problème soit expulsé, dans le parc privé comme dans les logements sociaux. Un article de N. Bernard traite de la question de la santé mentale et du logement vus sous un angle juridique[13].

Il y a quelqu'un qui a été expulsé parce qu'il ramassait tout et n'importe quoi et le ramenait dans le logement jusqu'à ce que l'espace se restreigne, sans plus avoir de place pour dormir, se laver. C'est le syndrome de Diogènes. C'est très ancré dans la personnalité. Cela provoque beaucoup d'angoisses, d'inquiétudes risque de mettre le feu, quand il y a des bougies partout. Faut travailler ces questions. La personne se sent victime, se fâche, se protège, se ferme… C'est un début de démence, un toc. Pour finir, il a accepté que quelqu'un vienne ranger. Faut leur apprendre comment classer, se détacher des objets. Ce sont des gens très isolés, les objets leur offrent une sécurité. (SME)

[13] Nicolas BERNARD. Le logement et la santé mentale au prisme de la loi. In Les Echos du logement n°2. 2010

4. LE SECTEUR SANS-ABRI

4.1. LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL

4.1.1. Introduction

En Région bruxelloise, trois autorités se partagent le contrôle du secteur sans-abri : la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française et la Communauté flamande, pour laquelle la Commission communautaire flamande exerce une action complémentaire. Chaque autorité applique des règles différentes en matière d'agrément et de subventionnement, tout en s'inspirant souvent des pratiques des autres communautés/commissions communautaires. Pour les services, cela pose des problèmes de cohérence et éventuellement d'immobilisme. L'usager ne fait souvent pas la différence, ignorant même que ce triple système de reconnaissance cohabite en Région bruxelloise. L'organisation du secteur a pourtant un impact sur la qualité du service offert.

Quand vous regardez à Bruxelles, un chat n'y trouve pas ses petits. Il faut oser prendre des initiatives. Dans le secteur, il n'y a quasiment plus d'initiatives prises, vous êtes immédiatement étranglé. On a donc besoin d'une règlementation souple. (LH)

Néanmoins Bruxelles a mis en place une série de dispositifs axés sur la collaboration entre services.

4.1.2. La concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri

La politique de la Commission communautaire commune en matière d'aide aux personnes sans-abri est structurée de manière cohérente depuis 1994[14] grâce à l'organisation d'un comité de concertation rassemblant les services des 3 Commissions communautaires/Communauté. Elle était pilotée par les cabinets des deux ministres de l'aide aux personnes jusqu'en 2009.
En 2009, une note de politique générale en matière d'aide aux sans-abris est approuvée par le Collège réuni et le comité de concertation devient la «Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri»[15], pilotée par La Strada. Ses missions sont de favoriser la réinsertion des personnes sans-abri et de leur faciliter l'accès aux services et structures par une coordination des actions sur le terrain, l'échange mutuel d'informations, la réflexion en commun et l'élaboration de propositions, ainsi que l'ajustement des pratiques aux besoins des personnes sans-abri.

4.1.3. La Strada

La Strada, centre d'appui à la politique de l'aide aux sans abri, a été créée en 2009. C'est un «outil de cohérence opérationnel» qui est également un interface entre les responsables politiques bruxellois et le secteur de l'aide aux sans-abri. C'est une asbl mandatée pour apporter plus de cohérence dans le secteur diversifié de l'aide aux sans-abri, pour favoriser les articulations indispensables avec les autres secteurs afin de mener des politiques de prévention et d'insertion durables (santé, logement, emploi, etc.) et pour soutenir les pratiques professionnelles des intervenants.

Les habitants de la rue y ont une place via les «Espaces de parole».

La coordination entre les pouvoirs publics (commissions communautaires, administrations locales et fédérales) et les différents services du secteur sans-abri et des secteurs connexes est essentielle pour la Région bruxelloise.

4.1.4. Les fédérations

Les services d'aide aux personnes sans abri sont regroupés par appartenance communautaire au sein de fédérations qui, à Bruxelles, coexistent. Les services bicommunautaires se retrouvent au sein de la Fédération Bico. L'Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) regroupe des services bruxellois bilingues ou francophones et wallons. Enfin, les services néerlandophones n'ont pas de fédération propre mais se réunissent, avec les acteurs bicommunautaires, au sein du Regio-overleg Thuislozenzorg Brussel (ROTB), lui-même coordonné par le Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR). Ces fédérations constituent une plate-forme nécessaire aux services notamment pour les représenter auprès des autorités publiques.

[14] Arrêté du 15 décembre 1994 des Ministres, Membres du Collège de la CCC, compétents pour l'aide aux personnes, portant création d'un Comité de concertation en matière de politique d'insertion des sans-abri.

[15] Arrêté ministériel portant création de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri, entrant en vigueur le 1er mai 2009.

4.2. L'OFFRE DE SERVICES

L'offre de services pour les personnes sans-abri est très diversifiée en Région bruxelloise.

Une personne sans-abri qui ne réside pas dans une institution peut s'adresser au CPAS de la commune où elle réside de fait et demander une adresse de référence. Celui qui réside dans une institution (par exemple une maison d'accueil) peut s'adresser au CPAS de la commune où il était inscrit à titre de résidence principale au moment de son admission au registre de la population, des étrangers ou au registre d'attente. La personne sans-abri peut également s'adresser au CPAS pour demander le revenu d'intégration sociale, une prime d'installation, une aide médicale urgente, une aide sociale, financière ou non, une aide pour la gestion des dettes, un soutien, des conseils, des encouragements[16]…

Outre les CPAS, il existe des centres d'accueil d'urgence et de nuit, des maisons d'accueil, des services d'accueil de jour, du travail de rue, des services qui offrent des repas, des vestiaires, des services médicaux, des services d'aide socio-juridique, des services d'habitat accompagné.

Le dépliant «Sans-abri ? des adresses», édité et actualisé chaque année par La Strada[17], donne les adresses et les informations nécessaires. A noter que les services d'habitat accompagné ne sont pas inclus dans ce dépliant. Le Centre de documentation et de coordination sociales a créé un site qui donne également des informations très complètes sur le secteur[18].

L'offre officielle de services agréés et subventionnés du secteur sans-abri est complétée par d'autres structures : des structures d'hébergement non-agréées (voir 4.3.3) et des structures agréées mais destinées à un public cible différent (voir 4.3.1).

L'objectif de ce chapitre n'est pas de donner une vue complète du secteur de l'aide aux sans-abri, mais bien de rendre compte de l'avis des personnes sans-abri et de celui des travailleurs sociaux à propos de l'offre de services. Cet exercice n'est pas facile.

Il est difficile de faire la part des choses quand on vit dans des situations critiques. La qualité des services est appréciée différemment par les personnes sans logis, et est parfois qualifiée selon des rumeurs ou des «on dit». Les critiques sont plus facilement formulées envers les services qui n'ont pas répondu exactement aux attentes des personnes sans logis.

4.2.1. L'accueil de nuit

Les deux abris de nuit bruxellois, le Samu social (anciennement CASU) et l'asbl *Pierre d'angle* offrent des places d'accueil d'urgence. Le *Samu social* est chargé de mettre en place un dispositif hivernal, c'est-à-dire d'ouvrir plus de lits en période hivernale.

L'accès aux lits d'urgence

Qu'est ce qui est le plus dur ? Trouver une place pour dormir parce qu'il y en a qui n'ont pas d'amis, pas de famille. La seule possibilité, c'est soit une cave, soit un abri de nuit, un squat ou le Casu. (PR)

Quand tu t'es retrouvé avec Madame, dehors avec ton GSM et que ta famille t'as fait comprendre que c'était non, tu as frappé où ? On a frappé à la porte du CASU. On a expliqué notre cas. (FH)

Oui, le CASU c'est le dehors mais à l'intérieur. Les gens boivent beaucoup. C'est un monde à part, donc la nuit, c'est dangereux quoi. (SO)

Il n'y a pas assez de places pour héberger toutes les personnes qui le souhaitent. Les deux abris de nuit bruxellois ont des systèmes de sélection différents pour l'octroi des lits. Le Samu social donne place aux personnes qui ont obtenu un accord par téléphone (entre certaines heures). Certaines catégories de personnes obtiennent une place réservée. Les familles peuvent être momentanément accueillies au Samu social. Quant à l'asbl Pierre d'angle, elle pratique le tirage au sort (carte rouge, carte noire) à la porte de l'abri de nuit. Quand les gens sont refusés par l'un des abris, ils essaient l'autre.

C'est dur pour ceux qui vivent à la rue… parce qu'il y a des gens, des assistantes sociales, il y a des «assassins sociaux» qui assassinent le cerveau humain ! En téléphonant comme un fou, 3 mille fois pour entendre la musique une demi-heure. Après t'es fier (d'être enfin en ligne), et on te dit «Excusez-moi Monsieur, c'est complet». Tu pars à la carte rouge, la carte noire, tu trembles devant la porte. Si tu as la carte rouge, tu es dans la rue. Tout le monde parle seul et hurle. Il va hurler, insulter les gens (les travailleurs) qui font leur loi, qui font leur travail honnêtement mais lui, il ne connaît pas ça. Il veut dormir en paix. Et alors il commence à insulter, ça augmente le cerveau et ça emmène à la maladie, à la psychopathie humaine. (STR)

[16] www.belgium.be

[17] Sans-abri ? Des adresses. La Strada. Edition 2010. Peut-être commandé en ligne sur le site www.lstb.be ou par téléphone 02/552 01 78.

[18] www.bruxellessocial.be

Moi je ne pense qu'à ma chance. Qu'est-ce que je vais avoir, noir ou rouge. Alors quand tu téléphones à CASU, Samu social, alors tu espères là la chance. Alors tu cours derrière la chance. Alors la chance c'est un lien avec le pari. Celui qui parie toujours, il devient fou à la fin ! Si tu veux te doucher à la Fontaine… c'est pari aussi ! (STR)

Cependant, le sentiment d'urgence provoque le recours à des stratégies, notamment en cherchant d'autres instances qui obtiennent plus facilement gain de cause, comme la Police par exemple.

Pour un couple avec enfant, ils ont le choix entre l'Ilot ou le centre Ariane, mais pour cela il faut encore qu'il y ait une place ! La seule solution alors, c'est de passer par la police car eux peuvent faire rentrer les personnes directement dans les centres d'urgence. (CST)

Les deux systèmes de sélection sont fort contestés, mais personne n'a mieux à proposer.

Insupportable d'appeler le Casu pendant des heures pour à la fin s'entendre dire, qu'il n'y a plus de places ! Et un problème commence à apparaitre : où trouver encore des téléphones publics ? Car de moins en moins de téléphones publics pour pouvoir appeler le Casu ! En hiver, et seulement en hiver, on peut appeler le Casu d'un GSM. (CST)

Il y a autant de places, tu vois, et s'il reste une place et qu'il y a encore 10 -15 personnes qui reçoivent des cartes c'est… tu pètes un câble. Tu vois des potes devant à une heure-une heure et demie, toi aussi tu as besoin d'une place… Le hasard, c'est correctement plus acceptable parce que de toute façon c'est vrai que les places sont inférieures à la demande apparemment. Quels critères te sembleraient acceptables, peut-être plus humains… ? Plus humains ouais, déjà plus humains ouais. Parce que ce n'est pas humain, tirer les cartes… (SO)

Dans la mesure du possible, les abris de nuit réorientent immédiatement les personnes vers des structures d'hébergement.

Pour la personne qui est dehors, c'est un suivi beaucoup plus approfondi dès le départ. Quand je suis arrivé au Samu social, le lendemain quand j'ai eu affaire à l'assistante sociale, elle m'a donné juste le petit fascicule «sans-abris» et voilà. Y a pas eu de suites après. Je me suis retrouvé avec mes bagages et voilà. (FH)

Deux types de publics se trouvent en compétition pour obtenir une place dans l'abri de nuit : les personnes vivant habituellement à la rue à Bruxelles et les personnes de passage ou arrivées récemment d'autres pays (demandeurs d'asile, candidats réfugiés, illégaux,…). En abri de nuit, les personnes sans-papiers et les candidats réfugiés sont acceptées parce que l'accueil est inconditionnel. Cela a pour conséquence que le public habituel des personnes sans-abri s'en trouve exclues par manque de places.

À leur arrivée en Belgique, de nombreux migrants sans attaches ni lieu d'hébergement sont envoyés directement de l'aéroport vers un abri de nuit bruxellois, alors que l'hébergement de ces personnes est de la responsabilité de Fedasil, l'agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile en Belgique[19]. Ces personnes rencontrent de multiples problèmes liés à l'accueil, à l'isolement social, à la langue, la culture, à la santé, à leur statut juridique et administratif.

> Les centres de Fedasil organisés et financés par le fédéral doivent avoir les moyens d'assurer correctement leur mission d'accueil.

L'inconditionnalité et l'anonymat est pour certains travailleurs du secteur d'une importance fondamentale dans les abris de nuit afin de garantir un hébergement digne[20]. Pour d'autres, ces impératifs seraient dépassés dans la situation actuelle car ils seraient de nature à empêcher de particulariser l'aide sociale à chaque personne.

Le dispositif hivernal

De nombreuses critiques ont été formulées par les personnes sans-abri au sujet des lieux mis à disposition par le dispositif hivernal. L'hiver 2009-2010 ayant été particulièrement froid, des places ont été ouvertes en urgence dans des lieux pas toujours adaptés. Est-il préférable de faire le choix d'abris supplémentaires, éventuellement de moindre qualité (panne de chauffage et d'eau chaude), ou de lieux adéquats mais insuffisants ? Suite à ce problème, un nouveau lieu d'hébergement a été trouvé.

J'ai quitté mon pays (Europe de l'est), je suis venue ici. Je pensais pouvoir être accueillie décemment dans la capitale de l'Europe. J'ai dormi au CASU, sans chauffage ni eau chaude. Je suis révoltée, je ne comprends pas que ce soit possible dans un pays comme la Belgique. (VH)

[19] Fedasil est chargé d'octroyer une aide matérielle aux demandeurs d'asile (dont un hébergement) et organise, directement ou avec ses partenaires, un accueil et un accompagnement.

[20] Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. Mémorandum fédéral. 2010

Dans les services qui existent, est-ce que vous pensez qu'il faut faire des améliorations ? Oui, à Masui, l'hygiène. Y a la galle, des poux. (TR)

Il faudrait tenir compte des critiques liées à la qualité des lieux lors des discussions préparatoires au dispositif hivernal 2010-2011.

Il faudrait également améliorer la coordination entre les différents niveaux de pouvoir qui mettent en place des dispositifs hivernaux (fédéral, régional, CPAS ou grandes villes)[21].

Nous renvoyons le lecteur au compte-rendu du colloque concernant l'accueil d'urgence organisé au Parlement bruxellois le 22 juin 2010 par les membres du Collège réuni, compétents pour l'aide aux personnes[22].

4.2.2. Les centres d'accueil de jour

Lorsque la nuit est assurée, les gens cherchent où passer la journée. Il existe des centres d'accueil de jour ou des lieux de rencontre. Chaque centre est organisé comme il l'entend pour répondre au mieux aux besoins des personnes. L'accès est généralement inconditionnel. Ces centres permettent aux personnes vivant à la rue de trouver un lieu sécurisé en journée. Les centres de jour sont aussi des lieux où sont organisés les groupes de parole de la Strada.

L'abri de nuit Pierre d'angle qui, à un moment donné, avait prolongé l'accueil en journée, a dû supprimer cette possibilité pour des raisons d'engorgement.

Justement, on avait des problèmes à Pierre d'Angle. Il y avait 80 personnes qui venaient pour prendre un café. Vous imaginez pour les personnes qui viennent pour la toilette, pour avoir un peu de chaleur, pour le souper etc. C'était infaisable, plus que 100 personnes là dedans. On connaît les lieux, c'est petit. (STR)

Ces centres de jour ne servent pas uniquement «à passer la journée», mais ils constituent un véritable «lieu d'accueil» où on se «pose» et qui permet de (re)nouer des contacts sociaux.

Certains d'entre eux mettent des consignes à disposition des personnes sans logis pour entreposer leurs affaires.

Des habitants de la rue souhaitent qu'il y ait plus d'armoires de consigne dans les centres de jour pour y laisser leurs affaires. (STR)

Cependant, les heures d'ouverture ne permettent pas d'accueillir les personnes entre le moment où ferme l'abri de nuit et celui où les centres d'accueil de jours ouvrent leurs portes.

À 10h, Jamais sans toit est ouvert. Et des gens qui squattent, qui sont dans la rue me demandent pourquoi j'ouvre pas à 8h, heure à laquelle d'autres structures ferment, comme Pierre d'Angle. Moi, je veux dire, je peux pas tout faire non plus. On m'a demandé lors de réunions de travail si je pouvais pas organiser un 8-10 ou un 18-20 parce que moi, je suis une de celle qui ferme le plus tard et effectivement entre 18 et 20h, l'heure à laquelle ils vont au CASU ou à Pierre d'Angle, y a vraiment un gros creux. 18-20h et 8-10h le matin. Evidemment, on en parle d'autant plus en hiver quand il fait froid. (STR)

Il faudrait couvrir les plages-horaires dans lesquelles l'accueil des personnes n'est pas assuré en journée, soit entre 8 et 10 heures le matin et entre 18 et 20 heures le soir. Certains centres de jour seraient disposés à couvrir ces heures, mais cela requiert du personnel supplémentaire.

Un autre problème se pose à certains centres de jour. Ceux qui ne sont pas subventionnés et qui ne dépendent pas d'une structure plus importante, ont beaucoup de mal à assurer leur travail. Leur personnel est soit bénévole, soit relève de dispositifs mis en place par Actiris pour la mise à l'emploi.

Il est important de financer les centres de jour pour qu'ils puissent offrir un lieu stable où les personnes sans-abri puissent se trouver accueil et lien social en journée.

4.2.3. Les maisons d'accueil

Les maisons d'accueil bruxelloises sont agréées soit par la Commission communautaire commune, soit par la Commission communautaire française, soit par la Communauté flamande.

Elles ont été créées pour héberger les personnes sans logis : des personnes seules (hommes ou femmes) ou en couple, des familles et des femmes avec enfants. Elles sont nées d'initiatives privées ou religieuses. Au fil du temps, leur activité s'est professionnalisée et elles ont été agréées et subventionnées par les autorités publiques.

[21] Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. Mémorandum fédéral. 2010

[22] L'urgence de l'urgence sociale. Colloque du 22 juin 2010 au Parlement bruxellois. Commission communautaire commune.

Les maisons d'accueil développent un projet pédagogique de réinsertion sociale, soit par choix, soit par obligation légale (décret de la COCOF par exemple).

Peut-être qu'on met trop parfois trop la pression, en tout cas en maison d'accueil, on leur dit «Et votre projet, monsieur ?» «Attendez, j'ai pas de projets». Il y a des maisons d'accueil qui fonctionnent comme ça. (FH)

Au niveau de l'organisation, il existe plusieurs types de maisons d'accueil : celles qui sont organisées de manière totalement communautaire, celles qui hébergent les personnes dans des studios autonomes, d'autres encore qui favorisent à la fois des lieux privatifs et des activités communautaires. Ces différences sont fondées tant par le projet pédagogique que par les besoins du public cible.

Oui mais ici, faut quand même avouer que la situation est différente car on se trouve dans le trois étoiles des maisons d'accueil. On est ¾ autonome. Dans d'autres maisons d'accueil, vous êtes pris «comme des enfants», que vous soyez en couple, avec vos enfants ou seul. On vous prend par la main, «Voilà faut faire ça, ça et ça». Ici, vous avez votre flat, vous faites tout vous-même. Vous avez un entretien avec votre responsable une fois par semaine. On évalue la situation sinon, vous êtes «chez vous». Ce n'est pas la même chose. Enfin y a des règles de vie comme dans toutes les maisons d'accueil ou toutes structures. C'est logique mais ici, à la limite vous faites votre chemin vous-même. (3P)

Notre propos n'est pas d'approfondir le fonctionnement des maisons d'accueil bruxelloises, mais de mettre en exergue quelques écueils, qui ont fait l'objet d'une réflexion dans les groupes de travailleurs sociaux et de personnes vivant sans chez soi. Pour mieux connaître le secteur des maisons d'accueil, lire la contribution des fédérations du secteur sans-abri dans «Regards croisés, le 3ème cahier du présent rapport[23], ainsi que le livre «Les cent portes de l'accueil»[24].

Une sélection du public

L'objectif des maisons d'accueil est la réinsertion des personnes. Ce besoin d'efficacité les mène parfois à sélectionner leur public en vue de résultats plus rapides. Des impératifs de fonctionnement entrent également en ligne de compte.

Il faut être honnêtes, nous choisissons ceux que nous hébergeons. Ce n'est plus aussi libre qu'avant. On tient compte de la sécurité, cette personnes est-elle bien appropriée chez nous, sa problématique n'est-elle pas trop lourde, est-ce vivable pour le groupe ? Il y a des gens pour lesquels tout seuil est trop élevé, même lorsqu'il ne s'agit que de boire et fumer, mais aussi pour des personnes ayant des problèmes psychiatriques. (LH)

Il est donc essentiel de réfléchir aux conséquences de l'exclusion de fait des maisons d'accueil d'une population particulièrement difficile (poly-diagnostic, adolescents en maison d'accueil, ex-détenus…), dont la problématique est trop lourde.

Une offre diversifiée ou lacunaire pour des publics spécifiques

Les maisons d'accueil ont été créées pour accueillir un public momentanément sans abri, sans logement et ce, pour de raisons multiples. Elles doivent s'adapter à l'évolution de la société et faire face à des publics de plus en plus diversifiés, qui connaissent des situations de plus en plus précaires, de plus en plus dramatiques. Elles sont donc forcées de faire des choix. Cependant, qui dit choix en faveur de certains publics, dit exclusion d'autres. En conséquence, à ce jour, il faut constater que certaines catégories de personnes vivent en marge des maisons d'accueil (voir 4.3.3).

Avant, c'étaient un public plus «brut», des hommes cherchant l'aventure, maintenant vous êtes confronté à des personnes qui ont des problèmes de drogues,… Ce qui nous frappe maintenant, c'est le nombre de gens qui ont un niveau d'instruction plus élevé, des personnes qui sont mieux «équipées». (LH)

La réalité, c'est qu'en général, il y a peu de places, pour certaines personnes, il faut être créatif pour chercher des solutions. (ALB)

Pour les jeunes filles et jeunes mères

Il n'y a pas assez de structures pour femmes et les séjours sont trop courts : 10 à 13 jours pour se reconstruire. Et c'est trop peu de temps pour trouver une autre alternative. (TR)

[23] Voir dans le cahier «Regards croisés» l'article des fédérations des services d'aide aux personnes sans abri «Des initiatives à valoriser. Le suivi post-hébergement et les alternatives à l'hébergement».

[24] De Backer,B. Les Cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri. Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, 2009.

Y avait souvent des gamines de 15 ans qui étaient là, placées par le juge avec déjà un enfant de un an. Elles restent là juste parce qu'elles sont protégées par le juge. C'est dingue ça, ce sont des filles qui n'ont même pas le respect d'elles-mêmes et encore moins pour leur enfant. (…). Moi je crois qu'il devrait y avoir des structures pour ce genre de mamans. Leur donner le moyen de grandir, leur montrer d'apprendre à devenir mère… Moi aussi, on m'a aidé à avoir une certaine structure pour mon enfant et moi, cela m'a beaucoup aidé. (3P)

Il existe des obstacles inattendus : suite à des expériences négatives, des maisons pour mères avec enfants sont réticentes à accueillir les familles dont les fils sont trop âgés parce que cela perturbe les relations avec les toutes jeunes mères (qui ont parfois le même âge).

Dans les maisons d'accueil, il n'y a pas de limites d'âge si ce sont des personnes du sexe féminin. Mais il y a une limite d'âge pour les garçons. Se trouver avec un garçon de 14 ans, ça va devenir compliqué. C'est un truc dur. J'ai du mal parfois à renvoyer ça à la personne. (AR)

Pour les pères avec enfants

Ce qu'il y a aussi c'est que pour nous autres en tant que père de famille, il y a très peu de places. Par exemple, il y a 10 ans, il y avait peut être 100 places tout comme actuellement, sauf que maintenant, on est plus de 400 à en être demandeur. Y a très peu d'endroits pour les pères avec enfants. Il faut avoir de la chance pour pouvoir être acceptés. (3P)

Pour les couples (avec chien ?…)

Comme couple avec enfant, tu dois chercher longtemps. Il y a pas mal de structures pour mères et enfant(s), mais pour les couples, c'est difficile. Et quand tu as un chien, c'est tout à fait fini. (ALB)

Pour les familles (nombreuses)

Les structures d'accueil ont trop peu de places pour les familles nombreuses. Lorsqu'une famille complète cherche un hébergement, il arrive qu'il faille séparer certains membres à cause du manque de place disponibles et/ou du projet pédagogique.

Je pense qu'il manque de structures tout public ou en tous cas, il y a des schémas familiaux qui rentrent très peu dans les cases et il y a certains schémas qui rentrent dans une seule case. Parfois il faut séparer le papa. (AR)

De plus, la vie communautaire que proposent certaines maisons d'accueil n'est pas toujours adaptée et les frais de séjour sont trop élevés.

Il serait nécessaire de prévoir pour ces familles un accueil différencié autre que la maison d'accueil et le développement d'une convention entre les CPAS et les maisons d'accueil afin de limiter les frais de séjour[25].

Pour les jeunes

Peu de centres d'accueil existent à Bruxelles pour héberger des jeunes de moins de 18 ans. Quelques centres d'hébergement temporaire existent pour de jeunes adultes qui relèvent généralement des Communautés (SOS Jeunes-Quartier libre asbl,…), mais avec un nombre de place trop limité pour pouvoir faire face aux nombreuses situations de crise de ces jeunes.

La seule solution est soit d'entrer en maison d'accueil pour adultes, soit rester à la rue…

Finalement, le souci, c'est l'engorgement des maisons d'accueil. Car y a des maisons d'accueil qui sont à la base faites pour accueillir des mineurs avec enfants. Par exemple celles de Uccle et celle du Champs d'oiseau initialement c'était prévu pour cela. Mais je pense qu'il y a tellement peu de places que ces maisons là accueillent des personnes majeures avec enfants, avec finalement un règlement et une aide qui faite pour des mineurs avec enfants et donc finalement, c'est difficile de s'y retrouver quand on a 15 ans avec un enfant tout comme quand on en a 25 -30 avec un enfant. (3P)

J'ai 20 ans, je suis dans un centre où la plupart ont 25, 30 ans, 40 ans. C'est un autre état d'esprit, une personne de 25 ans, de 30 ans… Il y a des jeunes qui ont tourné mal parce qu'ils ont été influencés. Y a de la drogue. Après pour avoir de l'argent… Tu mets quelqu'un de jeune avec quelqu'un qui sait parler, qui sait influencer,… (PR)

Etre ici c'est bien, mais avoir en face de moi que des miroirs, des gens qui ont la même situation que moi, pour des jeunes ça doit pas être facile. Voilà, des jeunes en perte de repères familiaux, et là je pense qu'une structure vraiment adaptée à leurs besoins pourrait vraiment être porteur de quelque chose plutôt que de se retrouver ici avec tous les problèmes de la vie mais aussi toutes les tentations. Et puis il faut voir qu'il y a dans des maisons d'accueil des gens plus déçus par la vie que soi-même, ça donne pas envie de se battre. (PR)

[25] Fédération Bico. Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

Pour les personnes sortant de défense sociale[26]
Ces personnes sont libérées aux conditions déterminées par l'administration pénitentiaire. D'après les services d'aides aux justiciables, ces personnes ne peuvent trouver rapidement un lieu de vie disponible qui accepte de répondre aux conditions de la défense sociale, par exemple le suivi de la médication, l'exercice d'une activité extérieure, le suivi par un psychiatre, le contrôle de l'état d'abstinence par des tests hebdomadaires,… En effet, de moins en moins de structures agréées acceptent de travailler dans des conditions qui entreraient en contradiction avec leur propre projet pédagogique. Pour mieux connaître la situation des personnes vivant en prison, nous renvoyons le lecteur au cahier 3 «Regards croisés» du présent rapport[27]

Pour les personnes qui souffrent de problèmes mentaux chroniques ou qui les cumulent
Pour l'instant, ces personnes ne trouvent pas de maison d'accueil qui veuille les héberger parce qu'elles ne correspondent pas à leur public cible. C'est le cas des personnes qui souffrent de troubles psychotiques ou neurologiques, dépendantes à l'alcool ou à d'autres drogues, des personnes déficientes intellectuelles ou polyhandicapées,… La prise en compte dans l'hébergement de ces publics se fait encore trop souvent sur base d'une approche fragmentée des problématiques qu'ils rencontrent, problématiques dans lesquelles chaque service social prétend se spécialiser au détriment d'une prise en charge globale, l'obligeant à un traitement morcelé des personnes et de leurs besoins entre différents services ou l'obligeant à demeurer perdue dans un no-man's-land.

Il est important de diversifier l'offre pour offrir à toute personne un hébergement adapté à sa pathologie et à son comportement (polydiagnostic, adolescents en maison d'accueil, ex-détenus…) et de développer le travail social sur base d'une approche globale.

La saturation des maisons d'accueil

Le départ de la maison d'accueil est conditionné par l'entrée dans un logement adéquat, salubres et à un prix abordable, ce qui est une gageure dans la situation actuelle du marché du logement bruxellois. Les maisons sont donc «obstruées» par un public qui est prêt à la quitter mais ne le peut pas.

C'est vrai que c'est difficile pour certaines personnes. Les maisons sont saturées et ça peut prendre du temps. En attendant, la personne se dégrade, est fatiguée. (STR)

Comme l'offre se révèle engorgée, les services sont obligés de limiter le flux des personnes entrantes (dont le nombre augmente) et sortantes (à cause de l'engorgement du marché du logement). Pourtant, on retrouve en maison d'accueil un public qui ne devrait pas s'y trouver : des personnes handicapées dont le degré d'invalidité n'a pas été reconnu, parfois des personnes âgées,… Nous nous référons à ce sujet au groupe de travail de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri et piloté par La Strada qui planche sur les difficultés d'hébergement rencontrées par certains publics cibles[28].

Tout le secteur est devenu un «système transit» des personnes précarisées et exclues du système social, qui ont besoin d'un hébergement et qui passent par la «case» maison d'accueil. En quelque sorte, un public chasse l'autre.

Pour éviter que les personnes souffrant de maladies psychiques, les personnes handicapées mentales, des personnes âgées,… ne fassent appel au secteur de l'aide aux sans-abris, il faut instaurer un dialogue avec les secteurs concernés en vue de la prise en charge de ces personnes.

Finalement, les personnes souffrant de troubles trop lourds se trouvent exclues de la possibilité d'être accueillies en maison d'accueil et elles sont obligées de se tourner vers des milieux plus «tolérants» tels que les structures d'hébergement non agréées. (voir 4.3.3)

Il faut créer une plate-forme de concertation permanente avec le secteur du logement pour élaborer des pistes de «sortie» du secteur sans-abri.

L'organisation du droit de visite

Pour pouvoir entrer dans une maison (pour femmes seules), certaines mères doivent se séparer de leurs enfants. Dans les cas de violence, les confier au père pose question. Certaines mères ne peuvent s'y résoudre. Lorsque la séparation a tout de même lieu, elle provoque de la souffrance de part et d'autre.

[26] «La défense sociale» est une mesure d'enfermement destinée aux accusés qui ne peuvent être considérés comme responsables de leurs actes.

[27] DUFAUX Florence. Cachez cette pauvreté que je ne saurais voir. Prison : l'exponentielle indigence. In Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Regards croisés, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010, Commission communautaire commune, 2010.

[28] Groupe de travail «Personnes handicapées», groupe de travail «Structure d'hébergement non-agréées»

Lorsque les relations le permettent, des maisons autorisent l'exercice du droit de visite du père dans leurs murs en mettant un local à disposition. Pour d'autres maisons, la question se règle d'office dans la mesure où les mères ont un logement propre au sein de la maison.

Ah oui, mais chez nous, c'est un peu particulier car y a pas de vie communautaire. Donc, on est moins rigides au niveau du règlement. Donc la maman ou le papa peut venir voir l'enfant. Et s'il est nécessaire qu'il y ait un encadrement, on peut le faire, sauf s'il faut orienter vers quelque chose de spécifique. (3P)

Il faut trouver des solutions pour les pères pour qu'ils puissent revoir leurs enfants dans de bonnes conditions. Il convient donc d'organiser ce droit de visite, encadré ou non, par des travailleurs sociaux pour éviter la rupture des liens parents-enfants.

4.2.4. L'habitat accompagné

Un principe général

Les services d'habitat accompagné s'adressent aux personnes en difficulté de logement qui font la démarche de vivre de manière autonome tout en étant encore accompagnées par des travailleurs sociaux. Ces services proposent un accompagnement social tant en aval (pour sortir les gens de la rue qu'en amont (pour prévenir les situations de sans-abrisme). Ces services sont peu connus.

L'accompagnement revêt différentes formes selon le projet spécifique défini par le service et les besoins des personnes accompagnées : soutien dans la recherche d'un logement et d'un emploi, aide à l'accomplissement des formalités administratives, encadrement budgétaire, et toutes les démarches visant la socialisation, l'attribution ou le maintien des droits sociaux et la mise en place d'un réseau de relations sociales. Ce suivi est intensif (une rencontre par semaine en moyenne). Si le Service d'habitat accompagné ne possède pas de logements, ou si ceux-ci sont insuffisants, les agences immobilières sociales sont un partenaire idéal.

Le principe d'habitat accompagné est souvent le suivant : nous faisons de l'accompagnement, mais vous devez d'abord avoir un logement. Mais pour nos gens, ce n'est pas attrayant. Ils veulent d'abord un logement. S'ils peuvent avoir à la fois un logement et de l'accompagnement social, alors ils veulent bien aussi l'accompagnement. Mais si ont dit «Cherchez un logement et nous vous accompagnerons», alors cela ne se fait pas. (LH)

Des spécificités communautaires

Les services d'habitat accompagné sont agréés et subventionnés par la Commission communautaire commune pour des publics divers (personnes sans logis, personnes handicapées,…), tandis que la Commission communautaire française encourage les projets spécifiques des maisons d'accueil par des subventions ponctuelles «d'initiatives». Ce système existe aussi pour les services dépendant de la Communauté flamande.

Les services d'habitat accompagné agréés par la Commission communautaire commune assurent un accompagnement social pendant une durée indéterminée sur le lieu de vie des personnes que ce soit en logement privé, en agence immobilière sociale (AIS), voire même à l'hôtel.

Par contre, du côté de la Commission communautaire commune, les services d'habitat accompagné travaillent sur le lieu de vie des personnes. La cellule d'habitat accompagné a cette question des hôtels et devra assumer l'accompagnement des personnes placées temporairement, le temps de trouver une solution. On ne les laisse pas non plus livrées à elles-mêmes dans ces dispositifs. (HASG)

Dans le cadre d'accords de collaboration entre services, certains ont circonscrit leur activité à l'accompagnement des personnes qui quittent une maison d'accueil, car leur suivi post-hébergement est fondamental pour favoriser leur autonomie dans leur nouveau milieu de vie (voir 4.2.5).

D'autre part, un nouvel agrément en Communauté flamande se fait au détriment de l'agrément comme maison d'accueil. Ce «plus» dans les dispositifs crée donc un manque ailleurs. Les travailleurs sociaux plaident pour le maintien des deux dispositifs.

Ce ne peut être un système «ou-ou». On doit investir dans les deux formes d'hébergement et d'accompagnement. Cette diversité d'offre dans l'aide sociale est la richesse du secteur sans-abri. Il faut prôner l'harmonisation, la coordination et la collaboration, mais pas au détriment de la diversité du secteur. Le danger de trop de rationalisation via de grosses structures qui ne sont orientées que vers les résultats à atteindre, c'est qu'on va écrémer et ne plus travailler qu'avec les personnes les plus fortes avec lesquelles on peut atteindre des résultats. Par ce système, de nouvelles personnes tomberont à travers les mailles du filet. (VH)

Il devrait y avoir beaucoup plus de services comme De Schutting. De Schutting est véritablement unique, du moins du côté néerlandophone. Le concept est que vous pouvez y passer la journée. Quand vous êtes membre, vous avez l'impression d'être en maison d'accueil. Vous avez votre propre appartement, mais vous pouvez passer la journée dans la salle de séjour, vous voyez presque toujours les mêmes personnes, des repas sont prévus, vous connaissez l'accompagnement social. Cela n'existe qu'à la place de Ninove. Chambery fait à peu près la même chose. Pas du point de vue de l'accompagnement, mais comme une maison de quartier où des gens du quartier viennent manger, et y rester toute la journée. (ALB)

Des initiatives similaires et connexes

Tout comme les services d'habitat accompagné, il existe des «initiatives d'habitat protégé»[29] (IHP) destinées aux personnes sortant de psychiatrie. Elles sont trop peu nombreuses à Bruxelles. Ces services fournissent le logement et l'accompagnement social. La participation financière des hébergés est par ailleurs tellement faible qu'elle ne les incite pas à quitter ces logements et à vivre en autonomie…

Face à l'évolution de la société, les services d'habitat accompagné ou des formes alternatives d'habitat accompagné jouent un rôle primordial dans l'intégration des personnes vulnérables. Il est primordial de renforcer toutes les formes de services d'habitat accompagné[30].

4.2.5. Accompagnement dans le milieu de vie

L'aide psychiatrique à domicile

En Région bruxelloises, les compétences ministérielles relatives à l'aide aux personnes, à la santé et au logement sont partagées entre des ministres différents, ce qui rend difficile le fonctionnement de projets qui relèvent de plusieurs compétences et donc de plusieurs responsables politiques. Ces pratiques correspondent pourtant à l'évolution de la société et aux besoins sociaux des Bruxellois. Le secteur de l'aide aux personnes sans-abri est très imaginatif pour trouver toutes sortes de solutions et de modalités d'aide sociale adaptées aux publics les plus variés.

Le CPAS de Saint-Gilles a imaginé une formule spécifique : l'aide psychiatrique à domicile.

Des personnes qui sont avec un handicap ne trouvent plus de place dans le logement privé et là, on doit vraiment être innovant. Aller dans des structures supervisées et surtout encadrées qui allient la mixité psychiatrie-logement et des choses de ce type-là, c'est vraiment les situations les plus difficiles parce qu'il faut avoir une approche respectueuse de la dignité de la personne. Il ne s'agit pas de la stigmatiser ou de la juger sur son état ou ses comportements, il s'agit de lui donner un lieu où elle pourra continuer à vivre tout en bénéficiant d'un lieu adéquat, protégé. C'est vraiment l'approche intégrée. (HASG)

L'aide pluridisciplinaire dans le milieu de vie

Le travail de rue de l'asbl Diogènes

Malgré l'existence de nombreux services et institutions mis en place pour répondre à leurs difficultés, un fossé se creuse entre le monde de la rue et le monde social intégré. Certaines personnes sans-abri n'ont pas la volonté d'utiliser ces services ou semblent tout au moins dans l'incapacité de le faire. De ce constat est né l'idée de partir à la rencontre des «habitants de la rue» dans leur contexte de vie, avec leur cadre de référence et leurs valeurs, afin d'apprendre à mieux connaître leurs demandes et leurs besoins pour pouvoir, le cas échéant, retisser du lien social.

Ce travail de rue est assuré par l'asbl Diogènes qui accompagne des personnes vivant habituellement en rue, tout au long de leurs parcours dans la marginalité et ce, uniquement sur leur terrain de vie et dans le respect de leurs demandes, avec pour finalité la reconstruction de liens sociaux.

Grâce à son approche ouverte, accessible et proactive, le travail de rue est un bon outil pour entrer en contact avec des sans abri dans leur milieu de vie, et pour leur offrir un accompagnement et une orientation appropriés. Il faut renforcer le travail de rue qui s'adresse au public sans abri.[31]

[29] Les IHP sont des alternatives à l'hôpital psychiatrique. Elles visent à permettre une prise en charge différente, plus autonome et en dehors du contexte hospitalier, de patients dont l'autonomie n'est pas suffisante pour qu'ils puissent vivre sans encadrement protégé. Elles assurent à la fois l'hébergement et l'encadrement, qui doit permettre aux patients chroniques souffrant de troubles psychiatriques et n'ayant plus leur place à l'hôpital d'acquérir les aptitudes nécessaires à une réintégration dans la vie sociale. Le séjour est justifié aussi longtemps que ce but n'est pas atteint.

[30] Mémorandum de la fédération Bico. *Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri*. 2009

[31] Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

Le travail de rue et de médiation de la Maraude de Saint-Josse

Depuis avril 2006, la commune de Saint-Josse s'est doté de La Maraude, qui va à la rencontre des personnes sans-abri sur le territoire de la commune. Il s'agit d'une initiative du département Prévention de la Commune.

La Maraude distribue des repas le midi et tient aussi des permanences sociales et juridiques : soutien psychologique, contact et relais avec les lieux d'hébergement et les centres d'aide sociale… Elle mène un travail quotidien pour que le regard sur les personnes sans-abri change. Elle a joué un rôle important lors de l'expulsion des 600 habitants d'un squat, place Saint-Lazare : un travail de médiation entre les habitants expulsés et la commune de Saint-Josse pour trouver un nouvel hébergement.

Des soins en rue par l'asbl Infirmiers de rue

Habiter son corps est une difficulté majeure de l'habitant de la rue. Les soins infirmiers sont réalisés directement sur le terrain, de jour, en collaboration avec des médecins travaillant avec les personnes sans-abri. La prise en charge proposée par l'ASBL Infirmiers de rue se veut globale. Par les soins, les infirmiers de rue gagnent la confiance des personnes sans-abri et ils les motivent à prendre soin de leur hygiène et de leur santé. Ce sont des intermédiaires médicaux entre les personnes en grande précarité et les professionnels de la santé et de l'aide sociale. Ils orientent ou accompagnent la personne vers le centre le plus approprié lorsque c'est nécessaire.

Nous l'apercevons directement : elle traverse la rue Royale, emmitouflée dans des couvertures sales. Ses cheveux sont emmêlés et ses orteils blessés dépassent de ses chaussures trouées. Elle se dirige vers un banc et s'y installe, un petit café à la main. Nous nous approchons d'elle et la saluons. Très poliment, elle nous salue aussi avec un grand sourire : «Bonjour Mesdemoiselles ! Vous êtes en vacances ? Quel temps superbe ! Passez une bonne après-midi. Au revoir !» Elle semble vouloir rester seule. Nous sommes cependant inquiètes de son état. Nous reprenons la conversation en expliquant que nous sommes infirmières et que, si elle le souhaite, nous avons des pansements pour soigner ses pieds. Directement, elle s'y oppose : «Je vais vraiment bien, merci beaucoup, au revoir !»
Nous nous éloignons discrètement… Préoccupées par sa situation visiblement délicate, nous contactons deux associations de rue. L'une d'entre elles connaît cette dame et nous fait part également des difficultés qu'elle éprouve lors de leurs rencontres. Nous continuons à revoir la patiente et, petit à petit, elle se confie un peu plus. Il faut du temps, beaucoup de temps. Peut-être acceptera-t-elle un jour que nous la soignions… [32]

Le travail psycho-social dans le milieu de vie par le SMES-B

Se faire suivre par un service de santé mentale ambulatoire requiert la nécessité pour le patient de prendre un rendez-vous et de se déplacer vers le service. Or, les habitants de rue ne font pas ou rarement cette démarche parce qu'ils vivent dans l'immédiateté. Le fait de devoir prendre rendez-vous ne correspond pas à leurs possibilités. Devoir attendre une aide à échéance aboutit à oublier le rendez-vous… Et entretemps, leur situation a déjà changé…

Le problème, c'est surtout, la difficulté de se mettre en lien ou de les mettre en lien avec le secteur de la santé mentale. Tu as aussi parfois des gens qui sont ouverts à un certain moment, mais quand ils doivent attendre avec des listes d'attente, s'ils ne peuvent pas être directement accueillis quelque part, ça y est, tu peux recommencer. Ou ils voient qu'ils sont renvoyés d'un service à l'autre parce que c'est un cas trop compliqué. Alors je crois que pour moi, c'est un cercle vicieux. Si tu es sans papier, tu as un handicap, tu vas trouver une place nulle part parce que tu vas être refusé chaque fois pour une raison. (TA)

Une équipe pluridisciplinaire, polyglotte et multiculturelle a été mise en place par le SMES-B (santé mentale-exclusion sociale Belgique). Cette équipe intervient in situ, à la demande de professionnels bruxellois pour les aider à relancer le projet d'aide et / ou de soins bloqué avec un usager / patient.

L'équipe pratique «l'outreach» c'est-à-dire la rencontre des personnes dans leur milieu de vie. Suite à un partenariat avec une SISP (Société immobilière de service public = une société bruxelloise de logements sociaux), l'équipe psycho-sociale intervient aussi pour maintenir les personnes dans leur logement social et pour prévenir leur expulsion lorsque certaines conditions sont réunies.

Il faut remplir des conditions pour qu'on intervienne : un entourage en crise et le risque de perdre des acquis (logement, liens, droits,…). Alors, il faut persuader l'entourage de leur capacité à gérer cette situation (beaucoup de fantasmes autour de la santé mentale…) ; un suivi à mettre en place sur le plan médical, persuader les patients de prendre les médicaments, avoir des contacts avec eux ; structurer les journées face à des gens qui ne font rien ou ont un rythme de vie qui ne permet pas de structurer les activités. C'est un travail de longue haleine. (SME)

Cette approche relève d'un projet pilote, mais l'équipe doit faire des choix parce qu'elle est trop restreinte pour pouvoir traiter toutes les demandes.

[32] Tranches de vie. In www.infirmiersderue.be

Les gens qui sont en dépression, on va moins vite intervenir, le travail est trop grand. On y va quand on est prévenus, parfois par des médecins qui sont à l'écoute. (SME)

4.2.6. L'habitat solidaire

Pour des personnes venant directement de la rue

À partir des services d'aide aux personnes sans-abri, différents projets de «Accès direct de la rue à l'habitat solidaire» ont vu le jour[33]. Ces projets sont nés en 2003 de la rencontre d'un réseau de partenaires partageant constats et envie afin de proposer des réponses alternatives aux problèmes rencontrés par les personnes sans-abri à Bruxelles. Ainsi, ces projets se traduisent par la création d'habitats solidaires pour des personnes venant directement de la rue et dont le passage en maison d'accueil se révèle inadapté.

Le seuil d'accès se veut aussi bas que possible, seuls trois critères comptent : être sans-abri, séjourner légalement sur le territoire et être prêt à payer un premier mois de loyer. Pour le reste, la personne est la bienvenue quelle que soit la nature de ses difficultés (problèmes d'hygiène ou de santé, troubles psychiques, assuétudes, problèmes administratifs ou judiciaires,…).

Le logement est vu comme une accroche, le point de départ d'un processus de réhabilitation sociale. Si les modalités de vie communautaire font l'objet de rencontres régulières avec les travailleurs sociaux, en cas de nécessité, un accompagnement psychosocial individuel sur mesure est proposé aux locataires. À cette fin, appel est fait à des services extérieurs au partenariat.

Les points forts de ce projet novateur
Le logement est considéré comme l'élément clé en vue d'une reconstruction de soi, de ses forces et de ses repères. Il convient particulièrement aux personnes sans-abri qui jusque là, ne parvenaient plus à intégrer une structure d'hébergement temporaire et n'imaginaient plus pouvoir sortir de la rue pour intégrer un logement.

La vie communautaire permet de reconstruire du lien social et de créer de la solidarité entre les habitants. Elle offre une alternative intéressante à la solitude et au vide social qui envahit la personne sans-abri lorsqu'elle quitte la rue.

Les locataires ne sont pas de simples bénéficiaires, mais ils participent à l'élaboration du projet dont ils sont les acteurs principaux. Ainsi déterminent-ils eux-mêmes les règles de vie de la maison qu'ils habitent. La mission des intervenants sociaux consiste à les accompagner et les soutenir dans leurs choix, d'évaluer la faisabilité des décisions qu'ils prennent ensemble, de les aider à concrétiser ces dernières et à en gérer les conséquences.

Le partenariat et travail en réseau : le projet s'inscrit à l'intersection des pratiques des institutions partenaires. Ainsi, le projet bénéficie du savoir-faire, des ressources, de l'énergie et de l'expertise propres à chaque équipe, ce qui permet non seulement de développer les complémentarités et synergies entre les projets, mais aussi d'adapter les pratiques de chacun aux besoins des habitants.

Le coût du projet est très nettement inférieur à celui que générerait la création d'une nouvelle structure puisque le coût du travail de réseau est pris en charge par les services partenaires au projet.

Les freins
La cohabitation n'est pas un mode de vie habituel dans nos sociétés où domine l'individualisme.

Ces initiatives d'habitat solidaire, de logements groupés,… Cela convient pour un certain nombre de personnes. Je remarque que c'est très difficile pour certaines autres. On ne peut pas sous-estimer l'aspect «vivre ensemble». (ALB)

Les conflits sont évidemment monnaie courante et se résolvent souvent grâce à la médiation de travailleurs sociaux.

Moi, tant que ça tient ici, je ne suis pas matérialiste et je ne suis pas tout seul. Y a des coups de gueule mais ça passe très vite. (FH)

Pour que ce projet soit viable, il ne faut pas pénaliser les projets de solidarité des citoyens, en diminuant leurs moyens financiers personnels. En effet, depuis les années 1980, les allocations sociales ne sont pas octroyées en fonction des cotisations réellement payées mais en raison de la composition du ménage au moment de leur attribution. C'est ainsi que le montant des allocations s'adapte au statut de la personne. Si elle est isolée, cohabitante ou chef de famille, le montant de ces allocations diffère. Le danger des formules d'habitat groupé est de passer de la catégorie de personne isolée à celle de cohabitant.

Est-ce que le logement règle tout ? Et est-ce que la mise en logement rapide des personnes sans-abris est la meilleure solution pour régler leur situation ? Y a moyen de trouver des solutions quand on est plusieurs, mais il faut qu'on puisse mettre chacun son adresse (le domicile), si un est au CPAS il va être isolé et ce sera toujours le même problème. (PR)

[33] Basé sur la présentation par Diogènes lors de la journée de rencontre du 8 juin 2010, organisée par Eurocities.

Pour favoriser la réinsertion sociale des personnes vivant en logement solidaire, il est essentiel de maintenir leur statut d'isolé, qu'il soit encadré par un service social ou non et ce, tant dans le système de l'aide sociale que dans les régimes de protection sociale. Cela permettrait de développer ces projets qui favorisent à la fois la réinsertion dans un logement et le développement de relations sociales fondamental pour les personnes les plus fragiles.

Ces projets rencontrent pourtant des difficultés administratives et financières. En effet, pour réaliser concrètement le partenariat, des travailleurs sociaux supplémentaires sont nécessaires pour assurer deux missions, l'accompagnement social et la coordination du partenariat. Actuellement, ce coût spécifique est couvert par une subvention à l'emploi dit «Maribel social», mais une part de ces salaires doit néanmoins être assumée par l'employeur qui ne dispose pas de ces moyens, ce qui met son équilibre budgétaire annuel et le projet en danger.

Prévoir le complément de salaire au subventionnement du «Maribel social» laissé à charge des asbl qui organisent des projets de logement solidaire. C'est d'autant plus envisageable que c'est prévu dans le budget 2010 de la Commission communautaire commune pour les secteurs de la santé mentale. Il faudrait appliquer le même principe pour les services d'aide aux personnes.

Des maisons solidaires avec accompagnement social rapproché

Jusqu'il y a peu, les maisons d'accueil agréées par la COCOF, pouvaient constituer un lieu d'hébergement définitif pour les «anciens», ceux pour lesquels aucun projet d'autonomie n'était possible. La règlementation ayant changé, la mission des maisons doit actuellement viser l'autonomie des personnes et donc leur départ. Ces nouvelles exigences soulèvent des questions : faut-il vraiment exclure ces «chroniques» de la maison d'accueil ? Quelle est la responsabilité de la maison ? Quelles solutions trouver ? Certaines maisons deviennent inventives et développent des initiatives tout-à-fait intéressantes.

Je reste persuadée qu'il y a des gens qui ne sauront jamais retrouver leur place dans un mode de vie tout à fait normal et que l'obligation de réinsertion mis en place par la COCOF notamment est une aberration. Franchement, je pense qu'il faut au moins réserver un certain nombre de places à des gens qui n'émettent pas du tout le souhait de retourner vivre en appartement, qui n'en sont pas capables pour des raisons de santé mentale, pour des raisons de santé physique. J'ai 3 résidents en tête pour lesquels si nous n'existions pas, ils sont à la rue, et ce sont des gens qui ont des situations physiques dramatiques mais aucune structure n'existe pour ces gens-là. Il y a un manquement terrible. (PR)

Même des gens qui ont des problématiques au niveau de l'alcool, qui ont réussi à se stabiliser d'une certaine manière, ne veulent pas du tout s'en aller. On sait très bien ce que ça va donner le jour où il sera en appartement mais c'est inéluctable, parce que la COCOF définit une maison d'accueil comme une maison de passage. On va devoir le mettre dehors en sachant que ça ne marchera pas. Non seulement, ça nous met une pression dingue et ça le confronte à un échec. (PR)

Pour le public qui ne pourra jamais vivre en total autonomie, l'asbl «Un toit à soi» a ouvert une maison solidaire et un café social à l'initiative de la maison d'accueil Les Petits Riens.

Les points forts de ce projet

Les résidents sont choisis en fonction de leur intérêt pour le projet, pour la longue durée de leur hébergement en maison d'accueil et leurs besoins de bénéficier d'un suivi post-hébergement. L'objectif essentiel est de promouvoir le plus possible d'autonomie des anciens résidents sans toutefois que ceux-ci ne se retrouvent seuls dans leur logement, ce qui risquerait de conduire à l'échec de l'initiative. Les liens sociaux sont inhérents à la vie en cohabitation, le travail social est conçu comme un «continuum» entre la maison d'accueil et l'habitat solidaire. Un service de guidance à domicile est organisé, ainsi que des permanences logement et une permanence dans un «café social» où chacun peut rencontrer d'autres et tisser des liens avec des personnes extérieures.

Les freins

L'achat et l'aménagement de telles maisons solidaires n'est pas prévu dans les dispositifs des Commissions communautaires. Les frais d'investissement sont à trouver grâce à des sponsors ou sur fonds propres.

4.3. L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES SANS-ABRI DANS UNE «ZONE GRISE»

Lorsque des personnes très vulnérables ne savent où loger, elles s'adressent à des structures «alternatives», quelles qu'elles soient, même si elles ne sont pas agréées et contrôlées par les autorités publiques.

C'est ainsi qu'elles sont hébergées par des communautés religieuses, des maisons de repos et par des structures d'hébergement non-agréées (voir 5.3).

4.3.1. Des personnes sans logis dans des maisons de repos

Pour l'instant, comme il n'y a pas d'autre solution officielle pour nombre de personnes très vulnérables en Région bruxelloise, on utilise les maisons de repos, qui sont réservées en principe aux personnes de plus de 60 ans. Cette réalité est à mettre en lien direct avec le manque de places dans les structures officielles (hôpitaux psychiatriques, maisons de soins psychiatriques, initiatives d'habitat protégé).

Ces maisons de repos offrent plus de garanties que les structure d'hébergement non-agréées dans la mesure où elles sont agréées et donc contrôlées en Région bruxelloise par une Commission communautaire/Communauté selon l'autorité publique responsable. Cette solution est choisie (par défaut) par des CPAS bruxellois, dont certains d'entre eux reconnaissent que des maisons de repos accueillent jusqu'à 60 % de personnes de moins de 60 ans, faute de trouver de la place ailleurs.

Cependant, en 2009, tant la Commission communautaire commune (CCC) que la Commission communautaire française (COCOF) ont pris un arrêté du Collège limitant le public de moins de 60 ans à 5 % du nombre de lits agréés comme maisons de repos[34]. L'incidence sur ce public est grande dans la mesure où aucune autre solution n'a été prévue. Pour résoudre au moins partiellement ces difficiles questions, tant les maisons de repos COCOF que CCC peuvent maintenir les personnes hébergées dans les lieux, mais ne peuvent en accueillir de nouvelles. Cette manière de procéder règle momentanément le sort des personnes de moins de 60 ans qui y sont hébergées, mais certainement pas le cas d'autres personnes.

Dans la mesure où les autorités souhaitent que les maisons de repos n'accueillent plus des personnes de moins de 60 ans, des solutions d'hébergement nouvelles et multiples doivent être trouvées pour celles qui ne peuvent plus entrer en maisons de repos.

4.3.2. Des squats et des occupations précaires

Les squats se sont développés à Bruxelles depuis plusieurs années. Squatter un immeuble, c'est l'occuper illégalement. La plupart du temps, ce sont des logements ou des bureaux vides depuis longtemps et pour lesquels un projet de réhabilitation existe ou non.

Dans les logements sociaux, l'occupation a surtout lieu en hiver, profitant du moratoire sur la période hivernale, pendant laquelle les locataires ne peuvent être expulsés.

Par exemple la période hivernale, le propriétaire (social) sait qu'il n'a pas droit de l'expulser. «Faites ce que vous voulez, appelez la police, vous n'avez pas le droit de me virer»… Alors, dans les HLM, ils guettent avant l'hiver les appartements qui sont vides, ils forcent la serrure, changent la serrure et l'exploitent tout l'hiver tout en respectant l'appartement. (PR)

Suite à un important mouvement social dont l'objectif était de pérenniser les logements occupés et de protéger les personnes concernées, les autorités bruxelloises ont reconnu un dispositif appelé «convention d'occupation précaire». Le caractère temporaire de ce type d'occupation permet un changement d'affectation de fait, sans contravention urbanistique, et permet de sortir le bien des exigences de sécurité, salubrité et habitabilité du code du logement.

Les associations qui accompagnent ces occupations illégales et qui ont négocié avec les autorités publiques pour «légaliser» leur projet se sont regroupées au sein de l'asbl «Woningen 123 Logements», et se définissent comme un mouvement citoyen.

Il n'y a pas d'accompagnement social à proprement parler, mais le mode de fonctionnement de l'asbl repose sur des méthodologies de travail communautaire. Par ailleurs, certaines organisations sociales extérieures apportent leur

[34] Arrêté du 3 décembre 2009 du Collège réuni fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter.

Arrêté du 2 avril 2009 du Collège de la Commission communautaire française portant application du décret du 22 mars 2007 relatif à la politique d'hébergement et d'accueil à mener envers les personnes âgées.

contribution par le suivi individuel de certains habitants et de nombreuses associations s'impliquent dans l'organisation de certains événements, comme des conférences-débats, initiées dans les locaux occupés.

Les points forts de ce projet
L'avantage de ces projets est à la fois d'utiliser les biens laissés à l'abandon et d'offrir des possibilités de logement à des personnes qui en sont dépourvues. La spécificité de ces mouvements citoyens est la mixité des publics : personnes réfractaires à d'autres formes d'abri, toxicomanes, illégaux, mais aussi travailleurs sociaux et étudiants. Nombre de ces personnes ont «repris pied» dans la vie sociale grâce à ce projet.

Les freins
Lorsqu'il y a convention d'occupation précaire, en provenance directe de la rue et sans autre point d'accroche, la plupart des résidents ont besoin d'obtenir une adresse de référence. Les difficultés sont nombreuses pour obtenir cette adresse, notamment le refus de la commune d'inscrire les habitants dans un immeuble sous «convention d'occupation précaire», à l'origine non destiné au logement. L'intervention du SPF de l'Intérieur a pu rétablir la situation.

4.3.3. Les structures d'hébergement non-agréées (SHNA)

Par contre, tout un secteur non agréé et donc non autorisé par les règlementations de la Région bruxelloise (tant communautaires que régionales) s'est créé : les structures d'hébergement non-agréées (SHNA).

On a un charmant monsieur qui est quasiment marchand de sommeil, blindé de bonnes intentions, qui joue ce rôle-là de manière informelle. Il y a infraction urbanistique. Il signe des conditions d'hébergement qui s'éloignent du bail. On est dans des mises à disposition d'espaces, il y a des trucs crapuleux qui ne correspondent pas du tout au code du logement. Je pense que la police d'urbanisme, la police au sens propre et l'hygiène de la commune ont un rôle à effectuer dans ce domaine-là. (HASG)

Ces SHNA hébergent des personnes qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour vivre dans un logement indépendant, qui cumulent des problèmes ou qui ne sont pas accueillies en maison d'accueil pour toute une série de raisons. Une journée d'étude a eu lieu le 20 mai 2010 à ce sujet[35].

Une question d'information

Comment savoir si une maison est agréée ou pas ? Jusqu'en 2009, l'information était peu claire. Le dépliant «Sans-abri ? des adresses…» édité par la Commission communautaire commune ne mentionnait pas l'agrément des structures d'hébergement… Depuis 2010, les structures d'hébergement non agréées n'y figurent plus.

Nous, on voit ici un réseau pour lequel les gens font appel aux centres non-agréés, mais on constatait que les travailleurs, directeurs et coordinateurs ne savaient pas qui étaient les non agréés et même maintenant quand je demande… (DIO)

Tu savais que ce n'était pas une maison d'accueil agréée ? On l'a su par après car on a été se renseigner pour voir si c'était normal qu'on paye autant et s'ils avaient le droit de prendre nos allocations familiales. Donc, c'est là qu'on a appris que ce n'était pas agréé. (3P)

La recherche de profit

Ces structures sont le plus souvent constituées en SPRL (société de personnes à responsabilité limitée) et cherchent donc à faire des bénéfices avant toute autre chose. Financièrement, elles ne fonctionnent qu'avec le prix du séjour payé par leurs clients, parfois complété d'un réquisitoire (cela dépend d'un CPAS à l'autre). Le prix d'une journée oscille entre 32 et 45 €.

Ca se traduit souvent pour la personne démunie par la disparition de son revenu d'intégration alors c'est peut-être une bonne intention mais si on fait le calcul sur une maison avec 20 unités, 20 fois 600 euros ou 700 euros, c'est inquiétant. Ça veut dire que ça devient une opération très rentable et sous couvert social. (HASG)

C'était comme un hôtel, juste pour remplir les lits et avoir de l'argent. (…) La première question qu'ils vous posent, c'est «Vous touchez quoi, du chômage, du CPAS ?» La moitié de mon chômage partait, ils ont doublé le prix quand l'enfant était là et après ils prenaient encore 30 euros sur tes allocations familiales. On avait juste une petite chambre avec un lavabo dedans. Le reste en communauté. On avait des charges et si tu ne faisais pas tes charges, tu payais 5 euros. Y avait une machine à laver mais pour faire le séchoir, c'était aussi 5 euros. Faut pas déconner quoi. (3P)

[35] Le chapitre 5.3.3. est basé sur une communication présentée par Mallorie Van de Nyden et Birger Blancke au Colloque organisé au Parlement bruxellois par le Groupe de travail de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans abri, piloté par La Strada. Un compte rendu sera publié en automne 2010. Ce chapitre est complété par d'autres entretiens collectifs (voir chapitre 3. Méthodologie).

Un administrateur de bien à continué à payer les frais de séjour de son client avant de se rendre compte que celui-ci était retourné vivre chez sa mère depuis 8 mois. La direction du home ne l'avait pas averti, et le client lui-même lourdement handicapé, de même que sa mère, n'était pas conscient de la situation. (STR)

Certaines qui se présentent comme maison d'accueil pour personnes sans-abri ont parfois introduit une demande d'agrément auprès de la COCOF ou de la Commission communautaire commune. Elles ont toutes essuyé un refus.

Une mise en question de la part des professionnels

L'existence et le fonctionnement de ces structures d'hébergement non-agréées pose de nombreuses questions aux services sociaux associatifs tout comme aux CPAS.

Je suis particulièrement dur avec ces dispositifs et je leur ai expliqué «Non, ça ne doit pas être possible tant que vous n'avez pas un agrément qui reconnait le professionnalisme du personnel d'encadrement, les questions urbanistiques et une base minimum de sécurité lié à ce type d'activité, des normes déontologiques dans le suivi des personnes, des normes claires sur la participation des usagers». (HASG)

La majorité des professionnels du secteur sans-abri n'orientent plus personne vers les structures d'hébergement non-agréées pour différentes raisons : le respect des droits des personnes n'y est pas garanti, trop d'expériences négatives ont fini par soulever la méfiance des professionnels. De plus, ces structures manquent de visibilité et d'ouverture aux travailleurs sociaux.

Un seuil d'accès très bas

Le seuil d'accès est très bas, tous les publics sont les bienvenus, pourvus qu'ils paient la pension.

Nous remarquons que nous aboutissons souvent dans «d'autres maisons» (structures non agréées) parce qu'il y a soit un manque de places, soit parce que nous sommes confrontés à des personnes qui ont de multiples problématiques pour lesquels vous sentez que les obstacles sont importants. (ALB)

Pour certains, des structures d'hébergement comme l'Armée du Salut a un seuil d'accès trop élevé. Pour eux, on a besoin de «solutions intermédiaires» curatives, mais qui ne cherchent pas à trouver une solution au problème, qui ne travaillent pas à la réintégration. (VH)

Vivant dans «l'immédiateté», les personnes sans-abri cherchent un lieu où elles peuvent «se poser», un lieu de «répit». Les SHNA s'adressent tantôt à un public issu principalement de la psychiatrie, tantôt à un public plus hétérogène et avant tout à la recherche d'un refuge.

Dans le circuit normal, c'est toujours «ou-ou», ou psychiatrie, ou handicap mental. Mais vous n'avez pas de place pour orienter quelqu'un qui a été très longtemps sans-abri, par exemple lorsqu'il est handicapé mental léger et qu'il a aussi un léger problème psychiatrique. Alors vous ne pouvez ni l'envoyer en psychiatrie ni vers une institution, parce qu'elle ne pourra probablement pas y rester. (ALB)

Des aspects positifs

Le séjour peut être transitoire ou à long terme jusqu'à maximum 65 ans.

Mais je pense certainement qu'il y a une catégorie de personnes sans-abri, qui aurait besoin d'une structure sans limite de temps. (ALB)

Pour le moment, je suis pas encore prêt pour partir (…). J'aurais dur à m'occuper de moi, j'ai dur… à vivre tout seul, je suis pas capable… Je me sens pas capable, parce que j'ai eu un appartement et… je ne savais pas bien m'occuper de mon appartement… C'est pas évident de s'occuper d'un appartement, quand on est comme moi. (STR)

Les personnes qui ont souvent un long parcours psychiatrique, y trouvent un cadre de vie familial ou ils retrouvent une place «comme tout le monde». Certaines personnes arrivent à se stabiliser.

Un certain nombre de structures répondent à des besoins définis. Ainsi, la liberté de ces institutions est valorisée : vous avez un toit sur la tête et à manger, on vous laisse en paix. Le prix à payer est parfois élevé (par exemple des abus) mais ils n'en ont cure. (VH)

Dans les structures non-agréées, les contraintes sont moins importantes, moins de règles, plus de tolérance. Certaines font preuve d'une certaine tolérance vis-à-vis de la consommation d'alcool. Certaines vendent même de l'alcool et autorisent la consommation sur place.

D'autres sont parfois plus tolérantes face à des comportements irréguliers que les maisons d'accueil classiques et font preuve d'une grande souplesse. Par exemple, une personne peut

«disparaître» une semaine puis revenir sans qu'on lui fasse de reproches ou que la place ne soit déjà occupée par un autre. De même, il n'est pas rare que des personnes effectuent des allers-retours entre cette structure et l'hôpital psychiatrique. Les personnes sont accueillies telles qu'elles sont, et il n'y a pas d'objectif de guérison, tout juste la recherche d'une stabilisation pour que la collectivité soit gérable.

Ce qui m'avait positivement touché, c'était cette histoire de gens qui peuvent partir et revenir. Après quelques mois, quelques semaines, ils trouvent leur place, c'est incroyable. C'était le seul lien que j'avais fait que c'était peut-être à cause de ça que le prix était aussi élevé, il faut quand même gérer… Mais l'idée par rapport au public, c'est vrai que c'est quelque chose entre la psychiatrie et une maison d'accueil. (TA)

Finalement, les personnes sont libérées de toute pression de devoir correspondre à un projet thérapeutique ou d'émancipation, elles trouvent le répit qu'elles recherchent sans contrainte de temps.

Des éléments discutables

Le recrutement.
Il se fait par le «bouche à oreille», mais également par des démarches de responsables dans des structures agréées pour attirer de nouveaux hébergés… Certains se présentent volontiers comme une «maison de soins psychiatriques», d'autres se disent maisons d'hébergement accueillant un public «tout venant».

L'absence d'accompagnement social.
Aucune de ces maisons n'a de projet de réinsertion. Elles ne visent pas l'autonomie des personnes si ce n'est sur la question de l'hygiène. Leur seul but est de les héberger et de faire fonctionner la maison.

On ne poursuit pas des efforts inutiles de réinsertion. On n'essaie pas de les motiver, de construire un projet avec des personnes qui n'ont plus les capacités intellectuelles de le faire. (STR)

De plus, les assistants sociaux de services extérieurs se voient parfois refuser l'accès à la structure et le contact avec les hébergés.

On allait visiter ce monsieur tous les mois ou toutes les trois semaines et on sentait que ça la dérangeait. Ca ne leur faisait pas plaisir qu'on vient un peu mettre son nez. Parce qu'à mon avis ils ont plus l'habitude de ce genre de personne qui finalement n'arrive pas à trouver de place ailleurs. C'est finalement des personnes qui sont très, très seules, pas de réseaux autour d'elles. (SO)

La direction
La direction a tout pouvoir. Elle suit un modèle familial où prédomine le lien affectif, les jugements de valeurs et les appréciations arbitraires. L'application de décisions ou de sanctions est donc parfois tout aussi arbitraire.

Y en a qui peuvent jamais sortir. (STR)

Madame, elle est beaucoup plus sévère avec ceux qui sortent de défense sociale. (STR)

La direction gère les revenus des personnes hébergées, parfois même, la directrice est l'administrateur de biens.

La fille on n'en voulait plus. Apparemment, on retenait son argent ou je ne sais quoi, c'était vraiment… On avait pris ses papiers… C'est assez violent comme situation et voilà. (SO)

Elle prend surtout des gens de la «Vierge noire». C'est elle qui gère l'argent. Le bail est de 3 ans. Tu signes mais tu ne reçois pas de double. Quand t'es hospitalisé, on te met dehors alors que tu as payé ton loyer… (TR)

Vous avez souvent des contacts avec l'administrateur de biens ? Non, c'est toujours avec Madame qu'il a des contacts. (PR)

Le personnel
Ces structures sont encadrées par des personnes peu qualifiées, certainement de bonne volonté, mais non formées à un métier d'aide aux personnes. Le personnel minimum est constitué d'une garde de nuit, d'une cuisinière, de la direction et éventuellement de bénévoles.

Si j'ai un problème ?… que j'en parle à un membre du personnel ? ? ? Mais, ça, ce sont des gens qui font que de la cuisine, vous savez. (STR)

L'organisation de la vie quotidienne.
La routine…

On se lève à 7h30, on déjeune jusqu'à 8h, et puis on fume, on se brosse les dents, on se rase et voilà. Faire son lit, faire la douche et on attend 11h45 pour manger. On mange dans un réfectoire et alors on fume, on va à la sieste jusque 15h. Tout le monde est obligé de faire la sieste. Du lundi au jeudi jusque 14h30 et le vendredi jusque 15h. On descend, on boit son café et c'est toujours la même routine, on fume, on attend le souper à 16h45 jusque 17h25 et puis il y en a qui font la vaisselle. (PR)

Des visites médicales obligatoires pour tous… par des médecins ou des infirmières extérieurs, parfois par un psychiatre.

Le médecin, c'est tous les mardis. Et c'est obligé d'aller chaque mardi. Oui, chaque mardi. Si tu n'y va pas, t'es privé de sortie ou d'argent de poche. (PR)

Pour l'écoute, plutôt aller dans une maison où il y a un psychiatre, ou un psychologue qui vous suit, ça serait intéressant (…). J'ai bien un psychiatre, comme tous les autres patients ici… Ben oui, c'est le même pour tous. Mais chaque fois que j'y vais, il me fourgue de l'aldol. Mais moi c'est un bon psychiatre et un bon psychologue que je dois avoir, qui doit m'entendre, autrement ça va pas. (STR)

Des médicaments distribués par le personnel non qualifié.

Le veilleur de nuit jusque 8h. Et puis on distribue les tartines, les médicaments. C'est lui qui distribue les médicaments et les tartines ? Oui (PR)

Beaucoup de gens sont clairement bourrés de médicaments. Il y a deux semaines, je demandais si un volontaire ne pourrait pas venir le week-end et on m'a dit «Non, le week-end, ils prennent leurs médicaments». Et donc moi, je me pose la question de savoir si on leur donne pas trop de médicaments pour qu'ils soient calmes. (PR)

Pour certains, du travail à longueur de journée.

J'allais à Louvain chez une assistante sociale et elle m'a dit qu'il faut chercher quelque chose pour travailler et habiter seule parce que tu nettoies, tu repasses pour 5 euros. De 8 heures jusques 8 heures du soir. Pour un panier de linge, 5 euros. (TR)

Un isolement social organisé.
Y en a qui s'ils ont envie d'aller voir des copains, d'aller au cinéma, ils ne savent pas aller quoi. Y en a qui ont qu'une heure ou une demi heure. Ils ont obligé tout le monde à faire la sieste jusque 15h, le lundi et le vendredi. Alors que voulez vous faire en si peu de temps ? (STR)

Il y en a qui nous prennent pour des bébés, ne nous respectent pas. Si le personnel est gentil avec les patients, un jour ou deux après, il (le personnel) est à la porte. (PR)

Le règlement.
La souplesse n'est donc pas une réalité dans toutes les structures. Certaines ont un règlement très strict.

Comme dans toutes les maisons, il y a un règlement. Prendre ses médicaments convenablement, rentrer à l'heure, obéir à la directrice. On ne peut pas se lever de table, on ne peut pas se chamailler. Y en a qui peuvent pas avoir de cigarettes, y en a qui sont diabétiques. Ne pas fumer dans les chambres. Ne pas boire. (PR)

Des punitions.
Les infractions au règlement d'ordre intérieur sont sanctionnées par des «punitions», allant de l'interdiction de sortie à la privation d'argent de poche en passant par les corvées utiles à la collectivité.

Si on fait des bêtises, genre, on ne rentre pas dormir, on rentre en retard, on boit trop, on ne prend pas sa douche,… alors on est puni. On est alors privé de cigarettes ou d'argent de poche ou alors on ne peut plus sortir. (STR)

Tout le monde doit être là au repas. Et si vous n'êtes pas rentré à 21h40 ? Alors on est puni. On n'a plus d'argent de poche. On reçoit de l'argent de poche, c'est pas énorme, c'est 2 euros 50 pour la plupart, d'autres 3 euros. On est pauvres. Et quand vous êtes puni ? Ça veut dire quoi ? Ça dépend pourquoi, des gens qui ne respectent pas le règlement. Alors, on est privé de cigarette, pas d'argent de poche, privé de sortie (…). On est traité comme des gamins. On n'est pas respecté. (PR)

L'ultime sanction est de se faire exclure.

Y a des personnes qui sont mises à la porte car elles ne suivent pas les règlements. Du jour au lendemain ou sur le champ. Dans 5 min ou 1 heure, tu dois être parti. (PR)

Des plaintes

Certains résidents parlent d'exploitation, de maltraitance psychologiques, de négligences, d'escroqueries ou décrivent des conditions d'accueil qui posent questions : pas de chambre attitrée, pas d'armoire personnelle, accès non sécurisé aux dossiers personnels et aux médicaments, nombre de douches limité sur la semaine,…

Certains résidents ou anciens résidents dénoncent des pratiques inacceptables du point de vue du droit des personnes, par exemple l'ouverture du courrier, la surveillance des visites, la perception de la totalité du revenu par un système de procuration sur le compte de l'hébergé, l'absence de restitution de l'argent de poche octroyé par un CPAS, la détention des affaires personnelles pour empêcher un départ,… Les papiers d'identité sont parfois confisqués.

L'infantilisation des personnes hébergées

Cette organisation aboutit à l'infantilisation des personnes hébergées. Tout est géré à leur place. Elles ne connaissent pas même le montant et le type de revenus dont elles disposent.

Donc à la limite, ils ne savent même pas combien ils gagnent, ils ne connaissent pas leurs revenus non plus. Non. Comment peuvent-ils gérer leurs vies s'ils ne savent même pas d'où ils tiennent leurs ressources ? (PR)

Mais à Apollo (SHNA fermée par les autorités communales en 2008), nous avons envoyé quelqu'un qui ne pouvait plus rien faire. De telles personnes deviennent alors tout-à-fait dépendantes de ces structures. C'est tout de même dangereux. (LH)

Ne prenant jamais ni initiatives ni décision, les personnes hébergées deviennent dépendantes de la structure.

Les personnes les plus à même de pouvoir sortir, ce sont bien évidemment ceux-là qu'on va restreindre dans les heures de sorties (…). Ils sont vraiment dépossédés de leur pensée, de toute décision et je pense que pour eux, ils ne peuvent pas s'imaginer à un moment donné qu'il y ait autre chose de possible. (PR)

D'ailleurs, celle-ci se sent «propriétaire» de ses hébergés et les «récupère» lorsqu'ils fuient…

Quand ils essayent de gérer leur vie, de prendre la décision de partir, ça se passe très mal. J'ai eu l'occasion avec un volontaire qui est venu me voir, j'ai eu contact avec son administrateur de biens, avec sa psychiatre qui m'a écrit une lettre comme quoi elle était favorable à son départ parce que je savais que ça ne se passait pas très bien. Il a été mis à la porte, on lui a confisqué sa carte SIS alors qu'il devait prendre des médicaments. Il a été puni, là ils l'ont mis à la rue. (PR).

Une fois, nous avons recueilli quelqu'un qui s'était échappé d'un tel home privé. On a eu maille à partir avec cette directrice qui venait le rechercher. «Il est à nous», a-t-elle dit. Elle gagnait son argent avec ces gens, alors elle était fâchée… Mais nous ne l'avions pas attirée, cette personne s'était enfuie (LH)

Ce sont des sous-hommes quelque part sans droit, à qui on enlève tous les droits. (PR)

Que faire pour assainir ce secteur ?

Il semble en tous cas essentiel de ne pas fermer purement et simplement les SHNA existantes.

Il faut «assainir» les structures d'hébergement non agréées sur deux plans : contrôler et ajuster leur mode d'organisation et l'équipement d'une part et protéger les personnes qui y sont hébergées d'autre part pour que leurs droits humains soient assurés.

Pour le 3e volet, moi, je serai clair, je suis demandeur qu'il y ait un cadre des agréments éventuels ou en tout cas, une norme qui précise et qui mette la frontière (…). Je pense qu'on est conscient des limites de l'exercice, jouer un peu au baroudeur dans le domaine et improviser des capacités d'accueil,… C'est un métier qui nécessite un agrément, alors qu'effectivement, en tant que pouvoir public, on a un manque de financement ou de capacités de lits. (HASG)

Elles remplissent une fonction et répondent à un réel besoin puisqu'elles accueillent les publics qui ne trouvent pas de place ailleurs. Dès lors, il ne faut pas leur imposer de projet d'insertion, comme c'est le cas dans les structures d'hébergement agréées (voir 4.2.3 notamment).

Elles doivent s'ouvrir aux services ambulatoires sociaux et de santé extérieur. C'est essentiel pour que les personnes hébergées puissent bénéficier d'un accompagnement social et être soignées dans de bonnes conditions. C'est seulement ainsi qu'elles pourront reprendre possession de leur vie. En d'autres termes, ce qui est suggéré, c'est d'imposer aux structures de prévoir le développement de collaborations qui puissent être présentées et proposées aux personnes qui restent libre de refuser l'accompagnement social sans conséquence leur son séjour.

Il faut un travail social qui permet à la personne de reprendre petit à petit possession de sa vie. Il y a en qui sont toujours dépendants des administrateurs de biens mais peut-être qu'au fur et à mesure on peut les aider à prendre leurs repères et s'investir par rapport à leur vie. Il faut un encadrement social et psychologique, d'activité spécifique qui amènent le développement de la personne. (PR)

4.3.4. Proposition : L'hébergement de longue durée

Les personnes qui vivent sans chez soi ne forment pas une catégorie homogène, elles connaissent des problématiques et des besoins multiples et variés, et ont besoin de dispositifs adaptés à leur situation spécifique. Actuellement, peu (ou pas assez) de solutions alternatives d'hébergement existent.
L'offre existante et la manière dont elle se développe fait preuve d'un grand dynamisme de la part de nombreux travailleurs sociaux (voir 4.2.6) mais les possibilités autorisées par les règlementations et les financements actuels sont limitées. Cependant, un certain nombre de personnes trouvent des solutions dans la «zone grise» du secteur (voir 4.3.1-3).

Il reste donc des lacunes en matière d'hébergement de longue durée pour les personnes les plus vulnérables.

Mais je pense qu'il y a certainement une catégorie de sans-abri qui voudrait faire usage d'institutions sans limite de temps. Certains ont besoin d'une sorte de maison de repos (ALB)

Dès lors, nous présentons quelques formules intéressantes à mettre en œuvre sur le terrain bruxellois.

Des pensions de famille sans accompagnement social
L'accompagnement sous-entend une sorte de contrôle de la vie et du mode d'organisation des personnes vulnérables. Certains travailleurs sociaux pensent que cet accompagnement n'est pas nécessaire pour tous parce que : «On est toujours sur leur dos» (MRV). Pour certaines personnes, une structure d'hébergement de type «pension de famille» serait adéquat comme il en existe en Angleterre, parce qu'on y assure tous les services d'hôtellerie.

Je pense à une espèce de pension de famille, comme il en existait auparavant pour les coloniaux qui revenaient en Belgique, une grande villa où ils avaient une chambre. Ce serait une piste : une pension ordinaire où on ne leur pose pas trop de questions, où ils sont servis convenablement, où ils sont propres, mais où ils vivent sous leur toit, sans être accompagné, avec une sorte de «kot madame» (ALB)

Des pensions de famille avec accompagnement social
D'autres personnes pourraient vivre dans de telles structures mais avec un accompagnement social. Cet accompagnement pourrait se réaliser par convention avec des services sociaux extérieurs.

Il faudrait des structures où il y a un encadrement minimum. Parce que je pense que ce sont aussi des gens qui ont réellement besoin d'une institution et de travailleurs sociaux au niveau de l'affectif, un repère qu'ils n'auraient pas ailleurs. Il faut pas du tout négliger ce truc là. S'il n'y a pas une présence éducative, officielle quelle qu'elle soit, ça ne marchera pas. Qu'il y ait une accroche, finalement un repère, sinon ils sont dans une panique. Et puis il y a des méandres institutionnels phénoménaux. (PR)

Après contrôle et adaptation de ces structures d'hébergement non-agréées par les autorités publiques, certaines structures pourraient être «reconverties» en pensions de famille avec accompagnement social, eu égard à leur public très vulnérable.

Des solutions

Des solutions pourraient être trouvées : d'une part, en réfléchissant au fonctionnement des maisons d'accueil et des services d'habitat accompagné, fonctionnement nécessaire pour favoriser un bas seuil d'accès et d'autre part, en réfléchissant à la mise en conformité des structures d'hébergement existantes tout en maintenant un bas seuil d'accès. Cependant, il est impératif que les SHNA sortent de l'ombre et qu'elles acquièrent une légitimité en se soumettant au contrôle et aux exigences des autorités publiques bruxelloises. (voir 4.3.3.)

Par ailleurs, des dispositifs existent dans d'autres régions. On peut s'en inspirer.

En Région wallonne par exemple, il existe des maisons de vie communautaire pour *personnes en difficulté* et des lieux qui ont obtenu une «autorisation de prise en charge» pour personnes handicapées.

En Wallonie, les **maisons de vie communautaire** sont des établissements offrant une capacité d'hébergement d'au moins quatre personnes et assurant, à titre habituel, aux personnes en difficultés sociales ayant séjourné préalablement en maison d'accueil ou dans une structure exerçant la même mission et agréée par la Communauté flamande, la Communauté germanophone, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française ou une autorité publique d'un Etat limitrophe, un hébergement de longue durée dans une structure dotée d'équipements collectifs ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie[36].

[36] Décret de la Région wallonne du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

L'autorisation de prise en charge quant à elle s'applique à toute personne morale ou physique qui à titre onéreux prend habituellement en charge des personnes handicapées qui n'appartiennent pas à leur famille (jusqu'au 4ème degré) et qui ne sont pas reconnues pour exercer cette activité par une autorité publique[37].

À Anvers, il existe une pension à bas seuil pour personnes sans logis : la Pension Van Schoonhoven[38].

La Pension Van Schoonhoven fait l'objet d'une collaboration entre le CPAS d'Anvers et le CAW Metropool. C'est une maison pour personnes sans abri avec un très bas seuil d'accès. Elle est destinée à des personnes qui ne peuvent s'adapter aux maisons d'accueil traditionnelles et qui ne sont pas capables de vivre seules. Elle offre la possibilité d'habiter individuellement, avec un accompagnement social restreint. Les chambres sont meublées et sont louées.

4.4. LA COLLABORATION ENTRE DIFFÉRENTS SERVICES

4.4.1. Des clivages entre services

Le clivage services sociaux/ services de santé

Les questions de santé et de santé mentale sont nombreuses dans le secteur sans-abri. Les personnes sans-abri attendent généralement longtemps avant de se faire soigner. Lorsqu'elles le font, elles s'adressent plutôt directement à l'hôpital. Leur prise en charge hospitalière n'est pas sans poser de question, car la pratique révèle qu'elles sont rapidement renvoyées parce que leurs problèmes sont qualifiés de «problèmes sociaux» par les soignants. À l'inverse, les travailleurs sociaux se sentent dépassés et ne peuvent assurer le suivi psycho-social de ces personnes. Ils souhaitent que le secteur de la santé et de la santé mentale s'impliquent conjointement dans la prise en charge des personnes vulnérables.

Et à votre avis, il y a beaucoup de personnes qui cumulent des problèmes ? Oui. On en rencontre énormément. On a parfois des réactions quand on oriente quelqu'un en crise, par exemple en psychiatrie. Après, ils sortent parce qu'ils ne savent pas quoi en faire, «Mais, vous êtes une maison d'accueil…» On a de la chance, des personnes dans l'équipe sont sensibilisées ou formées à la santé mentale mais ce n'est pas ça le but. À chaque fois, ces personnes sont quasiment renvoyées. Ils mettent une piqûre et voilà, c'est fini. Et catastrophe, s'il y a des enfants (qui sont restés au domicile). Par exemple en psychiatrie, parfois il n'y a pas ou peu de communication sur des choses importantes comme qui va s'occuper des enfants. Tout le monde se cache. (SME)

Ces pratiques de «ping pong» mettent à mal la poursuite du traitement des patients à la sortie de l'hôpital. L'équipe mobile du SMES-B peut assurer le suivi de ces patients.

Elle avait une surdose de médicaments et puis j'arrive à 7h, et la dame est là, avec un sac en plastique pleins de médicaments. On ne sait même pas à quel moment cette personne peut de nouveau prendre son traitement. Il n'y avait pas de communication, ce qui nous complique le travail. (SME)

Le clivage services publics/services associatifs

La concurrence est rude entre services publics et services associatifs. Dans le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri, l'antagonisme est marqué et visible. Pourtant, des outils de concertation existent et sont utilisés.

La coordination sociale (services publics et associatifs) est de la compétence du CPAS depuis la loi de 1976. Tous les CPAS bruxellois en organisent actuellement sur le territoire de leur commune. Ces coordinations sont subventionnées par la Commission communautaire commune en fonction des projets déposés par les 19 CPAS bruxellois et de critères de population. Un coordinateur peut être engagé dans ce cadre. La conception, les priorités et les méthodes de travail diffèrent pour chaque coordination. Les services associatifs ne se sentent pas toujours des partenaires à part égale envers les services publics.

Je suis dans cette concertation mais c'est assez terrifiant. Autour de la table se trouvent tous les services communaux. On est à peu près le seul service indépendant dans la coordination. J'estime quand même que quelque soient les difficultés qu'on peut rencontrer, on est responsable de la qualité du travail. Si j'insiste trop, ça se retourne contre des gens avec qui on essaye de quand même négocier. C'est clair qu'au niveau des services communaux responsables, je trouve que dans certaines communes, c'est lamentable. (STR)

Au sein de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri, les CPAS et les services associatifs du secteur sont partenaires. Les tensions sont souvent issues de différences dans la conception de l'aide et des services.

[37] Arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif à l'autorisation de prise en charge des personnes handicapées par des personnes physiques ou morales qui ne sont pas reconnues pour exercer cette activité par une autorité publique.

[38] www.ocmw.antwerpen.be

Des barrières linguistiques

Le manque de connaissance de l'autre langue mène des structures bruxelloises à limiter leur champ d'action à l'offre de leur propre communauté, alors que les possibilités sont plus larges.

Ainsi, au cours d'un entretien collectif dans une structure néerlandophone le matin, un homme vivant à la rue exprimait son souhait de trouver une place en maison d'accueil. L'après-midi du même jour, lors d'une visite dans un centre de jour francophone, le travailleur social s'est référé à la liste du jour des places disponibles : il y en avait 8 pour homme seul… La connexion entre l'offre et la demande est parfois difficile à organiser, malgré les tentatives.

Je suppose qu'on n'a pas assez le réflexe non plus de faire une recherche dans une maison d'accueil néerlandophone. On ne devrait pas mettre des barrières comme ça… Oui c'est vrai qu'il faut peut-être sensibiliser les travailleurs sociaux. Parce que c'est vrai que ceux que je connais n'ont pas le réflexe de… Je pense qu'il y a aussi tous les découpages en communauté et dans le staff… Donc là aussi ça ne suffit pas… On ne se voit pas dans les mêmes lieux d'échanges, on se rencontre beaucoup moins. Donc peut-être aussi entre travailleurs francophones et néerlandophones. Moi dans le réseau, je rencontre très peu de néerlandophones, parce que soit les formations sont organisés par des associations francophones pour des institutions francophones et donc il y a très peu d'échanges à ce niveau là et peut-être que laisser le temps aux travailleurs de faire cette démarche un peu plus proactive de recherche… Je parle pour moi en tous cas. (SO)

Il est nécessaire d'organiser plus d'échanges de pratiques entre les travailleurs francophones et néerlandophones de la Région. Des échanges entre travailleurs ont été organisés précédemment par les services eux-mêmes. (Voir aussi 4.4.2)

La semaine du secteur sans abri est un bel exemple de collaboration. Chaque année et suite au constat d'un besoin de contacts entre les institutions du secteur, la Fédération Bico, le Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR), l'association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) et le Centre de documentation et de coordination sociales (CDCS-CMDC) organisent, à tour de rôle et en collaboration, la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. Les travailleurs de ce secteur ont alors l'opportunité de se rencontrer, de visiter des institutions complémentaires ou similaires à la leur et de découvrir leur fonctionnement et offre de services respectifs. En outre, depuis quelques années, l'événement se clôture avec une journée d'étude. Les retombées positives de cette semaine d'échange sont très rapidement perceptibles. Il est plus facile de collaborer avec un service que l'on a appris à mieux connaître.

Des flux interrégionaux

Notre pays est petit. Les personnes y vivent souvent sans porter attention aux clivages institutionnels. Il est évident qu'en fonction des besoins des personnes sans-abri et de leur enracinement dans un lieu ou un autre, des flux existent entre régions. Ils peuvent faire partie du projet social lorsque cela correspond à la trajectoire des personnes concernées. Ce n'est pas le cas lorsque l'organisation de ces flux prend figure d'utilisation systématique de l'offre d'une autre région sans qu'il n'y ait de fondement social à cette pratique.

Bruxelles est parmi les seules régions l'une de celles où chaque personne sans-logis peut-être écoutée, quelque soit sa ville d'origine. Regardez les grandes villes flamandes qui envoient leur personnes sans-abri vers Bruxelles. À Hal, il n'y a qu'un seul projet pour personnes sans-abri, la suite du projet, c'est «Bruxelles». Malines a un projet de quelques mois pour les personnes sans-abri, la suite est «Bruxelles». (VH)

4.4.2. Des collaborations concrètes

Il existe bien des exemples à Bruxelles où les services collaborent et développent des projets communs. Ces collaborations existent entre services dépendant d'autorités institutionnelles différentes en Région bruxelloise et dépassent ainsi les clivages institutionnels dans leur pratique quotidienne. Quelques exemples sont présentés.

Entre services d'aide aux personnes sans-abri

La Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri et les fédérations des structures d'aide aux personnes sans-abri (voir 5.1) en sont des exemples significatifs.

Entre services de CPAS

Sur le plan communal, des initiatives sont prises également. Un exemple dans le secteur sans-abri est celui du CPAS de Saint-Gilles. Il développe une approche intégrée en partenariat avec de nombreux dispositifs dont l'objectif du travail est de protéger la famille et de l'aider à retrouver son autonomie. Ce suivi revêt soit un caractère préventif soit un caractère de remédiation.

Ce qui préside à notre partenariat avec de nombreux dispositifs, c'est l'accompagnement psycho-social qui accompagne cette délivrance d'un logement et où les gens ne sont pas livrés à eux-mêmes, font l'objet d'un encadrement, de mise en place de dispositif et sont accompagnés vers les dispositifs que sont les CPAS pour faire un travail de fond (HASG).

Les portes d'entrée sont multiples et diverses dans la problématique logement et sans abri. On a au travers du CAFA différentes portes d'entrée. On a des portes d'entrée du type problématique relation propriétaire-locataire et financière par le biais du service de médiation de dettes. On a vraiment une multitude de porte d'entrées qui peuvent nous servir au niveau de la prévention pour identifier des situations de difficultés. On a aussi la porte d'entrée de la dynamique des gens qui sont en situation extrêmement précaire et où le premier réflexe en situation de crise est de chercher un nouveau logement sans avoir même réfléchi aux causes initiales qui ont généré la perte potentielle du logement. Donc on a vraiment un dispositif intégré où toutes ces portes communiquent les unes avec les autres et permettent d'avoir une approche vraiment globale de la situation. (HASG)

Entre corps de police et travailleurs de rue

Une unité de police «Herscham», travaille spécifiquement avec des habitants de la rue, notamment à la remise en ordre des papiers d'identité de ces personnes. Herscham, de par son approche et sa collaboration avec le secteur de l'aide aux personnes sans-abri, a tissé un lien de confiance avec les «habitants de rue», ce qui permet de prévenir des perturbations de l'ordre public.

Il est nécessaire d'étendre l'expérience de Herscham à d'autres unités de police pour renforcer le lien entre les personnes sans-abri et les autorités publiques. Face aux nombreuses demandes auxquelles est confrontée l'équipe d'Herscham, un renforcement est nécessaire[39].

Entre travail de rue et services juridiques

Ce sont ceux qui en ont le plus besoin qui éprouvent les plus grandes difficultés à faire valoir leurs droits.

Les personnes pauvres ont peut-être, en Belgique, assez de droits sur papier, mais il est indispensable de développer des outils qui leur permettent d'exercer réellement leurs droits et libertés théoriques.

Le cabinet d'avocats Quartier des Libertés réserve une attention toute particulière aux personnes sans-abri, aux justiciables dépendants du CPAS, aux personnes surendettées, aux sans-papiers, aux personnes expulsées de leur logement, aux personnes souffrant de maladies mentales ou d'un handicap, aux enfants placés, aux victimes de traite des êtres humains, aux victimes de mutilations génitales féminines (MGF), aux réfugiés victimes de crimes de droit international humanitaire et à toutes les victimes d'injustices dont la vulnérabilité rend difficile le respect de leurs droits fondamentaux.

Grâce à son Comité d'accompagnement, ce cabinet d'avocats travaille notamment en collaboration avec la Maraude de Saint-Josse et avec «Droits sans toit».

Droits sans toit est une permanence juridique gratuite hebdomadaire à la Gare Centrale de Bruxelles initiée avec la Maison Droit Quart Monde. Cette permanence rencontre plus spécifiquement les besoins en conseils juridiques des personnes sans-abri.

[39] Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

Entre secteurs du logement et de l'accompagnement social

- Les projets «Accès directe de la rue au logement solidaire» font l'objet de partenariats entre différents services ayant des objectifs complémentaires, l'Agence Immobilière Sociale (AIS) «Logement pour Tous», l'abri de nuit «Pierre d'Angle», le service d'habitat accompagné «Fami-Home», les travailleurs de rue de «Diogènes» et un service d'accompagnement pour mineurs en difficulté «Les Sentiers de la Varappe» pour construire ensemble une nouvelle forme d'insertion par le logement pour les habitants de la rue. Ce sont de plus des projets de partenariat interinstitutionnel dans la mesure où les différents partenaires relèvent de pouvoirs différents : Diogènes, Pierre d'angle et Fami-Home sont agréés par la Commission communautaire commune, l'AIS Logement pour tous par la Région bruxelloise et les Sentiers de la Varappe par la Communauté française (voir 4.2.6)
- D'autres projets de logement solidaires ont vu le jour avec d'autres partenaires : à Anderlecht, une maison en collaboration avec l'asbl Nouveau 150 ; à Bruxelles, la maison-relais «La Fraternité» en collaboration avec la Fondation Henri Servais, la Fondation Habitat et Humanisme, l'AIS Logement pour Tous, La maison d'accueil «la maison Rue verte» et Fami-Home.

Entre secteurs de la santé mentale et de l'exclusion sociale

Toute l'activité du SMES-B est orientée vers les collaborations avec les acteurs compétents les plus divers. 3 activités principales fondent son action.

- La cellule d'appui au secteur sans abri travaille avec toute une série d'acteurs du secteur mais également avec les Sociétés immobilières de service public (SISP, logements sociaux) d'une part et les Agences immobilières sociales (AIS) d'autre part. De plus, la mise en place d'un réseau d'intervenants psycho-sociaux autour des patients est une condition nécessaire pour un suivi efficace.
- Des groupes d'Intervision sont organisés. Ils rassemblent des professionnels de la santé mentale et des professionnels du social, confrontés à un public psychiquement très fragile. Au sein de ces groupes, les professionnels confrontent leurs points de vue et co-élaborent des pistes de savoir-faire et de savoir-être à partir de situations cliniques qui les ont mis en difficulté sur le terrain.
- Les Tables d'échanges sont des espaces de débats qui ont pour vocation d'affiner les réflexions par rapport à des questions-clés en vue de l'adaptation des pratiques et / ou des politiques au bénéfice des personnes fragilisées socialement et psychiquement et des professionnels qui les accompagnent.

De nombreuses initiatives novatrices sont prises par les travailleurs de terrain bruxellois. Cependant, des efforts sont encore à faire pour articuler toutes ces actions avec les secteurs proches, ceux de la santé mentale, du secteur médical, de l'aide aux justiciables, des services sociaux,…

4.5. LE TRAVAIL SOCIAL DANS LE SECTEUR SANS-ABRI

4.5.1. Une charge psychologique très importante

Les différentes rencontres réalisées dans le cadre de ce cahier participatif nous ont permis de dialoguer avec nombre de travailleurs sociaux du secteur. Le travail est particulièrement éprouvant étant donné la nature des difficultés rencontrées par les personnes aidées, le volume de travail, son incidence sur la vie des personnes et des familles, la charge émotionnelle de l'accompagnement social et la proximité avec les personnes aidées qui fait parfois référence au vécu des travailleurs sociaux eux-mêmes.

Nous sommes confrontés à des personnes qui ont de multiples problématiques, pour lesquelles vous sentez des obstacles tellement importants. (ALB)

S'ils sont des professionnels incontestés, respectant des règles de déontologie très claires, les travailleurs sociaux restent néanmoins des humains qui sont touchés par les récits de vie et les difficultés rencontrées au quotidien par les personnes aidées. Les travailleurs sociaux du secteur s'épuisent rapidement devant la lourdeur du travail dans ce secteur.

La majorité des services sociaux organisent une supervision pour leurs travailleurs sociaux, mais pas tous… Une jeune femme hébergée auparavant en maison d'accueil et en formation d'assistante sociale a fait part de ses inquiétudes quant son avenir professionnel et quant à la charge affective de son futur emploi.

Mais moi j'avais aussi un problème, parce que entant que futur travailleuse au CPAS j'ai un peu peur, parce que je suis en train de me dire qu'il n'y pas de suivi psychologique au niveau de ces gens là, qui travaillent justement pour écouter ces femmes là. C'est très important. Je vais être assistante sociale, mais en écoutant 30 femmes par semaine, quand est-ce que je vais avoir le temps de m'évacuer, pour pouvoir faire ça comme métier des années, des années. Et ça je trouve que c'est important parce qu'en tant que future travailleuse, je n'ai pas envie de… comment dire «péter les plombs» et envoyer les gens promener… . Parce que moi, j'ai fréquenté des assistantes sociales qui étaient sensées aider mais avec qui j'étais tout le temps en dispute. (MRV)

Pour que le travail social soit de qualité, la supervision est un outil essentiel dans chaque service.

Pour éviter tant l'usure psychologique précoce des travailleurs que pour enrichir leur pratique, des échanges de travailleurs ont été organisés précédemment entre les services au sein du secteur sans-abri. Cette pratique pourrait être pérennisée et systématisée pour les travailleurs intéressés.

MABO. La Fédération Bico organise quatre fois par an avec l'AMA et le Centrum voor algemeen Welzijnwerk (CAW) Archipel une concertation dénommée «Maisons d'Accueil Bruxelloises – Brusselse Onthaaltehuizen» (MABO) où sont discutées des problématiques propres aux institutions bruxelloises d'accueil résidentiel.

4.5.2. De grandes attentes du côté des personnes sans-abri…

Pour atteindre les objectifs d'autonomie des personnes, le travail social doit être de qualité pour qu'il produise les meilleurs effets. Les personnes aidées reconnaissent le travail de leur assistant social, mais expriment aussi parfois leur déception sur la manière dont il les accompagne.

Les personnes sans logis ont tout d'abord besoin d'attention, de chaleur humaine, de confiance et d'une oreille attentive. (LH)

Le problème, c'est les assistants sociaux. On va tomber sur quelqu'un de capable ou d'incapable. Souvent on va tomber sur quelqu'un qui se tourne les pouces et qui va dire «Tout va bien, oui, oui». Mais on tombe parfois sur des assistants sociaux qui n'avancent pas et on reste sur place. (3P)

C'est rare d'avoir des personnes qui se retrouvent en face de nous et qui ne nous jugent pas. On a tellement vécu des choses difficiles, qu'on en a assez de tomber sur des gens qui ne nous écoutent pas. Si on arrive en maison d'accueil, c'est qu'on a un passé. Il faut prendre le temps d'écouter les gens avec leur vécu. Sinon, c'est trop facile, on ne prend que le côté administratif et pas le reste. Moi je me suis retrouvée en maison d'accueil et on m'a dit «Voilà, on va faire une thérapie». Cela faisait 10 ans qu'on me disait de faire une thérapie mais là, et bien c'était le bon moment pour le faire. Et maintenant et bien voilà, je suis contente, cela fait un an et demi. Et voilà maintenant j'arrive à faire d'autres choses. Ce sont des étapes, il ne faut pas aller trop vite, mais il faut comprendre les gens. Si on ne comprend pas comment ils fonctionnent, on arrivera jamais à travailler avec eux. Moi je dis que si quelqu'un travaille dans le social, il faut avoir de la patience. (3P)

4.5.3. Des difficultés dans l'accompagnement social

La quête d'autonomie

Les personnes qui arrivent en maison d'accueil sont souvent très déstructurées, abîmées par les événements, désaffiliées. Le travail de mise en confiance et de remise en autonomie est long et difficile. Si c'est là le rôle des travailleurs sociaux, il nécessite tout le concours de la personne. Sans cette volonté et cette motivation, le travail social est voué à l'échec.

Il y a beaucoup de gens qui pensent, qui ont cette mentalité de dire «Ben oui, moi mon assistante sociale, elle ne bouge pas». «Ben, si toi tu ne bouges pas, ton assistante sociale, elle ne va pas aller à ta place non plus hein !». (LH)

Et c'est ça le problème quand vous avez une assistante sociale qui essaye de faire quelque chose pour vous et qui voit que ça ne va pas. Quand on a une addiction quelconque, on fait toujours des promesses «Oui, oui, oui, demain je vais faire ça, demain…». Et demain on ne fait pas parce qu'en fait, on s'en fout. Mais je comprends que parfois les assistants sociaux ils doivent quitter parce qu'ils essayent de faire quelque chose mais les gens ne foutent rien quoi. (LH)

On en a eu un ici, il lui avait donné trois mois. Il lui disait qu'il fallait au moins chercher du travail. Mais il était toute la journée sur son ordinateur, mais pour la musique ou des trucs comme ça. Et il ne cherchait pas. Au bout de trois mois, son assistante sociale lui a dit, «Ecoute moi, je suis désolée, mais on ne peut pas te garder hein ! Si tu ne veux rien faire… .». Si quand on a 25 ans, on ne veut rien faire, on ne peut pas les garder pendant toute… (LH)

D'éventuels effets pervers

Pour certaines personnes qui sont suivies depuis longtemps par des services sociaux, le risque de la dépendance institutionnelle est bien réel. En effet, la plupart des personnes et des familles vulnérables sont suivies par un ou plusieurs services sociaux «depuis toujours». Cette longue histoire de suivi peut engendrer des comportements de dépendance, une perte de responsabilité et de capacités d'autonomie. Certaines personnes pensent qu'elles sont protégées par un système social tout puissant, même lorsqu'elles sont en tort. Elles imaginent qu'elles vont être «repêchées» comme par magie. L'actuel système social axé sur «l'activation» tend à rompre ces relations de dépendance, mais cette nouvelle stratégie de responsabilisation soulève de nombreuses questions.

On est passé au Juge de paix et il y a eu une date pour dégager. Je pensais à ce moment-là que le système social en Belgique était quand même assez conséquent. Je me suis tout à fait trompé. On nous a mis moi et ma femme au CASU social et puis le lendemain on nous a demandé de dégager. J'ai pris mes bagages et je suis parti. (FH)

Des problèmes financiers

Chaque maison détermine le prix d'hébergement, qui se révèle donc variable. La règle est de donner 2/3 de ses revenus à la maison d'accueil. Les hébergés ont parfois l'impression que la maison d'accueil «fait du bénéfice» sur leur dos, puisqu'elle est subventionnée par une Commission communautaire/ Communauté (pour le travail social), demande en plus une participation financière à la personne hébergée (pour l'hôtellerie) et exige parfois du travail bénévole.

La maison d'accueil Les Petits Riens utilise le produit de ce travail bénévole pour réduire le coût d'hébergement et pour financer de nouveaux projets (habitat accompagné notamment). Les personnes hébergées admettent difficilement ce mode de fonctionnement parce qu'elles estiment avoir trop peu d'argent disponible pour faire face à leurs besoins et à leur avenir.

Les maisons d'accueil, vous rentrez là, vous êtes logé, nourri mais vous devez remettre 2/3 de vos revenus et en plus travailler à temps plein pour eux sans aucun revenu. Et à partir de là, il reste 1/3 et avec un petit tiers, qu'est ce que vous faites ? (FH)

Ici, on ne paie rien pendant 13 jours, on a l'infirmière, on est logé, blanchi gratuitement, on a l'aide psychologique. Par rapport aux autres maisons d'accueil où si quelqu'un qui touche € 700, vous lui prenez € 500-550, qu'est-ce qui lui reste ? Vous allez mettre quoi de côté € 30-40 par mois ? ? ? Combien de temps il faut pour prendre un appartement ? Le moindre des vices, c'est la cigarette. Et y a des endroits où on travaille 4 jours sur 7. (TR)

> Il serait utile de signer des conventions entre les CPAS et les maisons d'accueil, afin que les pratiques de financement des maisons d'accueil fassent l'objet d'un système uniforme et transparent pour toute la Région bruxelloise[40].

Pour compléter l'apprentissage à la vie «hors les murs», certaines maisons obligent leurs hébergés à économiser afin qu'ils puissent par exemple payer une garantie locative. Si le principe est bien perçu, le fait de devoir faire des sacrifices l'est nettement moins, d'autant plus que les revenus sont fort restreints. Economiser aujourd'hui pour assurer les dépenses de demain n'est pas un comportement acquis chez les personnes sans logis car à force de vivre au jour le jour, elles ont des difficultés à prévoir l'avenir, même à court terme et vivent plutôt dans l'immédiateté.

Avant il y avait l'argent de poche, mais tout le monde dilapidait son argent au moment où on l'avait et l'épargne n'était pas du tout obligatoire. C'est depuis 2005, qu'il y a l'obligation de réinsertion et donc de ce fait-là, de mettre une épargne pour paiement de garantie locative, pour constituer finalement une sorte de petit avenir. Avant, il n'y avait pas du tout cette obligation-là. (PR)

2 /3 à payer quand vous avez 600 euros ! Il vous en reste alors 200 et on vous dit «met de côté» ! ! ! (3P)

> Pour éviter les malentendus entre hébergés et maisons d'accueil, il serait intéressant d'appliquer des règles de transparence sur le fonctionnement et les comptes des structures d'hébergement, comme cela se pratique dans les entreprises et les asbl envers les syndicats et les travailleurs.

[40] Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

4.5.4. L'influence du service sur la pratique professionnelle des travailleurs sociaux

La structure institutionnelle du service social, ses objectifs, son mode d'organisation, sa hiérarchie, exercent une influence claire sur le travail social et sur l'attitude des usagers.

Le travailleur social quant à lui, est souvent ressenti comme le représentant du pouvoir par les usagers. Le service dans lequel il travaille influence également cette perception. C'est particulièrement le cas des CPAS. C'est ainsi que les usagers développent souvent un discours qui leur semble correspondre à ce que les travailleurs sociaux attendent d'eux en vue d'obtenir des droits ou des avantages.

La question des travailleurs pour moi, c'est que le discours est influencé par la position institution et que la plupart des gens n'ont pas de vue sur ce qui se passe hors des murs avant ou après parce qu'ils n'ont pas le temps. Ils sont pris dans une gestion de groupe, dans une gestion de la maison. Quelque part le discours qui va sortir est influencé par cette position-là dans l'institution. (DlO)

4.5.5. Un travail peu valorisé

Eu égard à leurs missions, au volume de la demande et à la complexité croissante des situations sociales des usagers, les services disposent de peu de personnel et de moyens. C'est aussi le cas en CPAS, parce que ceux-ci se voient attribuer de plus en plus de missions par l'Etat fédéral notamment, mais ne reçoivent pas les moyens financiers adéquats qui leur permettraient de mener à bien ces missions (rémunération de personnel supplémentaire, équipement tels que l'informatique, les bureaux,…).

Les conditions et les barèmes sont différents selon que les services soient publics ou associatifs subventionnés et selon l'autorité institutionnelle qui agrée et/ou subventionne les services. C'est ainsi que les Commissions communautaires commune et française ont un système de réduction du temps de travail en fin de carrière et d'embauche compensatoire.

Les conditions sont différentes en Communauté flamande. Un exemple en terme de réduction du temps de travail :

Il n'y a pas d'alternatives pour des mesures telles que la diminution du temps de travail : pas mal d'assistants sociaux peuvent par exemple faire appel à une diminution du temps de travail et demander des congés supplémentaires après 50 ans, mais au sein du service, aucun remplacement n'est prévu. (LH)

Le statut financier des travailleurs sociaux (assistants sociaux, infirmiers, éducateurs,…) n'est guère valorisé. Il arrive que des travailleurs sociaux soient moins bien payés que leurs allocataires sociaux…

Les salaires pratiqués dans le secteur correspondent à un niveau d'étude défini mais certainement pas à un niveau de responsabilités, de charge morale et de risques, eu égard à la spécificité du travail.

Au niveau des compétences, je trouve que les services de première ligne sont hyper importants et je trouve que ces emplois là ne sont pas assez valorisés. Dans les centres d'urgences, on prend souvent des ACS ou des personnes qui sortent de l'école car y a des horaires de nuit etc. Et souvent, on n'est pas bien payés. Par exemple à la police, on donne des primes pour travailler à Bruxelles. Et bien, je trouve qu'il faudrait également donner des primes pour travailler en maison d 'accueil d'urgence pour attirer des personnes qui ont de l'expérience et qui peuvent aider les gens. Car quand on sort de l'école, y a rien à faire, on n'a pas d'expérience. Moi, j'ai fait du travail de rue en sortant de l'école et bien je ne referais jamais ce que j'ai fait à cette époque là car je ne savais rien, je n'y connaissais rien. (3P)

Un salaire valorisant et des primes de risque pourraient constituer un autre moyen de compenser la charge psychologique importante de travail dans ce secteur.

5. 1001 SEUILS POUR LA RÉINTÉGRATION SOCIALE

Quitter la rue et le secteur de l'aide aux sans-abri est un défi incommensurable, surtout lorsqu'on s'y trouve depuis longtemps.

Lorsqu'on interroge sur le moment et la raison qui les ont aidées à quitter la rue, certaines personnes nous parlent de «déclic» ou d'occasion prise au vol.

Moi, c'était ma fille. Quand elle m'a vu comme ça, après plus de 20 ans dans la rue, elle m'a dit : «mais maman, faut pas rester comme ça, prends un logement. Et maintenant, j'y suis, comme vous me voyez. Et tout va bien. Alors, je viens aider les autres. (STR)

Au resto social, Sandrine qui m'a dit «Pourquoi, tu vas pas voir un logement solidaire à Fami-Home ? Peut-être qu'ils ont une place pour toi ?». Alors moi, je n'ai que ça à faire, pourquoi pas, j'y ai été et ils m'ont dit «T'as de la chance, il y a deux places de libre». Sinon, c'était la rue. (FH)

Pourtant, ce n'est pas facile, car pour vivre en autonomie, il faut pouvoir se débrouiller dans la vie et dans la gestion d'un ménage, disposer de moyens financiers suffisants, habiter dans un logement abordable qui réponde aux normes d'habitabilité, et avoir des contacts sociaux.

Pour nombre de personnes, la gestion quotidienne n'est pas acquise. Il faut être capable de gérer son argent tout le long du mois, comprendre et payer ses factures à heure et à temps, établir des priorités, équiper son logement, faire des courses, stocker la nourriture, cuisiner et manger, soigner son hygiène personnelle et celle de ses enfants, se déplacer, avoir des contacts sociaux. Cette gestion qui semble «naturelle» pour certains ne l'est pas pour d'autres. Les personnes doivent être «armées» afin de faire face aux défis de la vie. Pour un public fragile, rien n'est facile. «C'est galère», dira l'un des participants.

5.1. LE LOGEMENT

5.1.1. Accéder à un logement indépendant

La première démarche à faire, c'est trouver un logement

La situation actuelle du marché du logement à Bruxelles est très difficile.

Les logements sociaux
Les logements sociaux sont les seuls réellement abordables pour les personnes vivant avec de petits revenus.
La procédure d'accès a été simplifiée grâce au dispositif «Inscription multiple». Néanmoins, elle reste très compliquée pour les personnes très vulnérables. En effet, l'inscription doit être confirmée par écrit chaque année, et si ce n'est pas fait, il peut être radié. La radiation a pour conséquences que le candidat ne peut plus se réinscrire auprès d'une société immobilière de service public pendant un délai de six mois. Cette interdiction concerne les 33 sociétés immobilières de service public de la Région de Bruxelles-Capitale.

De plus, les logements sociaux sont trop peu nombreux ou sont indisponibles pour réhabilitation. L'accès y semble actuellement impossible, même lorsqu'on a droit à des «points de priorité».

Alors je me suis présenté dans un foyer à Anderlecht et Madame m'a dit «Mais vous n'aurez jamais un appartement, vous n'êtes pas handicapé» (…) J'ai abandonné tout ça, parce qu'il fallait… elle m'a dit si vous avez eu une jambe coupée, ou un bras manqué, fin un handicap… Oui. Ce sont des points !» (LH)

Un système d'inscriptions multiples a été mis en place en RBC depuis le 1er janvier 2002.

Cependant, si le système d'inscriptions multiples est une initiative très positive, la procédure devrait être allégée pour les personnes très vulnérables, pour lesquelles les démarches administratives, l'écrit et les procédures de réinscription sont difficiles.

Plusieurs CPAS développent pourtant une politique volontariste pour l'accès au logement social des personnes les plus vulnérables, favorisant la signature de conventions entre CPAS et SISP pour le logement de population particulièrement précaires.

La signature de conventions CPAS-SISP qui permettent aux personnes vulnérables d'accéder au logement social devrait être étendue à tous les CPAS bruxellois.

Les Agences immobilières sociales (AIS)
Les AIS ont pour objectif de socialiser une partie du parc locatif privé bruxellois en réalisant une médiation entre le propriétaire et le locataire dans le cadre d'un contrat de bail principal ou d'un mandat de gestion[41]. L'AIS se charge du choix du locataire et de la conclusion du bail, de la perception du loyer, de la supervision des travaux éventuels de réparation et d'entretien à charge du locataire (petits travaux de remise en état du logement, entretien des différents équipements : chaudière, ascenseur, chauffe-eau, boiler…) ou à charge du propriétaire et du suivi du locataire si nécessaire. Le dispositif permet de louer à un prix raisonnable un logement du secteur locatif privé.

Dans la réalité, les logements AIS accueillent un public vulnérable. Elles travaillent également en collaboration avec d'autres partenaires, notamment dans le cadre du dispositif «Habitat accompagné».

Bien que leur nombre augmente d'année en année, la demande dépasse largement l'offre.

Pour répondre à la demande de nombreuses familles défavorisées, l'offre de logements en AIS doit être sensiblement augmentée. Tant pour des raisons sociales que de viabilité financière des AIS, il est important de pouvoir offrir également un accompagnement social aux personnes hébergées.

Le marché privé
À défaut de pouvoir accéder aux logements sociaux ou aux logements AIS, les personnes doivent se rabattre sur les logements du marché privé. Mais, les obstacles sont nombreux et il faut dépenser une énergie colossale pour vivre en logement privé.

Les gens doivent toujours démarrer à zéro. Ils n'ont plus de réserves. Même parfois démarrer en dessous de zéro. Certaines personnes en ont déjà tellement vu, mais ont tout de même tellement de courage, d'énergie… (LH)

Les propriétaires sont réticents à louer un logement à des personnes dépendant de l'aide sociale du CPAS, parce qu'ils se méfient de ce public ou ont eu des expériences négatives.

Moi quand… quand je dis le mot CPAS directement les gens : «ouaaaah !». Tu vois directement les gens, ils reculent comme si t'étais… Un malade. (SO)

C'est grave l'image qu'ils ont des gens qui sont au CPAS. Tout ça pourquoi, parce qu'il ya des gens qui se sont mal comportés avec certains propriétaires et tout le monde en pâtit par rapport à ça. Si tu n'as pas d'argent, c'est que tu ne travailles pas, donc tu n'es rien du tout : «c'est l'enfer».(SO)

Y a aussi souci des personnes qui ne font pas attention à l'appartement qu'ils louent. Donc le propriétaire se retrouve avec son appartement saccagé et certains propriétaires n'ont pas envie de le remettre à neuf. Y a pas aussi que l'augmentation des loyers, y a aussi le fait que les personnes ne respectent pas le bien qu'ils louent. (PR)

Les propriétaires privés utilisent divers moyens pour filtrer la demande : location par des agences immobilières, offre de logements sur internet,…

L'important, c'est de passer le cap du premier contact, de pouvoir parler au propriétaire.

Dans la recherche de logement, ne fut-ce que d'avoir un rendez-vous, c'est de plus en plus difficile, notamment avec le système d'Internet. On voit de plus en plus que ce système est utilisé par les agences. Donc il y a moyen vraiment de filtrer la demande, d'éviter d'avoir un contact de personne à personne. On téléphone, on a une agence, mais l'agence demande la fiche de paie. Vous ne l'avez pas, eh bien tant pis. Beaucoup d'agences fonctionnent avec des mails. Le sentiment d'exclusion est très très fort parce que la possibilité de négocier quelque chose en tant qu'humain est déjà privée dès le départ. (MRV)

La seule personne qui a réussi à avoir un logement ces derniers temps, c'est quand même parce qu'un moment donné, elle a pu toucher le propriétaire qui a dit «J'ai pitié de vous, venez quand même voir mon appartement, 2 chambres avec vos 4 petits enfants». La propriétaire en fait son projet social, voilà, elle a été touchée par la situation. C'est une femme musulmane, c'était le ramadan, elle a voulu faire une bonne action. Je ne sais pas si ça a joué, mais voilà, elle a accepté une série de choses. (MRV)

[41] Les Agences Immobilières sociales (AIS) sont régies par l'ordonnance du 12 février 1998 et par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 19 novembre 1998. Elles ont pour objectif de remettre sur le marché locatif des logements du secteur privé et moyennant une diminution du loyer versé aux propriétaires et un subside régional, de les mettre à disposition de personnes en difficulté, dont les revenus sont inférieurs au revenu d'admission du logement social. En 2010, les AIS bruxelloises agréées gèrent environ 2 000 logements.

Pour aider les gens à faire face, de nombreux services (services spécialisés des CPAS ou des services associatifs, ou même les maisons d'accueil) mettent l'équipement nécessaire (téléphone, internet) à disposition des personnes qui cherchent un logement. Certains organisent même des formations.

On est dans des liens avec la médiation, le cyber espace de la commune et on essaye d'amener à faire des formations pour recherche de logement sur le web avec des dispositifs et donc effectivement là, par un atelier d'accompagnement de recherche sur le web avec l'accessibilité du web. Il y a des ordinateurs en ligne. Depuis deux ans au cyber espace de la commune, on a un gars de chez nous qui va donner des formations et qui fait l'accompagnement dans ce cadre (HASG).

Malgré les lois anti-discrimination, il reste des personnes qui n'accèdent pas au logement : les grandes familles, les familles d'origine immigrée, les personnes souffrant de troubles mentaux,…

Il est impératif de développer les initiatives d'accompagnement des personnes dans leur recherche de logement[42].

Le projet «Soutien au logement» de l'asbl Diogènes s'articule autour de cinq volets distincts, notamment un accompagnement intensif et personnalisé à la recherche active de logement, la prospection de logements à louer et la diffusion de l'information dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri, le soutien et la stabilisation des personnes en logement.

Problèmes liés à la garantie locative

Depuis peu, le montant de la garantie a été ramené à 2 mois de loyer si elle est allouée en une fois et à 3 mois, si le montant est alloué en plusieurs fois. Certains propriétaires n'en ont cure.

Dans mon logement, il m'a demandé 3 mois, j'ai dit que ce n'est pas légal, il m'a dit «OK, je trouverai quelqu'un d'autre». Donc il faudrait directement arriver avec 2 000 euros chez eux. Où voulez-vous qu'on trouve 2 000 euros quand on est au CPAS ou au chômage ? On trouve jamais ça, il faut économiser pendant 6 mois, alors c'est comme ça qu'on se retrouve à la rue, moi, c'est ce que j'ai eu comme cas. (PR)

Plusieurs personnes nous ont parlé d'autres abus : exiger une garantie en liquide, demander un second versement quand le locataire a eu l'imprudence de ne pas exiger de reçu.

J'ai dû payer une double caution. Normalement, en Belgique ce n'est pas permis mais le bailleur m'a pris une double caution, le CPAS a déposé une caution à la banque et moi, j'ai payé une caution en espèces parce que j'avais besoin d'un logement (AM).

Les CPAS peuvent financer une garantie locative, mais la démarche n'est pas appréciée par les propriétaires.

Quand vous allez vers un propriétaire et que vous lui demandez s'il accepte la caution de CPAS, il vous regarde et vous dit «Comme la plupart des agences, il me faut un contrat de travail ou bien une fiche de paie». Vous voyez ! (CST)

Il existe un dispositif légal qui oblige les banques à financer le paiement d'une garantie locative. De plus, une institution financière ne peut pas refuser une garantie locative pour des raisons liées à l'état de solvabilité du locataire. Pourtant, la plupart des banques n'assurent effectivement ce service que lorsque le futur locataire dispose de ressources financières suffisantes versées sur un compte bancaire. Pour exclure les locataires insolvables et contourner la loi, les organismes bancaires demandent au candidat locataire des frais d'ouverture de dossier de 100 à 250 €. Selon la Ministre de la Justice[43], ajouter des frais de dossier est usurier.

On est confrontés à des difficultés pour constituer la garantie locative. Normalement, ce sont les banques qui sont obligées de donner une garantie locative, mais elles refusent. Elles contournent la loi en demandant par exemple des frais de dossier. Alors, les CPAS sont de nouveau sollicités pour des garanties locatives. (VH)

D'autres abus

Le code du logement bruxellois détermine les conditions d'habitabilité et de salubrité du logement. Mais il subsiste beaucoup de logements qui ne répondent pas à ces exigences, mais qui sont néanmoins habités.

Il n'y avait pas d'eau chaude dans le truc. Moi je disais «Ecoutez moi, il n'y a même pas une douche,…». Alors pour faire la cuisine, j'avais un butagaz. (…). Parce qu'entre nous, «Garni», il était marqué «cuisine équipée». Sa cuisine équipée se limite à une plaque de cuisson avec deux becs et un butagaz. Le frigo… y

[42] Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

[43] La ministre de la Justice, Laurette Onkelinx : «Nous avons rencontré les banques à cinq reprises en vue de la rédaction de la loi. Elles bénéficient d'un avantage dans ce cadre puisqu'elles peuvent conserver les intérêts durant la constitution de la garantie. Ajouter des frais de dossier est usurier.» La Libre Belgique, 7 septembre 2007.

avait pas hein, parce que ce n'y est pas compris dans la cuisine équipée hein ! Donc quand tu étais en hiver, tu ouvrais ta fenêtre, tu mettais ta main dans le frigo ! (LH)

Les personnes les plus vulnérables peuvent être exploitées par des marchands de sommeil, bien qu'il existe une règlementation pour combattre ces situations. Ces personnes pensent qu'il vaut mieux habiter dans un logement insalubre que vivre à la rue.

Au-dessus de ces cafés, il y a 5-6 chambres qui sont imbriquées les unes dans les autres, certaines sans fenêtres. Il y a un lit, c'est ce qui s'appelle un meublé. C'est loué à 500 € par mois. Ils empêchent les gens de recevoir quelqu'un dans leur chambre. (ALB)

Les contrôles, l'assainissement et la rénovation du quartier font partir les marchands de sommeil, mais cela provoque aussi l'exode des habitants parce que les loyers sont revus à la hausse.

Mais quand le quartier change, cela a pour effet que nos gens ne trouvent plus de logement. Le résultat de plus nombreux contrôles est que les prix montent. On fait plus de frais. (LH)

Se défendre contre les abus

Se défendre contre les abus des propriétaires exige beaucoup d'énergie, dont on ne dispose pas toujours. Et aucun procès n'est gagné d'avance. La sagesse populaire dit qu'il vaut mieux un mauvais compromis qu'un bon procès.

L'avocat m'a dit d'aller à la justice de paix mais vous savez, je ne vais pas encore me retrouver en train d'aller au tribunal. Tous les jours, c'est des menaces, en dessous c'est le bailleur et au-dessus c'est son fils. Je vis avec la peur chez moi, j'en peux plus.… Je me suis retrouvée abandonnée et c'est pas évident, tu as des soucis de santé et tu as une procédure comme ça à un moment où tu n'en peux plus. (AM)

Une politique volontariste du logement est nécessaire spécialement pour favoriser l'accès au logement des personnes les plus défavorisées : contrôle des loyers, allocations loyers, prime d'installation, plus de logements sociaux et l'optimalisation de leur taux d'occupation, plus particulièrement pour les familles très nombreuses[44], plus de logements en agences immobilières sociales, une approche coordonnée des logements inoccupés, plus de contrôle de la qualité des logements. Il s'agit avant tout de différencier et d'intensifier l'offre de logement[45].

5.1.2. Se maintenir dans son logement

Assumer seul toutes les tâches et les responsabilités n'est pas facile. Mais vivre seul est encore plus difficile.

Quel est le plus difficile quand tu veux trouver quand même un logement ? «Ben, c'est au début se retrouver seul quoi. Parce qu'on est habitué ici avec du monde, et là… seul. Ça va être vraiment le calme. Ça c'est vrai.» (LH)

La solitude et l'isolement sont des facteurs importants. Un séjour en maison d'accueil permet de construire des amitiés et des relations sociales, un réseau social, ce qui permet de retrouver confiance en soi. Le danger, c'est que cela offre un faux cadre de référence, par lequel on n'a plus de contacts avec la société «régulière», mais qu'on reste juste dans le secteur. (LH)

Quand les personnes ont passé de longues périodes à vivre à la rue, s'intégrer dans la vie sociale «ordinaire» ne va pas sans mal. Certaines personnes n'arrivent pas à se défaire d'habitudes prises en rue même si elles vivent dans un logement individuel. Alors, elles continuent à fréquenter la rue, ses habitants et ses services.

Pour nous, ce sont des gens qui investissent leur principale énergie dans la rue, mais on doit constater qu'un tiers à un logement. On voit aussi même dans les centres de crises, y a toujours des gens qui ont un logement. (DIO)

Il arrive qu'après s'être finalement lancé dans une vie indépendante, certaines personnes paniquent et retournent dans une structure d'hébergement parce qu'elles ont l'impression qu'elles ne pourront jamais se débrouiller, tant l'organisation de la vie quotidienne et la solitude leur pèsent.

Eh c'est vrai que là je vais devoir faire mon manger, je devrais faire, fin ouais mon café quoi. Ce n'est pas comme ici. Devoir faire tout moi-même quoi. Se débrouiller quoi ! (LH)

On a eu des gens qui, ayant à peine trouvé un logement, sont revenus en panique au centre les jours suivants en disant : «Je ne sais pas faire ça, moi !». (TR)

Pour éviter l'échec de la mise en autonomie par le logement, il est important de prévoir l'accompagnement de ces personnes par le dispositif d'habitat accompagné, par l'accompagnement dans le milieu de vie, ou par le suivi post-hébergement (voir 4.2.4 – 4.2.5.- 6.2.4).

[44] Association des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri. Mémorandum fédéral. 2010

[45] Mémorandum de la fédération Bico. Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri. 2009

5.2. DES PROBLÈMES D'INFORMATION

Pour pouvoir accéder aux droits fondamentaux, il faut d'abord en avoir connaissance et ensuite y avoir accès ainsi qu'aux services d'aide.

5.2.1. La connaissance des droits

La plupart des personnes rencontrées constatent qu'elles sont fort démunies pour pouvoir se débrouiller dans la vie et ce, par manque de connaissances.

Ben c'est quand même un problème d'éducation parce que nous on n'a pas appris c'est quoi nos droits. On a appris plein de choses dans l'école, mais on n'a pas appris qu'est-ce qui se passe si un jour tu as la malchance… on n'est pas conscients. On croit qu'on a toujours à la vie normale, on va travailler, on aura des bébés on aura un mari… Divorcé ? Moi, non jamais ! Jusqu'au moment où tu rentres et tu le trouves au lit avec une autre ! Alors voilà. (STR)

Cette méconnaissance place ces personnes dans une position de «dominé» et les laisse sans moyens de défense dans nombre de circonstances, notamment vis-à-vis d'un propriétaire.

Le problème est que les locataires n'en n'ont pas connaissance. Et c'est vrai que parfois même quand on en a connaissance, surtout pour les personnes étrangères, on se retrouve dans une situation où plusieurs propriétaires vous refusent le logement. Vous ne savez pas à quoi vous attendre. Franchement, c'est une situation assez difficile que j'ai vécue. (AM)

5.2.2. La connaissance des services

Généralement, les personnes qui n'ont jamais eu besoin d'aide ne connaissent pas les dispositifs et services existants, même si elles en ont entendu parler. Elles se trouvent tout-à-fait dépourvues de ressources en cas de grosses difficultés.

Y a parfois des gens qui ont une bonne situation jusqu'à 40 ans et puis du jour au lendemain, c'est la rue. Ils savent pas ce que c'est qu'un CPAS parce qu'ils n'en ont jamais eu besoin de savoir. Ils savent pas comment ça marche un syndicat. La question ne se pose que quand t'as pas de ressources et tu es obligé de t'intéresser. Mais tu ne peux pas reprocher à certaines personnes de ne pas le savoir. (PR)

5.2.3. Des outils d'information

Pour les travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux sont formés à la connaissance de la règlementation, des dispositifs, des services et des réseaux. Ils accompagnent et secondent les personnes dans leurs multiples démarches. Idéalement, ils deviennent de véritables «encyclopédies»… . Cependant, le volume, la diversité et la complexité des dispositifs en Belgique d'une part, et des situations rencontrées d'autre part, les conduit inéluctablement à d'importantes lacunes dans leur connaissance.

Il est en tous cas important qu'ils soient bien outillés pour aider et orienter au mieux les personnes qui demandent de l'aide.

Des systèmes d'information adaptés existent sur le plan régional bruxellois, au sujet des aides octroyées par les CPAS notamment le site web www.ocmw-cpas.be.

D'autres organismes complètent localement ces dispositifs sur un site.

La coordination a élaboré un document en ligne sur toute la législation, les questions logement. Ce très bel outil qui a été salué par l'inspecteur du logement en Région bruxelloise. Les pages logement sont en ligne et sont truffées de conseils et de pratiques qui peuvent être mis à jour. Là il y a un outil qui tient compte pour une fois, non seulement des partenaires publics mais aussi tous les partenaires privés, ce qui est une tentative d'ouverture de deux mondes qui se croisent avec tous les risques que ça comporte. Il y a une belle initiative de la coordination sociale avec tous les travailleurs référents qui se sont fait un outil dynamique pour eux. (HASG)

Pour les personnes qui vivent des situations de crise

Il manque des outils d'information accessibles aux personnes sans logis.

Un service central d'information à la gare
L'un des premiers réflexes des personnes qui tombent à la rue est de se diriger vers une gare.

Les 3 grandes gares bruxelloises sont un lieu de rencontre incontournable pour les personnes sans-abri. Pour faire face au manque d'information dont elles se plaignent en ce qui concerne notamment l'offre de services, il serait opportun d'y installer un lieu d'accueil, d'information et d'orientation sociales et engager des travailleurs sociaux pour tenir des permanences et orienter les personnes.

On sait que quelqu'un qui est dans la rue va aller à une gare. Fatalement ! C'est que là il y a d'autres SDF. Peut-être que je vais trouver quelqu'un qui va accepter de m'expliquer un petit peu comment ça marche. Alors, je ne comprends pas pourquoi il n'y pas toujours un travailleur social dans les gares. Puisque justement on sait que c'est un point de chute pour la plupart. Il peut au moins se dire «Il y a ce bureau, cette personne là va m'aider». Peut-être qu'elle ne va pas me donner un lit pour cette nuit, mais au moins j'aurais eu le bouquin avec les noms et adresses et ce matin j'aurais déjà pu faire quelque chose avant de venir ici, même si… j'étais perdu. (STR)

Un numéro vert

À défaut de centrale d'information dans une gare, ou en dehors des heures d'ouverture d'un service central d'information, certains émettent le souhait d'installer un numéro d'appel vert avec un professionnel au bout du fil.

Oui mais il faut créer un autre numéro que le CASU, il faut un numéro social. C'est autre chose, l'information sociale générale. Comment le créer je n'en sais rien, mais les gens à ce moment là sont dans l'anonymat. Donc ils appellent, ils prennent les informations. Ils n'ont pas l'impression d'être jugés. C'est déjà terrible ce qu'ils vivent. Tu as quelqu'un au bout du fil qui directement te donne des informations, tant que t'as encore ton logement et que tu sais que c'est imminent, que dans 3 jours le huissier est là. Eh ben tu sais que tu peux appeler. Tu as des informations correctes sur tout. Parce que Monsieur a demandé l'avis d'un copain, de son cousin, de son frère, de je ne sais pas qui et tu entends 190 versions différentes. Donc conclusion, de toute façon tu te retrouves sur le trottoir. Et au bout du compte, tu n'as rien ! Tu n'apprends à avoir les contacts qu'une fois que tu es dehors.(…) C'est peut-être plus intéressant d'avoir quelque chose de très généralistes avec des personnes qui peuvent donner une première information, ou aider ! (STR)

Une meilleure diffusion du dépliant «Sans-abri ? Des adresses»

Un dépliant est diffusé chaque année. Il contient les adresses des services existants du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Il faudrait améliorer la diffusion du dépliant (édité chaque année) et le mettre à disposition dans les lieux fréquentés par les personnes susceptibles d'en avoir besoin, dans un centre d'information de la gare par exemple, dans le métro, dans les journaux gratuits diffusés dans les gares et métros (journal quotidien «Metro»,…)

Y a le dépliant, oui, mais les gens ne savent pas où il faut aller chercher le dépliant, ça devrait être un peu partout, mettre avec le journal Métro, dans les trucs gratuits. (PR)

Il n'y a pas beaucoup d'accès à l'information. Pourtant à la gare du Midi tu me diras, c'est beaucoup fréquenté par des SDF. Je pense qu'ils pourraient au moins mettre des petits trucs pliants ou quoi… À gare du Midi, à gare du Nord, à gare Centrale (SO).

De fait, il faudrait que l'information soit accessible au plus tard quand les gens en ont besoin, mais idéalement de manière préventive.

Le souci des services sociaux, c'est de se dire «Où est-ce qu'on peut diffuser la bonne information quand les gens en ont besoin et sous quelle forme ? Il y a des panneaux d'affichages dans le métro, des gazettes dans le métro, ça serait peut-être un moyen : Vlan, Immoweb, quelques petits conseils utiles (PR).

Une meilleure diffusion du Guide pour les Sans-abri

Ce petit guide est une publication du Front commun des Sans domicile fixe (SDF), soutenu par le Service public de programmation (SPP) Intégration sociale. Il donne un aperçu des principaux dispositifs légaux existants pour les personnes sans-abri.

Si l'impression et la réimpression est financée par le SPP, sa diffusion est laissée à l'action militante du Front commun des SDF, c'est-à-dire assez limitée. Elle devrait également faire l'objet d'une diffusion selon les méthodes prônées pour le dépliant «Sans-abri ? Des adresses».

5.3. DES CPAS (IN)ACCESSIBLES

Un certain nombre de dispositifs et de services existent pour aider les personnes qui vivent des situations très difficiles. De nombreux freins à cet accès ont déjà été abordés dans le cahier thématique «Pauvreté et vieillissement» du rapport sur l'état de la pauvreté 2008. Des solutions ont été proposées[46]. Cependant, nous abordons ici les difficultés vécues par les personnes vivant sans chez soi.

L'accueil

L'accueil des usagers fait l'objet de grands reproches. Les personnes les plus pauvres se sentent stigmatisées, rejetées, incomprises, déconsidérées…

L'avis des usagers

C'est vrai que dans certains CPAS, c'est assez lourd, trop de dossiers, vous arrivez là, on vous reçoit, vous avez un accusé de réception. On vous fait poiroter pendant des mois. On vous dit qu'on a beaucoup de travail. Ils comprennent pas qu'ils vous prennent juste pour des numéros de dossier. (PR)

L'avis des travailleurs sociaux

Alors c'est vrai qu'ils sont débordés. Mais moi, je trouve que tout se durcit. Mais les tracasseries administratives qui existent, elles sont à décupler par 100 pour des personnes en situations de pauvreté. Et je suis étonné aussi de voir ce que font les femmes. Elles n'arrêtent pas de courir. On leur demande tout le temps des trucs, révisions de dossiers de CPAS tous les trois mois où il faut remettre tout le temps les mêmes papiers alors que rien n'a changé. Ce n'est pas possible des trucs comme ça. (MRV)

Les travailleurs sociaux, ils en perdent, des dossiers parce qu'il y a des gens qui oublient, qui tombent malade, on oublie la date d'échéance, la personne ne sait plus, on lui dit que son AS n'est pas là, qu'elle va revenir. Je pense que c'est un effet d'emballement, tout le monde est dans une maltraitance parce qu'il n'y a plus personne qui contrôle cet effet-là et c'est peut-être même pas intentionnel. (MRV)

Si les lieux et les procédures d'accueil ont été sensiblement améliorés dans la plupart des CPAS, la situation reste difficile dans certains d'entre eux. Les travailleurs sociaux des services associatifs qui accompagnent les personnes sans logis se sentent aussi maltraités que les personnes qu'ils accompagnent.

Ça manque de beaux locaux chaleureux, en règle générale. Y a des gens qui ont honte et on ressent cette honte violente. On les soutient comme ça, et on se dit ce n'est pas possible de les faire attendre. On nous offre rien, on ne dit pas bonjour. Ça me choque. (MRV)

C'est vrai qu'on ressent le vécu des personnes aussi, quand elles sont dans des salles de CPAS et qu'elles doivent attendre. On sent vraiment la précarité. Il faudrait ne fut-ce qu'améliorer les locaux ou l'accueil. Rien que lorsqu'on entre dans le CPAS, y a personne qui vous dit bonjour, personne vous dit où vous devez aller. (MRV)

Un dispositif intéressant à développer est celui mis en place par le SPP Intégration sociale au sein des administrations fédérales : les médiateurs de terrain.

Les médiateurs de terrain sont engagés dans des administrations publiques fédérales et ont une double fonction : d'une part, ils peuvent aider le public à obtenir leurs droits (aider à remplir les formulaires, chercher l'information,…) et d'autre part, ils ont une fonction d'observateur privilégié et peuvent à ce titre alerter l'administration sur des problèmes identifiés par expérience et faire ensuite des suggestions d'amélioration (par exemple, simplification de formulaires).

Les délais administratifs

Les administrations ont un rythme propre, qui ne correspond pas toujours aux besoins des personnes. Par exemple, le CPAS dispose légalement d'un délai de 30 jours pour prendre une décision et la notifier ensuite[47]. Ce délai est souvent inadapté à la réalité des personnes. Le même régime est appliqué en cas de révision d'un dossier.

Ce n'est pas possible. On est en lien avec le CPAS et on a encore eu plusieurs fois cette année des personnes se retrouvent sans revenus pendant 15 jours, 3 semaines. Ce n'est pas normal. Les aberrations administratives sont lourdes de conséquences aussi pour certaines familles. On ne met pas suffisamment en évidence l'impact que cela a sur les gens. (MRV)

Dans 2 CPAS, elles nous disent chaque fois qu'elles sont un peu désolées, mais c'est comme ça. Le débordement dans lequel ils sont fait que les gens sont sans argent, n'ont rien pour manger, avec des enfants ou seuls. Et elles doivent aller chercher des colis alimentaires alors que c'est juste un dossier qui doit être révisé et qui n'est pas passé à temps chez l'assistante sociale. Parfois les personnes courent d'un coin à l'autre. (MRV)

[46] Observatoire de la santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Synthèse de la table ronde, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008, Commission communautaire commune, 2008.

[47] Loi organique du 8 juillet 1976 relative aux Centres publics d'aide sociale.

À ce moment-là, quand on en vient à être expulsé pour x, y raison, c'est un peu le parcours de chacun. Justement, à ce moment-là, il faudrait avoir un service qui pourrait aider. Moi, j'ai été au CPAS tout de suite, c'est eux qui m'ont aidé. Moi aussi, j'ai été au CPAS mais ça a quand même pris deux semaines et donc pendant les deux semaines, tire ton plan, quoi ! Pour eux, ce n'est pas important. Donc, ils ont mis deux semaines à prendre une décision. (AM)

J'étais à la rue, je n'avais pas de CPAS moi. Je n'avais rien hein ! Je me suis battu 7 ou 8 mois avec mon CPAS pour essayer d'avoir l'aide du CPAS et je ne l'ai jamais eu. C'est seulement après que tout est entré dans l'ordre quand je suis arrivé dans un centre. Là, j'ai touché le CPAS. Le CPAS, moi j'en avais besoin avant. (SO)

Il existe pourtant un dispositif dans la loi de 1976 sur les CPAS auquel on peut faire appel lorsque la situation ne souffre pas l'attente : le président peut prendre la décision d'aide seul et la faire avaliser ensuite par le Conseil de l'aide sociale. Ce dispositif est peu utilisé (peu connu et/ou évité).

Alors, pour éviter que les personnes se trouvent sans moyens financiers et des drames humains, certains services sociaux dépannent les gens, même s'ils ne sont pas subventionnés pour cette aide.

On a plusieurs fois donné des avances sur le RIS pour des personnes qui sont accompagnées en proximité par notre équipe et où il y a eu des couacs avec le CPAS alors que l'on avait tout prévu avec ces personnes. Donc on a quand même dû avancer de l'argent parce qu'elles se retrouvaient sans rien. Donc je me dis que si ces personnes n'étaient pas dans des transits ou des maisons d'accueil que nous pouvons accompagner et rassurer le propriétaire, ces personnes pourraient se retrouver vraiment en grande difficulté et éventuellement être à la rue. Sans parler des conséquences morales et psychiques alors que les droits sont acquis. Moi, je trouve ça invraisemblable. (MRV)

Les disparités dans l'aide sociale

L'autonomie communale en matière d'attribution de l'aide sociale est historiquement reconnue. La politique sociale de chaque CPAS s'exerce principalement à travers des dispositifs d'aide sociale, puisqu'ils relèvent d'une appréciation de chaque situation par chacun, voire par chaque travailleur social. Cette liberté d'appréciation conduit à des aides différentes pour des situations parfois analogues.

Les gens qui sont au CPAS de Bruxelles quand ils sont logés ici, ils doivent payer 15 euros par jour, ceux qui font partie des autres CPAS ne payent rien, ceux qui sont au chômage et à la mutuelle ne payent rien. (TR)

Comme cela a été souligné lors de l'élaboration de chaque rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, les personnes défavorisées comprennent difficilement ces différences et les ressentent comme de l'arbitraire. C'est le cas des soins de santé, du statut de cohabitant,…

C'est encore plus compliqué s'il y a une prime d'installation. T'as des CPAS qui disent «bon t'es en maison d'accueil donc oui, tu as le droit à la prime d'installation». Et il y a d'autres ou l'assistante sociale va te dire,» ah non vous n'étiez pas sans abri, vous étiez en maison d'accueil». Et elle ne fait même pas la demande (au conseil de l'aide sociale). Mais il y a des assistants sociaux… .allez… peut-être par orgueil qui vont pas dire oui non je ne sais pas, je ne connais pas, je vais me renseigner auprès de mes collègues. (SO)

C'est comme pour les frais médicaux aussi hein ? Les CPAS qui accordent des cartes médicales quand il y a un médicament à prendre puis il y en d'autres où la personne prend 10 médicaments et elle n'est plus prise en charge même quand le personne bénéficie du revenu d'intégration. C'est… ça pose un problème. (SO)

Ces questions ne se posent pas seulement pour les personnes aidées par le CPAS, mais également pour le financement de l'hébergement en maison d'accueil. Les pratiques sont différentes selon les CPAS, qui octroient soit un forfait, soit un réquisitoire.

Et ça complique vachement les choses aussi pour nous qui devons facturer au CPAS. Parce que c'est des calculs… fin je ne sais pas comment ça s'appelle, parce que chaque CPAS a ses règlements, avec,… Il faut facturer les choses différentes à chaque CPAS hein ! C'est du cas par cas. (SO)

De plus, il peut encore y avoir des différences selon le statut de la personne hébergée : soit elle est considérée comme «cohabitante» si elle n'a pas négocié de contrat d'insertion avec le CPAS, soit elle est considérée comme isolée, si ce contrat est signé. Le revenu d'intégration sociale est sensiblement différent entre ces deux statuts.

Mais t'as un statut de cohabitant non isolé quand t'es en maison d'accueil. Normalement on a un statut d'isolé si on a un contrat d'insertion avec le CPAS. Alors c'est quoi ? Non mais dans ton cas c'est parce que tu as juste la prise en charge du prix d'hébergement tu vois ? Parce que c'est une aide ce n'est pas un Revenu d'Intégration Sociale, normal là il n'y aurait pas de soucis. Mais là le problème, c'est que tu n'as droit que à une aide financière (SO).

L'obstacle de la langue

La pluriculturalité de la Région bruxelloise est certes une richesse, mais dans les démarches administratives, elle défavorise les personnes qui ne parlent pas l'une des deux langues en vigueur à Bruxelles.

Je me suis rendu compte que beaucoup de gens qui avaient des problèmes à parler français ou néerlandais, fatalement ça ne va plus. L'avantage qu'il y a ici, c'est qu'on prend le temps. La personne explique en arabe et on demande au reste de l'équipe de faire les démarches pour eux. Quand il recevait une lettre et qu'il comprenait rien de ce qu'il y avait dedans et quand il allait au CPAS, on lui disait «Il faut comprendre le français». Et voilà. (STR)

L'ensemble du secteur doit aussi faire face à la diversité des origines et des langues pratiquées. C'est pourquoi, la formation de médiateurs interculturels est un outil nécessaire dans le secteur de l'aide sociale.

5.4. DES PROBLÈMES ADMINISTRATIFS

5.4.1. Etre inscrit au Registre de la population

Avoir une adresse officielle consacre l'existence légale de tout résident dans le pays. Toute personne est légalement obligée d'être inscrite dans un registre de la population. Pour être inscrit au registre de la population d'une commune, il faut avoir sa résidence principale dans cette commune. La résidence principale est le lieu où la personne vit effectivement.

Beaucoup de personnes qui vivent dans la précarité n'ont pas de situation administrative claire. Pour obtenir leur inscription à la commune, les obstacles sont multiples en termes de procédure ou de preuves à fournir.

Tu as chaque fois pris contact avec le CPAS et tu as insisté pendant un an. Au bout d'un an, tu as trouvé un logement. Il faut savoir aussi qu'il y a eu plusieurs endroits où les propriétaires ont refusé. Il a trouvé un logement mais le CPAS n'a pas voulu intervenir et il est retourné dans son squat. Donc c'est vrai que ça a duré un an avant de trouver. Maintenant, tu as trouvé tout seul, à Ixelles. (STR)

Y a aussi le fait qu'on leur demande une adresse. On pourrait éventuellement demander une attestation d'hébergement de l'endroit où on dort pour pouvoir prouver à la commune dans laquelle on veut s'inscrire. Ce n'est pas suffisant. Il faut chercher d'autres idées. (STR)

Si la personne n'habite plus depuis un certain temps à l'adresse à laquelle elle est inscrite, elle peut être radiée du registre de la population.

Une dame avait une adresse dans la commune. Elle a été radiée. On a fait des pieds et des mains pour qu'elle ne le soit pas mais le propriétaire a fini par le faire. (MRV)

L'inscription est nécessaire pour obtenir certains droits fondamentaux garantis par la Constitution belge, tels que le droit à des allocations sociales,…

Ils me l'ont une fois supprimé parce qu'ils se sont rendus compte par rapport à mon numéro de registre national que je n'existais plus, que je n'étais plus domicilié. J'ai été dans une antenne sociale et là, ils m'ont dit que je devais absolument être domicilié quelque part. C'est à partir de là que je suis rentré dans une maison d'accueil qui a bien voulu que je me prenne leur adresse et j'ai pu récupérer mon droit au chômage (FH).

5.4.2. L'adresse de référence

Il faut être radié du registre de population de la dernière commune de domicile pour obtenir une «adresse de référence». L'adresse de référence est une adresse administrative (officielle) qui permet d'identifier un lieu de contact pour recevoir du courrier, des documents administratifs, etc. **Il ne s'agit pas d'un domicile effectif** (il est donc exempt de risque, par exemple l'action de huissiers). Cette adresse de référence peut s'obtenir soit chez un particulier (ou une maison d'accueil) qui est d'accord de recevoir le courrier et de le transmettre à la personne sans logis, soit à l'adresse du CPAS de la commune dans laquelle la personne séjourne habituellement. Une boite postale ne suffit pas.

Ils doivent absolument attendre que la personne soit radiée pour faire une adresse de référence. Normalement, ils doivent avoir droit à une adresse de référence mais ils refusent de la faire tant que la personne n'est pas radiée. Et si la personne est radiée et qu'elle n'est pas belge, ça pose vraiment problème quoi. Fin des fois ça traine et des fois, on se fait radier en deux secondes (SO).

Nous renvoyons à cet effet à l'étude «Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale»[48].

[48] BERNARD, Nicolas et LEMAIRE Laurent. Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale, p. 2002-205. Facultés universitaires Saint-Louis, 2010

Le refus des CPAS

Des CPAS n'ont pas de politique volontariste en ce qui concerne l'adresse de référence. Il est vrai qu'en fonction de la concentration sur les communes centrales de certains services ou maisons d'accueil, le nombre de bénéficiaires peut être plus ou moins important dans ces communes. L'adresse de référence est une condition sine qua non pour pouvoir obtenir l'aide du CPAS.

Les réticences des maisons d'accueil

Normalement, lorsqu'on est hébergé en maison d'accueil, on reste domicilié au dernier domicile connu (sauf radiation). Les maisons d'accueil sont réticentes à autoriser une adresse de référence chez elles pour des raisons administratives, pour des raisons sociales, pour des raisons de continuité (après la sortie, l'adresse de référence peut se maintenir à l'adresse de la maison d'accueil). C'est cependant possible.

5.4.3. Des difficultés avec les administrations

L'attitude des agents de service public

Les personnes défavorisées ont l'impression que les agents de service public ne tiennent pas compte de leurs difficultés. Les procédures leur semblent différer selon les agents et être appliquées «à la tête du client».

Vous allez dans tel ou tel organisme, vous expliquez votre cas, on vous dit «Non, ce n'est pas chez nous, vous devez vous adresser à…» Parfois dans les administrations, on a l'impression d'être des balles de ping-pong parce qu'on vous dit «Tiens, vous devez vous adresser à tel service» et puis là on vous dit «Non, ce n'est pas chez nous, c'est chez les autres». En attendant, vous perdez des jours et des jours, des semaines, et pour finir, on ne sait pas qui s'occupe de quoi ! (PR)

Ouais, parfois on a des dérapages administratifs, des problèmes de papier, d'enregistrements, qui ont été mal rangés. C'est les administrations. La plupart des services publics, on les considère comme des bureaucrates : la petite demi-heure de café, ils discutent entre eux alors que vous êtes dans les problèmes et vous ne savez pas comment vous en sortir et eux, sont là occupés à rigoler entre eux. (PR)

Des lenteurs administratives

Les procédures administratives sont généralement très longues et peu claires pour les usagers.

Et pour les autres, vous avez des expériences d'un syndicat qui vous a bien aidé ? Syndicat ou CAPAC, c'est la même chose… Souvent il faut aller 6, 7 fois par semaine pour être sûr d'avoir un papier. Vous allez demander tel renseignement à telle personne qui vous dit telle chose. La semaine d'après vous retournez pour un papier, on vous dit tout à fait le contraire et au bout du compte, on ne sait plus vers qui se tourner quoi. (PR)

Des coûts pour chaque démarche

Pour obtenir des droits, il faut fournir des preuves, souvent des attestations fournies par la commune. Mais elles ont un coût, fixé par chaque commune. Les dérogations sont toutefois possibles, encore faut-il le savoir.

Est-ce que toutes les démarches administratives sont payantes ? Y a pas moyen d'obtenir des dérogations ? Quand on est au CPAS, oui, mais pas au chômage. Je pense que les gens ne connaissent pas toujours leurs droits, manque d'information. Si vous avez une composition de ménage ou un historique des adresses à aller chercher, ça va vous coûter 8 euros. Si vous vous amenez à la commune avec le papier du CPAS réclamant un historique des adresses par exemple, c'est le CPAS qui vous le demande, ça va être gratuit. Qui sait ça ? (PR)

6. L'IMPORTANCE DE LA PRÉVENTION

De façon schématique et théorique, la prévention comprend trois types d'interventions : primaire, secondaire et tertiaire.
La prévention primaire commence par l'identification des dangers et des situations à risque afin de les supprimer. Ces interventions sont donc au cœur de la prévention. Elles touchent à l'organisation de la société. Toutes les mesures prises en faveur du bien-être de la population (les droits sociaux fondamentaux) et de la cohésion sociale entrent dans cet objectif.

La prévention secondaire consiste à réduire la gravité d'un mal qu'on ne peut empêcher d'apparaître. Elles visent à sensibiliser, informer, former les personnes et les travailleurs sociaux. L'accès aux services entre dans Ces objectifs.

Quant à la prévention tertiaire, elle se concentre sur les dommages. Ce type de prévention intervient quand le drame est survenu, pour éviter la récidive ou l'aggravation du mal. Ces mesures s'apparentent à la réparation, aux premiers secours[49]. De fait, la prévention tertiaire est indispensable mais elle ne relève pas véritablement de la prévention. La prévention tertiaire est composée de toutes les mesures qui sont de nature à empêcher le début d'accident de se produire. Ce sont donc tous les dispositifs d'aide aux personnes sans-abri qui sont visés ici.

6.1. LA PRÉVENTION PRIMAIRE

La sécurité sociale est l'un des fondements de la prévention primaire. Comme le fonctionnement du système social belge est basé sur une demande explicite pour l'obtention des droits et des aides sociales, ceci entraîne des conséquences sur l'accès aux droits. Les personnes les plus instruites y accèdent généralement, alors que c'est plus difficile pour les personnes défavorisées qui ne possèdent pas ou moins les clés de cet accès (à cause de leur niveau d'instruction notamment).

6.2. LES PRÉVENTIONS SECONDAIRE ET TERTIAIRE

6.2.1. La détection des problèmes

Les professionnels du travail social
Le travail social intervient dans le cadre de la prévention secondaire et tertiaire. Les travailleurs sociaux se trouvent face à des personnes qui ne demandent de l'aide que lorsque la situation est déjà fort dégradée voire dramatique, ou face à des personnes qui ne demandent rien, ce qui est souvent le problème des personnes sans-abri. La question essentielle est dès lors celle de la détection des situations à risque ou de leur signalement. Le signalement est souvent le fait des professionnels.

C'est souvent difficile à détecter. Nous venons de prendre une famille en charge, et on constate que le processus se déroule déjà depuis un certain temps, mais il n'ont cependant fait appel à nous que le week-end qui a précédé leur expulsion à la rue. Quand ils a tout essayé, ils font tout de même appel à nous, pour être accueillis en maison d'accueil. Comment peut-on détecter ces situations plus tôt ? (ALB)

Plusieurs dispositifs existent pour détecter des situations dramatiques grâce aux CPAS et à leurs différents services, par exemple par le biais de la «table du logement» ou par le service de médiation de dettes,…

Le CPAS de Saint-Gilles. Aux gens qui cherchent du logement, la question doit être posée du motif de cette recherche et donc si on constate qu'il y a une problématique de non paiement de loyer, la médiation de dettes pourra se faire assez naturellement. S'il s'agit d'un problème d'état du logement, (on peut utiliser) l'articulation avec le service Réseau habitat, qui permettra d'établir des courriers, des états de lieux qui vont permettre à la personne de défendre la situation vis-à-vis du propriétaire et voir de s'ouvrir certains droits, comme celui de possibilité de relogement. L'idée est vraiment qu'au travers de ces différents dispositifs, on puisse faire en sorte qu'on travaille vraiment en amont en ciblant le motif et l'objet de la perte. (…)Le service Habitat accompagné fait une analyse budgétaire précise de la situation de chaque famille, ce qui permet progressivement d'augmenter l'autonomie financière des personnes (HASG).

D'autres intervenants sociaux mènent ce type de travail, au sein des logements sociaux.

Dans les logements sociaux, on est informés des problèmes par l'assistante sociale ou par l'infirmière. Ce n'est évidemment pas automatique. On cherche l'info pour avoir une image complète de la situation, par exemple on vérifie s'il s'agit bien de dettes de loyer. Si on remarque qu'il n'y a rien d'objectif, c'est souvent qu'il y a un problème de santé mentale (SME).

Les services sociaux peuvent également jouer un rôle de médiation entre propriétaires et locataires.

[49] Gérard Bregier. Formation CHSCT Evaluation des risques professionnels, Technologia 2008.

Dans la relation propriétaire-locataire où parfois ces situations-là sont générées par le comportement d'un propriétaire abusif, la solution est de changer de logement, de se faire dédommager, de passer en justice. Le plus difficile pour nous, ce sont les situations de relations propriétaire-locataire dégradées. (HASG)

D'autres intervenants

Si le rôle de détection relève tout naturellement du registre professionnel des travailleurs sociaux, d'autres intervenants peuvent remplir le rôle de détection, comme les agents d'entretiens dans les blocs de logements sociaux.

Les agents d'entretien qui passent une fois par an dans les logements peuvent découvrir un état catastrophique par rapport à l'hygiène, l'insalubrité etc. Ils alertent l'assistante sociale.

Il y avait une fuite d'eau chez la voisine d'en bas et l'assistante sociale a fait une visite et a trouvé cette dame. (SME)

Les «Buurtconcierges» pourraient également exercer cette fonction de signalement.

Il y a du côté flamand, ce qu'on appelle des concierges de quartiers, les «buurtconcierges», qui sont installés dans certains logements sociaux. D'abord ils sont sensibilisés et font attention aux habitants et peuvent alerter les services sociaux en cas de besoin. La détection peut se faire par eux, mais c'est ensuite au professionnel de travailler et lui, il est soumis au secret.

Est-ce qu'il y a pas aussi moyen d'agir à ce niveau-là ? Faire un peu plus d'information pour les concierges pour être un peu plus à l'écoute. Mais ce travail est à encadrer.

On a pensé à des séances de sensibilisation par rapport aux concierges, même de services qui sont en contact avec les logements sociaux ou qui travaillent avec les logements sociaux et qui sont en contact direct avec les locataires. (SME)

D'autres professionnels pourraient aussi jouer le rôle de «vigile» et alerter les professionnels ou orienter les gens, si possible avant que la situation ne se dégrade : la police par exemple.

Certaines personnes ont été aidées par les vigiles de la gare.

Et moi à la base, je me disais «Bon voilà, ils vont me donner de la bouffe, des vêtements». Alors, je me suis dit «Je vais aller là-bas, comme ça la personne elle va voir que je ne suis pas bien, elle va m'aider me donner le numéro de téléphone de… de…». Ce n'est même pas eux… Les agents de la sécurité de la gare, ils m'ont dit : «Voila t'es beaucoup trop jeune pour être dehors et tout ça». Et j'ai parlé avec eux, ils on vu que j'étais sympa, et ils m'ont laissé dormir là. Et puis à la fin, ils ont regardé sur internet ils m'ont donné le numéro de téléphone de l'Armée du Salut. La garde de sécurité ? Oui, et il m'a donné son GSM il m'a fait appeler, et j'ai eu un rendez vous et voilà j'étais pris à l'Armée du salut. (SO)

Les réseaux informels

Le signalement peut se faire aussi par des réseaux informels, comme par exemple le voisinage peut aussi alerter les travailleurs sociaux dans des situations à risque. Les amis forment des réseaux non-professionnels sur lesquels les gens peuvent ou espèrent pouvoir compter.

Si je n'avais pas eu mes amis pour m'aider, franchement, je m'en serais pas sortie parce que pour trouver déjà un logement, c'est pas évident. J'ai dû attendre. (AM)

L'entraide peut aussi fonctionner dans certaines situations. Certaines personnes ont été «repêchées» par des personnes elles-mêmes sans abri.

Oui c'est bien ça le problème je veux dire, personne ne s'imagine qu'un jour il va se retrouver dans la situation où j'étais. Donc franchement dit, dans la merde la plus noire ! Mais le problème c'est que tu ne sais pas à qui t'adresser. (…) Ceci-dit, si je n'étais pas tombé sur lui hier soir, je serais dans la merde hein ! Ben tu serais dans l'égout ! Il a choisi la gare Centrale, ouverte a tout le monde. Je trouve cette personne, sans aucun soutien, aucune aide, rien, tout seul à la gare là bas. Et j'ai dit : «Monsieur, je vais vous donner des adresses». Amis, il n'avait rien. Assistante sociale, il n'avait rien. Et quand on est en dépression, il ne faut pas boire, il faut faire attention aussi. Et je lui ai dit «Demain vous allez à Jamais Sans Toit parce que je vais aller là-bas. Et je lui explique. Il était seul dans la rue, seul dans la rue dehors. (STR)

6.2.2. La sensibilisation

L'accompagnement social peut avoir une action purement préventive, ce qui permet aux personnes d'éviter de se trouver dans des situations problématiques.

Nous voyons comment on accompagne les locataires pour éviter de se retrouver en fin d'année à payer des arriérés de loyer. Et c'est vrai qu'en agissant en amont sur les conditions d'énergie, d'isolation, d'entretien, sur la relation avec le propriétaire, on évite de nombreuses situations problématiques qui génèrent surendettement et qui font que les enfoncer. Donc je pense que ce n'est pas simplement dans l'urgence et dans le traitement

de la situation quand elle va mal qu'on doit renforcer les lignes mais dans le travail clair de prévention, dans l'aide individuelle et dans l'approche collective. On a des nouvelles pistes, un travail d'approche et individuel et collectif en matière de prévention (HASG).

La coordination sociale de Saint-Gilles développe des campagnes de sensibilisation pour attirer l'attention sur des «bons réflexes».

Je pense aussi qu'on n'est pas obligé non plus de les assister complètement. C'est ça qui est chouette dans la campagne «Louer à tout prix» qui comporte des réflexions destinées à réfléchir sur les conduites de risques du locataire qui fait passer d'autres dépenses en priorité. Y a tout un travail de prévention et c'est vrai que ça été établi par les travailleurs sociaux de toute la coordination sociale avec le savoir-faire des gens d'habitat accompagné, la collaboration très active du CAFA. On a mis en place, sur 12 mois, une campagne avec chaque fois un thème spécifique sur les conditions du logement, la sécurité, le paiement de loyers avec la part de responsabilité inhérente au locataire (…). Dans le cadre de la coordination sociale de Saint-Gilles, on vient de sortir de nouveaux outils de publicité, d'information sur les droits et devoirs des locataires et des propriétaires. Cette démarche entre aussi dans cette logique de prévention. (HASG)

6.2.3. La prévention des expulsions, une action spécifique du CPAS de Saint-Gilles

Le droit à un logement habitable pour tous est inscrit dans la Constitution belge. Mais l'existence de ce droit ne protège pas les personnes de l'expulsion de leur logement. Différentes causes sont à l'origine de la perte du logement, entre autres le non-paiement du loyer. La décision d'expulsion est prise par le Juge de Paix. Pour des aspects juridiques des procédures d'expulsion, nous renvoyons le lecteur à l'étude «Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale».[50]

Des dispositifs existent pour protéger le locataire, notamment la loi sur «l'humanisation des expulsions». Cette loi contient une obligation d'avertir le CPAS du domicile de la personne expulsée . En effet, le CPAS reçoit une lettre du Juge de Paix au moment de la demande (requête, citation. Ainsi le CPAS est informé des risques d'expulsion de tous habitants de la commune, car si certaines personnes en risque d'expulsion sont connues du CPAS, d'autres ne le sont pas.

Par ailleurs, on collabore aussi dans le cadre des requêtes en expulsion et des avis d'expulsions de manière très active sur un public qui n'est pas le public «habituel» du CPAS pour pouvoir effectivement avoir une autre approche avec lui que purement financière. Donc, on a là un dispositif relativement complet où on a aussi l'approche de l'état du logement. (HASG)

Le CPAS de Saint-Gilles est agréé en tant que service d'habitat accompagné par la Commission communautaire commune et utilise cet agrément dans le cadre des procédures d'expulsions. Il a développé une méthodologie particulière en matière de prévention et de suivi pour aider les personnes en procédure d'expulsion.

Le Service du CPAS prend contact écrit avec les personnes concernées pour proposer son aide et est présent si l'expulsion a finalement lieu pour trouver éventuellement des solutions à ceux qui n'en ont pas. Dans ce cadre, il utilise tous les autres services du CPAS pour éviter l'expulsion.

Mais tous les CPAS bruxellois ne sont pas outillés de manière suffisante pour faire face à ce type de problèmes.

Ça veut dire que tu peux prendre tous les dispositifs légaux possibles et ça cloche quand même. Je pense que pour une seule procédure d'expulsion, le CPAS est quand même averti à 4 étapes. Oui, mais quand tu vois le nombre de dossiers par assistant social,… Vu la crise, si j'étais une assistante sociale du CPAS avec 80 dossiers, où il y en a peut-être 8 avec des expulsions,… Bonne chance, tu travailles 48h par jour. C'est très bien, les procédures mais il faut aussi que ce soit gérable pour ceux qui doivent s'attaquer à ça. (TA)

Il serait intéressant d'étendre l'expérience de St Gilles à d'autres CPAS par un agrément spécifique «habitat accompagné» et de promouvoir des campagnes de sensibilisation.

6.2.4. Suivi-post hébergement

À de nombreuses occasions dans la rédaction de ce rapport, l'accent a été mis sur les risques liés aux situations de rupture ou d'interruption de protection sociale, notamment lors du passage d'un statut à un autre ou d'une institution ou service à un autre. Ces moments de transition sont cruciaux en termes d'accompagnement social.

[50] BERNARD, Nicolas et LEMAIRE Laurent. Expulsions de logement et sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale. Une approche juridique transversale, p. 2002-205. Facultés universitaires Saint-Louis, 2010

De plus en plus, l'accent est mis sur le principe de continuité de l'aide ou des soins. De plus en plus de services prévoient des «passerelles». Ainsi, un meilleur suivi et une meilleure préparation à la sortie d'établissements tels que prisons, hôpitaux psychiatriques ou maisons d'accueil, sont des mesures importantes.

Les personnes fragiles ont besoin d'un relais, d'un service qui peut poursuivre l'accompagnement par un travailleur social qui accompagne à plus ou moins long terme (par exemple à domicile) et en tous cas, jusqu'à l'autonomie complète.

C'est rassurant aussi pour les gens de savoir que c'est la même institution qui fait le suivi, je pense que naturellement, il y a une tendance à rester accrocher, mais il faut faire le lien pour passer le cap, faut traverser la rue. C"est ça qui est intéressant dans le post-hébergement, si c'est quelque chose qui est transitoire. (TA)

Je parle aussi aux professionnels de première ligne de penser à un relais, un service qui peut accompagner à domicile, quelqu'un qui trouve un logement pour l'accompagner à plus ou moins long terme jusqu'à l'autonomie complète. Il faudrait plus d'endroits comme ça qui pourrait accueillir les gens dans la journée. (STR)

Garder un «ancrage» est aussi important, un lieu où les gens ont confiance, où ils ont un lien et où ils peuvent revenir, des lieux rassurants, mais ouverts sur le quartier.

S'ils le souhaitent, les anciens hébergés peuvent fréquenter les groupes de parole de la maison d'accueil ou du centre pour y retrouver des amis, pour partager les expériences et le vécu, pour chercher conseil et pour montrer à ceux qui sont encore «dedans» qu'il est possible de vivre «dehors». La formule peut se réaliser également en partenariat avec des logements de transit[51].

Garder le petit lien. Même si vous ne venez plus dans le service parce que vous avez un boulot, un jour de congé, c'est l'occasion de venir dire bonjour aussi et de garder le lien. Chez nous, aussi des personnes qui ont trouvé un logement, un emploi, viennent dire bonjour, donner des nouvelles. (STR)

Donc, ce qui serait important, c'est d'avoir un support, un service social où vous pourriez aller quand vous en auriez besoin, y aller sur place une fois que vous serez seule en autonomie. Avoir un suivi avec quelqu'un en qui on a totalement confiance, cela serait bien. C'est mieux de continuer notre chemin avec quelqu'un en qui on a confiance même si on sait qu'on va devoir s'en séparer à un moment, mais bon… (3P)

Si l'accompagnement social des personnes sans logis ne peut être conçu comme un processus linéaire et progressif (correspondant à une approche par paliers, très contestée parmi les travailleurs bruxellois du secteur de l'aide aux personnes sans-abri), il pourrait néanmoins se concevoir en termes d'objectifs à atteindre progressivement.

La Communauté flamande a mis sur pied un système de «trajectbegeleiding» dans différents secteurs de l'aide aux personnes et notamment pour les détenus.

L'objectif est l'accroissement de l'autonomie de la personne. Le principe se base sur une vision large, c'est un travail d'accompagnement social sur mesure en collaboration avec le détenu.
Pendant le séjour en prison, le «trajectbegeleider» met l'accent sur l'activation du détenu, sa motivation, et la reprise en main de sa vie.
Concrètement, il met en place un système de communication structurel avec les services, tant à l'intérieur de la prison (cours, sport, recherche d'emploi, culture, santé mentale,…) qu'à l'extérieur (CPAS, logement social,…)
Le «trajectbegeleider» s'implique également dans la mise en ordre de la situation administrative du détenu.
De plus, il lui est possible de collaborer au plan de reclassement avec le détenu et en concertation avec le Service psychosocial de la prison (SPS).

Ce type d'accompagnement pourrait parfaitement être réalisé avec les personnes qui le souhaitent au sortir du secteur de l'aide sans-abri.

[51] Ces appartements de transit servent aux personnes qui se retrouvent brutalement à la rue suite à des situations de crise telles que les violences conjugales, un incendie ou une expulsion. Ils sont peu nombreux. Ce dispositif est mis en œuvre par des CPAS, des communes ou des AIS. Ils relèvent du Code bruxellois du logement.

7. CONCLUSIONS

Ce chapitre est le résultat du processus participatif requis par l'ordonnance du 20 juillet 2006 relative à l'élaboration du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté. L'intention du processus participatif est de favoriser l'expression et la prise de parole tant des travailleurs de terrain du secteur sans-abri que des personnes qui vivent sans «chez soi».

Ce chapitre est le reflet des 41 entretiens collectifs qui ont eu lieu entre août 2009 et février 2010. Ils ont porté sur des questions relatives au parcours des personnes sans logis, à l'organisation de leur quotidien, à leurs besoins et à leurs difficultés de réintégration. Nous avons travaillé exclusivement sur l'expression de ces groupes de personnes et par conséquent, certains sujets n'ont pas été abordés.

7.1. L'EXTRÊME PAUVRETÉ : NE PAS AVOIR DE «CHEZ SOI»

Vivre à la rue ou sans logement à soi est l'aspect le plus visible de la grande pauvreté, mais ce n'est que le sommet de l'iceberg.

Interrogées sur leur vécu, les personnes rencontrées ont parlé d'un «mauvais départ» : des situations instables, des situations familiales parfois compliquées, une accumulation de difficultés, des brisures, du rejet et des abandons, une vie en institution, la déprivation, les dettes, la violence, des troubles mentaux, l'alcoolisme, des problèmes administratifs, des difficultés de logement et parfois des expériences d'expulsions, une vie sans perspective d'avenir. Les situations vécues par les personnes sans logis sont souvent reproduites de génération en génération.

Ce sont des événements, des ruptures qui précipitent les gens hors de leur milieu de vie. Certains se retrouvent alors à la rue, d'autres trouvent des solutions d'hébergement temporaire dans le secteur sans-abri. Les comportements des uns et des autres s'adaptent à leur nouveau milieu de vie : l'errance pour les uns, avec des rencontres qui écrasent ou qui dépannent ; un processus de «récupération» pour les autres grâce à un accompagnement social…

Les conditions de vie à la rue sont inhumaines, soumises aux aléas de l'environnement, des circonstances, des opportunités et des rencontres. Elles se déclinent en termes de pertes : perte d'abri, perte de sécurité, perte d'énergie, perte d'hygiène, perte de liens familiaux, perte de dignité. Chaque problème en entraîne d'autres, les problèmes administratifs viennent généralement sceller cette exclusion en cascade.

Ces pertes cumulées sont de nature à «enfoncer» les gens et à les empêcher de «remonter» à la surface de la société.

Certaines situations sont spécifiques : des femmes arrivées récemment en Belgique victimes de violences, des personnes en séjour irrégulier, des jeunes, des personnes atteintes de troubles mentaux, des personnes sortant de défense sociale,…

7.2. PLUS DE DIVERSITÉ PARMI LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES

Le secteur sans-abri offre une multitude de services : des asiles de nuit, des centres de jour, des maisons d'accueil, des services d'habitat accompagné, un suivi social post-hébergement, un accompagnement dans le milieu de vie (dans la rue ou à domicile). Il est vraiment nécessaire de développer l'offre de services, pour pouvoir apporter une réponse sur mesure à la diversité croissante et à la complexité des problématiques auxquelles les personnes sans logis sont confrontées.

L'accueil d'urgence et de nuit

L'occupation des lits en asiles de nuit est maximale. Comme l'accueil est inconditionnel, ces centres doivent faire face à un public très diversifié, d'origine, de langue et de culture multiples. Passer une nuit à l'abri est une réponse immédiate à un problème urgent. Cette réponse immédiate ne procure pas de solutions structurelles à long terme. Dans le secteur sans-abri, le débat est vif entre ceux qui pensent qu'il faut augmenter le nombre de places d'urgence et ceux qui prêchent en faveur d'une approche plus globale et de dispositifs plus diversifiés. De nombreux acteurs mettent l'accent sur le fait qu'une vision linéaire de l'intégration des personnes sans-abri, qui prévoit un parcours en étapes successives et progressives n'a pas de sens[52]. Tant l'aide urgente que l'aide structurelle doivent être maintenues, mais il faut travailler conjointement sur les deux composantes et développer de véritables collaborations.

En plus, il faut surtout travailler sur la prévention des situations d'urgence. La prévention (primaire, secondaire et tertiaire) reste un outil fondamental à développer pour éviter les processus d'exclusion : la détection des difficultés, la sensibilisation, la prévention de la détérioration des situations,… Des dispositifs existent déjà, il faut les valoriser.

[52] Voir le cahier Regards croisés, «Approche d'une population de demandeurs d'emploi sans-abri» et Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Rapport de lutte contre la pauvreté, partie 2.»Pour une approche cohérente de la lutte contre le sans-abrisme et la pauvreté».

Les centres de jour

Les centres de jour permettent aux personnes sans-abri à la fois à se «poser» en journée et à créer du lien social. Actuellement, ils ne sont pas subventionnés structurellement dans le cadre d'une ordonnance ou d'un décret en Région bruxelloise. Il est essentiel que leur situation financière soit stabilisée et que ces centres soient reconnus. Il faudrait envisager également qu'ils puissent assurer une fonction complémentaire aux asiles de nuit.

Les maisons d'hébergement

L'objectif des maisons d'accueil est la réinsertion des personnes. Ce besoin d'efficacité les mène parfois à sélectionner leur public en vue de résultats plus rapides. Il est nécessaire d'évaluer et d'adapter les services face aux nouvelles exigences.

Cette sélection du public orientée vers une trop grande rationalisation et des résultats facilement mesurables est un piège, car les les publics ayant les problématiques les plus lourdes se trouvent exclus. C'est le cas des personnes qui en raison de leur comportement ou de leur pathologie, posent des problèmes d'organisation et de prise en charge : des personnes sortant de défense sociale, des personnes souffrant de troubles mentaux et particulièrement celles qui souffrent de troubles chroniques ou qui combinent plusieurs diagnostics.

Au niveau de l'offre des maisons d'accueil, il y a des manques criants pour les jeunes, les pères avec enfants, les couples, les familles,… De plus, il n'existe pas de lieux de vie résidentiels agréés pour les personnes de moins de 60 ans qui souffrent de différents troubles et/ou de vieillissement précoce et qui ne peuvent se passer de support social. La diminution des lits d'hôpitaux psychiatriques vient aggraver ce problème.

Finalement, les personnes souffrant de troubles trop lourds qui se trouvent exclues de la possibilité d'être hébergées en maison d'accueil sont obligées de se tourner vers des milieux plus «tolérants». Dès lors, des structures hors secteur s'ouvrent à elles (maisons de repos par exemple) ou même s'érigent spécialement pour les héberger et en tirer du profit (structures d'hébergement non-agréées).

De plus, des publics non visés par les maisons d'accueil y sont parfois hébergés : des personnes handicapées, des personnes atteintes de troubles psychiques,… parce qu'elles n'ont pas pu avoir accès à des structures adaptées. Ainsi, le secteur éponge les méfaits du système social.
De plus, des personnes qui ont uniquement un problème de logement se trouvent aussi prises en charge pars le secteur sans-abri. Car c'est une gageure de trouver un logement dans la situation actuelle du marché du logement bruxellois : on doit faire face à l'absence de logements salubres et abordables dans la Région bruxelloise, des freins multiples pour accéder au logement lorsqu'on n'est pas «Belge-blanc-riche-beau et en bonne santé». L'exclusion sociale est aussi manifeste sur ce terrain-là.

Dès lors, le secteur des maisons d'accueil est saturé et se ferme à de nouvelles demandes, que ces personnes proviennent de la rue, des asiles de nuit ou d'autres circuits.

L' accompagnement social dans le milieu de vie

S'il faut améliorer les dispositifs nécessaires qui aident ceux qui ce trouvent aujourd'hui sans chez soi, il faut également développer les services orientés vers de nouvelles pratiques : des services d'habitat accompagné, un suivi social post-hébergement et l' accompagnement dans le milieu de vie, des pensions de familles à bas seuil d'accès.
Les services d'habitat accompagné sont agréés et subventionnés depuis quelques années. Leur objectif est d'intégrer les personnes vulnérables dans la société tout en les accompagnant sur le plan social. Sous différentes formes adaptées à des publics particulièrement vulnérables. Ces services travaillent en amont et en aval pour le maintien des personnes dans un logement individuel.

De nouvelles initiatives

Pour compléter les dispositifs, les services et les travailleurs du secteur ont développé de nouvelles initiatives. Ils se sont concertés, se sont organisés en complémentarité, ont inventé de nouvelles approches et de nouvelles solutions pour s'adapter à de nouveaux publics et de nouvelles formes de précarité. C'est ainsi que sont nées les initiatives d'**habitat solidaire** et d'**occupation précaire**,… Ces initiatives sont le résultat de nombreuses collaborations internes au secteur, mais aussi externes en associant notamment les agences immobilières sociales (agréées par la Région de Bruxelles-Capitale). Ces projets associent logement et accompagnement social. C'est une voie d'avenir très favorable pour les personnes les plus vulnérables. Ils doivent être soutenus par les pouvoirs publics.

D'autres formules doivent coexister avec ces initiatives, des formules d'hébergement à bas seuil d'accès pour les publics qui échappent aux dispositifs existant actuellement. Un modèle de **pensions de famille** devrait voir le jour,… avec et sans encadrement professionnel. Mais ces initiatives doivent faire l'objet d'un agrément des autorités publiques afin de garantir des conditions de vie, d'équipement et des droits humains tels qu'ils sont garantis par la Constitution. Les structures d'hébergement non agréées pourraient être reconverties dans cette optique.

Ces initiatives de cohabitation doivent être soutenues par les pouvoirs publics pour favoriser l'accès au logement des personnes qui disposent de peu de revenus et leur garantir un accompagnement social.

7.3. UN TRAVAIL SOCIAL MULTIDIMENSIONNEL

L'acquisition des droits sociaux

Les situations extrêmes sont intolérables dans notre société d'abondance. Le maintien ou l'acquisition des droits sociaux ne va pas de soi parce qu'il doivent faire l'objet d'une démarche de la part des personnes et ces procédures requièrent un savoir intellectuel et un savoir-faire importants.

Des lacunes existent en matière d'accès à l'information, premier pas vers une vie plus autonome. Il manque des lieux d'information adaptés, ouverts dans des plages-horaires étendues. De nouveaux canaux doivent être cherchés pour mieux diffuser les outils existants («Sans-abri, des adresses…», «Guide pour les sans-abri»).

Lorsqu'il faut régulariser sa situation administrative (par exemple l'adresse de référence), les personnes se heurtent souvent à des difficultés venant des CPAS et/ou des administrations communales. Une politique de mise en œuvre de ce droit doit être positivée.

Les personnes pauvres constatent qu'elles consacrent la majorité de leur temps à des démarches qui répondent aux exigences des services pour prouver leur bonne volonté et attester de leur sentiment de responsabilité envers la société. Les personnes sans-abri font le même constat

De leur côté, les travailleurs sociaux du secteur s'épuisent à affronter au quotidien les graves problèmes humains et sociaux des personnes sans logis. Dans de nombreux cas, ils doivent également faire face à l'échec de nombreuses tentatives d'aide En effet, il existe parfois un fossé entre les exigences des services et les besoins des personnes défavorisées.
Travailler à la réhabilitation sociale, à l'émancipation et à la stabilisation de la situation des personnes sans-abri, doit être examinée comme une alternative à une conception «caritative» de l'aide qui se limite à donner des réponses gratuites aux besoins primaires des gens et les installe dans la misère, entretenant la précarité de leur situation. Dans ce cadre, une initiative à creuser est celle des «trajectbegeleiders», les accompagnateurs individuels des personnes fragiles tout au long leur parcours vers la réintégration sociale.

Des collaborations avec d'autres secteurs

Les collaborations avec d'autres secteurs juridique, de l'aide aux personnes (services sociaux, aide aux justiciables,…), de la santé et de la santé mentale, de la culture,… du logement, sont essentielles.

Sur le plan collectif, le secteur de l'aide aux personnes sans-abri a construit une dynamique de collaboration très concrète et très efficace pour assurer la continuité de l'aide et des soins, que ce soit entre services du secteur sans-abri, entre services de CPAS, entre travail de rue et services juridiques, entre secteur de la santé mentale et de l'aide aux personnes, entre secteur du logement et de l'accompagnement social, ou d'autres secteurs…

Les services du secteur ont par contre à faire face aux difficultés institutionnelles et financières. Ils perdent de l'énergie et du temps à cause des clivages existants entre services (sociaux et de santé, publics et associatifs), des clivages institutionnels ou communautaires véhiculés en Région bruxelloise. Le secteur souffre des tensions existant avec les CPAS. Ces clivages doivent être dépassés pour appréhender la situation bruxelloise au niveau régional, dans toute sa globalité.

Il faut valoriser la créativité des travailleurs qui favorisent des modèles d'intervention nouveaux afin de répondre aux nombreux besoins et à leur évolution. Toutes ces initiatives doivent être soutenues sur le plan institutionnel et financier, en tenant compte de la pénibilité du travail et de l'encadrement nécessaire de ces projets.

7.4. UNE POLITIQUE SOCIALE DE QUALITÉ

Au niveau global, il faut aboutir à un dispositif intégré qui tienne compte de la situation des «personnes entrantes» et des «personnes sortantes». Il faut abolir les clivages au sein du secteur sans-abri développer les synergies avec d'autres secteurs . Cela signifie qu'il faut dépasser les limites des répartitions politiques et celles des politiques sectorielles ou territoriales pour donner d'une part de l'importance à la prévention, et d'autre part, aux politiques de sortie du sans-abrisme via le logement. Ceci ne peut se réaliser qu'en tenant compte des différentes dimensions de la problématique du sans-abrisme[53].

Au-delà de l'amélioration des dispositifs d'aide aux personnes qui n'ont pas de chez soi, la prévention de la paupérisation de la population passe par des politiques cohérentes et transversales de lutte contre la pauvreté pour l'ensemble de la population. De plus, il faut sortir d'une approche uniquement basée sur des catégories et développer des politiques qui portent sur l'ensemble du parcours de vie.

Beaucoup de mesures, de dispositifs et de services existent, mais il reste à les affiner et à les diversifier, à les coordonner et clarifier leurs complémentarités comme éléments d'un ensemble, et à rassembler les forces des acteurs de terrain et des acteurs politiques afin d'intégrer le plus humainement possible les personnes en grande détresse et leur permettre de vivre dignement.

[53] www.webzinemaker.com/diogenes

PARTIE 2 :

EXPULSIONS DE LOGEMENT ET SANS-ABRISME EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE. UNE APPROCHE JURIDIQUE TRANSVERSALE

Recherche menée par ***Nicolas BERNARD*** et ***Laurent LEMAIRE*** (Facultés universitaires Saint-Louis) pour le compte de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale du 15 septembre 2009 au 15 mars 2010.

Le texte ci-dessous comporte les recommandations qui sont reprises à la fin du rapport de recherche. Ces recommandations forment une bonne synthèse du document. Le rapport de recherche complet est disponible en français sur le site web de l'Observatoire de la Santé et du Social (www.observatbru.be).

Les suggestions ici formulées ne revêtent aucun caractère d'exhaustivité par rapport aux pages qui précèdent et ne prétendent en rien se substituer au présent rapport. Celui-ci est émaillé en effet de nombreuses pistes de solution, quelque peu éparses, et dont la liste ici dressée représente un reflet plus ou moins représentatif, un résumé fatalement réducteur.

PRÉAMBULE

Les recommandations ici émises ne ressortissent pas, toutes, de la compétence des Régions. C'est que, notamment, la matière des expulsions et du sans-abrisme est régie, pour partie substantielle, par des législations *fédérales* (loi d'humanisation des expulsions, loi organique sur les C.P.A.S., législation relative au revenu d'intégration,…).

Un triple tempérament encadre toutefois ce constat.

D'abord, la Région de Bruxelles-Capitale dispose bien de leviers importants en ce domaine, pour ce qui concerne par exemple les évictions consécutives à l'application des normes de qualité. C'est elle, par ailleurs, qui est habilitée à prendre des actions *structurelles* en vue, d'une part, de rendre le marché du logement davantage accessible aux personnes à revenus modestes (extension de l'offre par la lutte contre les immeubles vides, octroi d'ADIL, mise sur pied d'un fonds de garanties locatives,…) et, de l'autre, de maintenir les ménages défavorisés dans leur habitation (allocation-loyer, encadrement des loyers,…). Sans compter que c'est à elle qu'il revient d'assurer matériellement le relogement (logements de transit, logements sociaux,…).

Concernant, ensuite, les thématiques excédant sa compétence, rien n'interdit la Région de Bruxelles-Capitale de solliciter la tenue d'une «conférence interministérielle du logement» réunissant entités fédérées et pouvoir fédéral, comme cela s'est déjà fait par le passé. Cette enceinte transversale pourra alors aborder *l'ensemble* des questions relevantes et impulser des modifications à tous les niveaux de pouvoir.

Rappelons, enfin, qu'est actuellement discutée au Parlement fédéral, dans le cadre de la réforme institutionnelle, une très importante proposition de loi spéciale visant, entre autres, à régionaliser la loi (fédérale) sur le bail, en ce comprises les «règles particulières concernant la location des biens destinés à l'habitation» au rang desquelles on identifie la matière de «l'éviction» du locataire[1]. Il se pourrait donc que, demain, la Région devienne compétente pour l'ensemble de ces aspects, ce qui augure d'une véritable révolution copernicienne si la réforme aboutit.

COLLECTE STATISTIQUE D'INFORMATIONS

Recommandation n°1.
Organiser, à partir des C.P.A.S., une collecte et une centralisation des informations relatives aux expulsions judiciaires

Les C.P.A.S. sont, de par la loi, obligatoirement mis au courant des demandes d'expulsion en justice (pour manquement contractuel). Or, aucune collecte systématique de ces informations n'est actuellement organisée. Il faudrait donc y pourvoir, en impliquant – à des fins de centralisation – la structure faîtière des C.P.A.S. (l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale).
Un support – technique et budgétaire – émanant de la Région s'indiquerait vivement dans ce cas.

Recommandation n°2.
Etendre cette collecte d'informations aux expulsions décidées, pour des raisons de salubrité, par le bourgmestre

Il n'y a pas que les expulsions judiciaires (pour manquement contractuel) qui échappent à tout comptage actuellement. Les informations relatives aux expulsions imposées par le *bourgmestre* cette fois, pour des raisons de salubrité, sont pareillement lacunaires. Du reste, il n'est même pas prévu d'avertissement obligatoire au C.P.A.S. dans ce cas.

EXPULSIONS SAUVAGES

Recommandation n°3.
Prévoir la possibilité, en cas d'expulsion sauvage, d'introduire – comme en référé – une action en cessation, assortie d'une astreinte et recevable sur requête unilatérale.

Les forces de police, qu'il s'agit de sensibiliser davantage à la question, refusent généralement d'intervenir en cas d'expulsion sauvage (pour garantir l'inviolabilité pénale du domicile du locataire, par exemple). Ce dernier devrait dès lors avoir la possibilité de faire cesser en justice, et séance tenante, cette intolérable voie de fait, par le truchement d'une action dite en cessation.
Déjà consacrée par des législations diverses (relatives qui à l'environnement, qui au combat anti-discrimination, qui encore à la lutte contre les logements vides), cette action en cessation serait introduite dans des délais très brefs et pourrait même aboutir, si on le prévoit, à une indemnisation financière (forfaitaire ou fixée en équité), en sus de l'astreinte.

[1] *Cf.* Proposition de loi spéciale portant des réformes institutionnelles déposée le 5 mars 2008 au Sénat, *Doc. parl.*, Sén., n°4-602/1.

PROROGATION DU BAIL POUR CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Recommandation n°4.
Déterminer les hypothèses qui justifient une augmentation du loyer pour la partie du bail ainsi prorogé.

Lorsqu'il décide de proroger un contrat de bail pour circonstances exceptionnelles, le juge est libre d'accorder au bailleur une augmentation du loyer. Toutefois, cette hausse est susceptible de rendre le maintien du locataire dans le lieu problématique, alors même que des «raisons exceptionnelles» commandent justement la continuation du bail.
Dès lors, il est proposé d'arrêter limitativement les hypothèses qui justifient un relèvement du loyer et, par exemple, de s'inspirer de celles qui autorisent déjà pareille majoration *en cours de contrat* (de neuf ans).

AMÉNAGEMENT D'UN DÉLAI AVANT L'EXPULSION

Recommandation n°5.
Assortir d'une exigence de motivation spéciale la décision judiciaire de s'écarter du délai d'un mois

Certains juges réduisent le délai d'un mois – pourtant érigé en principe par la loi – sans donner aucune explication, alors même que le législateur a énuméré de façon limitative les causes pour lesquelles ce principe doit souffrir des exceptions.
Il serait bon, dès lors, d'imposer au juge qui décide de s'écarter de la règle de s'en expliquer, de manière circonstanciée.

Recommandation n°6.
Prévoir de manière explicite que le délai d'un mois (éventuellement modulé) est bel et bien d'application en cas d'exécution provisoire

Lorsqu'elle est accordée par le juge, l'exécution dite provisoire d'une décision – sans attendre donc le sort réservé à une éventuelle voie de recours – se fait aux risques et périls de celui qui la poursuit.
Pour d'aucuns, l'exécution provisoire annihile *de facto* le délai d'un mois à ménager avant l'expulsion. Cette position, cependant, est à la fois contraire à l'esprit de la loi, et à sa lettre. Il convient dès lors de le rappeler au sein même de ladite loi, et de manière univoque.

Recommandation n°7.
Etendre le délai d'un mois (éventuellement modulé) aux expulsions non décidées par jugement

Certaines expulsions sont décidées *en dehors* d'une procédure judiciaire, à la suite d'une conciliation par exemple, d'un arbitrage ou encore d'une médiation (et l'on écarte naturellement, ici, l'hypothèse des expulsions sauvages). Or, interprétée littéralement, la loi réserve l'application du délai d'un mois aux seuls «jugements» d'expulsion.
Il conviendrait dès lors de corriger cette discordance (laquelle, par ailleurs, n'est guère de nature à encourager le recours à ces modes alternatifs de résolution des conflits, on en conviendra).

CONSERVATION DES MEUBLES AU DÉPÔT COMMUNAL

Recommandation n°8.
Etendre aux locataires de droit commun l'avertissement relatif à la conservation des meubles à la commune

Dans le cadre de baux portant sur un bien *non* affecté à la résidence principale du preneur (comme les baux de droit commun : kot d'étudiant, résidence secondaire, etc.), le locataire faisant l'objet d'une procédure d'expulsion n'est pas averti (par l'huissier) de ce que ses effets seront conservés, à ses frais, à la commune.
Il conviendrait dès lors d'étendre à son profit ledit avertissement.

AVERTISSEMENT DU C.P.A.S.

Recommandation n°9.
Prévoir l'avertissement du C.P.A.S. à des stades plus avancés de la procédure d'expulsion judiciaire

Actuellement, concernant les baux de résidence principale à tout le moins (les plus courants), la loi ne prévoit l'avertissement du C.P.A.S. qu'au moment de la *demande* d'expulsion, et plus aux stades ultérieurs de la procédure (jugement d'expulsion, avis d'expulsion, expulsion effective).
Il importe d'y remédier, étant donné qu'à ces moments-là, une intervention d'urgence s'impose tout particulièrement.
Concrètement, et dans l'ordre, cet avertissement gagnerait d'abord à être réitéré au stade de la signification du jugement, histoire de pouvoir envisager plus ou moins sereinement des solutions de relogement durable et de négocier un départ volontaire.

Et, par ailleurs, un (nouvel) avertissement au moment de l'avis d'expulsion s'indique particulièrement vu qu'il s'agit de la dernière étape avant l'expulsion effective. L'intervention du C.PA.S. pourrait en effet s'avérer fort utile à ce stade également, pour assurer un soutien psychologique notamment et assurer un hébergement d'urgence. Eu égard au délai minimum entre l'avis d'expulsion et la matérialisation de celle-ci (cinq jours), il serait bon que le C.P.A.S. soit averti trois jours ouvrables[2] avant l'éviction matérielle (à défaut pour le locataire d'avoir exercé son droit d'opposition le premier jour ouvrable qui suit la réception de l'avis).

Recommandation n°10.
Etendre l'avertissement du C.P.A.S. aux expulsions non décidées par jugement

On l'a dit, certaines expulsions sont décidées *en dehors* d'une procédure judiciaire, en suite d'un procès-verbal de conciliation par exemple, d'une sentence arbitrale ou encore d'un accord en médiation homologué par le tribunal. Or, à nouveau, la (même) loi ignore totalement ces procédures, de sorte que le C.P.A.S. n'est théoriquement pas averti des expulsions effectuées sur ce mode.
Aucune raison objective ne commande toutefois de maintenir cette distinction, le locataire en effet n'étant pas moins en état de besoin dans ces hypothèses.

Recommandation n°11.
Généraliser l'avertissement du C.P.A.S. à toutes les formes de demandes en justice

Actuellement, concernant les baux de résidence principale à tout le moins, la loi n'impose l'avertissement du C.P.A.S. que si la demande d'expulsion revêt une des formes suivantes : requête écrite, citation ou encore comparution volontaire. Or, cette demande peut également être introduite par voie de *conclusions*.
Il importe dès lors d'y remédier (en prévoyant par exemple l'avertissement du C.P.A.S. par le greffier dans les quatre jours du dépôt des conclusions au greffe), la situation du locataire n'étant pas moins digne de protection dans ce cas de figure, en effet.

Recommandation n°12.
Supprimer (partiellement) l'avertissement du C.P.A.S. pour les baux ne portant pas sur la résidence principale du locataire

Telle qu'elle est libellée actuellement, ce n'est qu'à propos des biens donnés en location dans le cadre de baux ne portant pas sur la résidence principale du locataire que la loi prévoit l'obligation de prévenir les C.P.A.S. de la signification des *jugements* d'expulsion. Or, puisque le locataire par définition n'y réside pas à titre principal (bail de résidence secondaire par exemple), sa situation requiert sans doute une protection moindre. On éviterait, de la sorte, de transmettre au C.P.A.S. (déjà débordé[3]) des informations pourvues d'un degré d'urgence moins aigu et à propos desquelles, en tout état de cause, il risque de ne pas être compétent.
Parmi les baux ne portant pas sur la résidence principale du preneur, toutefois, il y a peut-être lieu de sauvegarder certaines situations particulières, comme celle de l'étudiant ou de la personne hébergée dans une maison d'accueil ou un logement de transit.

Recommandation n°13.
Prévoir un avertissement systématique du C.P.A.S. en cas d'expulsion décidée par le bourgmestre

Quand il prend un arrêté d'inhabitabilité en vertu de son pouvoir de police administrative générale (art. 135 de la nouvelle loi communale), le bourgmestre n'est pas réglementairement tenu de prévenir le C.P.A.S.
Si, généralement, la communication de l'information se fait nonobstant, de manière informelle, il ne serait pas inutile de lui conférer davantage de systématicité.

Recommandation n°14.
Initier une réflexion sur le volume d'informations à traiter par les C.P.A.S.

Actuellement, comme déjà dit, les C.P.A.S. sont avertis des expulsions judiciaires très en amont de la procédure (au moment de l'introduction de l'action en justice). Cet avertissement n'est-il cependant pas prématuré ? Certes, de manière générale, il est toujours bon d'anticiper ; toutefois, seul un faible nombre de demandes d'expulsion aboutit dans les faits à une éviction effective. Dès lors, le – substantiel – volume d'informations à traiter par le C.P.A.S. (dont une large partie reste ainsi sans suite) n'a-t-il pas pour effet pervers de «noyer» sous ce flot de renseignements les cas dramatiques requérant, eux, une véritable intervention d'urgence ?
Cette réflexion s'impose avec plus d'acuité encore si l'on décide d'étendre les hypothèses dans lesquelles le C.P.A.S. est mis au courant (recommandations n°9, 10, 11 et 13).

[2] C'est déjà court mais il n'y a pas moyen de faire plus long, sauf à allonger le délai minimum entre l'avis et l'expulsion effective.

[3] Voir recommandation n°14.

Recommandation n°15.
Prévenir le C.P.A.S. de la commune de résidence du locataire (plutôt que celui du domicile)

Actuellement, c'est le «centre public d'action sociale du domicile du preneur» qui est prévenu de l'expulsion ; ce n'est qu'à défaut de domicile qu'on avertit alors le C.P.A.S. «de la résidence du preneur».
Or, suivant la législation organique des C.P.A.S., ce n'est pas le domicile mais bien la *résidence* (concept de fait) qui détermine, en règle, la compétence territoriale du C.P.A.S.
Par surcroît, les situations qui semblent requérir par priorité une intervention du C.P.A.S. sont, précisément, celles qui portent sur les logements affectés à la résidence principale du locataire. La domiciliation, simple inscription administrative, ne semble pas ici le déterminant le plus approprié de cet état de besoin.

Recommandation n°16.
Prévoir un courrier d'information adressé par le C.P.A.S. à la personne en voie d'expulsion

C'est «dans le cadre de sa mission légale» que le C.P.A.S. est censé, de par la loi sur l'humanisation des expulsions, agir en cas d'éviction. Or, justement, cette même mission légale subordonne traditionnellement l'intervention du C.P.A.S. à l'introduction d'une demande d'aide émanant de la personne concernée elle-même. Et, de fait, il semblerait que le C.P.A.S. ne réserve parfois aucune suite à l'information transmise à lui (par l'huissier), celle-ci n'étant *pas* assimilée à une telle demande d'aide.
Il est proposé dès lors d'assigner au C.P.A.S. le soin, une fois l'information reçue, de prendre contact formellement (par courrier recommandé) avec la personne en voie d'expulsion afin de l'inviter à solliciter ses services, si besoin. Ce courrier, à cette occasion, rappellera opportunément à l'intéressé l'existence des aides sociales possibles.

DANS LE LOGEMENT SOCIAL

Recommandation n°17.
Consolider juridiquement le moratoire hivernal sur les expulsions

On le sait, est en vigueur en Région bruxelloise une circulaire ministérielle empêchant les S.I.S.P. de procéder à des expulsions durant l'hiver. La force contraignante de cet instrument résolument atypique qu'est la circulaire présente toutefois, spécialement du point de vue du citoyen, des contours juridiques relativement incertains.
Il serait dès lors bon de transposer les prescriptions de celle-ci au sein d'un instrument *normatif* en bonne et due forme (arrêté ministériel, arrêté du gouvernement, ordonnance) et ce, dans un souci premier de sécurité juridique.

Recommandation n°18.
Instaurer un processus de concertation systématique avec le C.P.A.S. en cas d'arriérés de loyer

Présentant souvent un profil socio-économique déjà fragilisé, les locataires sociaux sont susceptibles de basculer totalement dans la précarité (et d'encourir une expulsion subséquente) si on les laisse accumuler des difficultés pécuniaires, sans les traiter à la racine. Il serait être intéressant dès lors que le C.P.A.S. soit rapidement mis au courant des éventuels impayés de loyer, *avant* que l'arriéré prenne des proportions irréversibles. Plus tôt la situation est connue, plus élevées en effet sont les chances d'intervenir avec succès.
Un tel système existe déjà en Flandre, en cas de manquement grave et persistant (sur le plan des impayés) justifiant une demande de résolution du bail. Cette pratique est également privilégiée, mais de façon plus informelle, dans certaines communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Recommandation n°19.
Instaurer de manière explicite une obligation de relogement en cas de travaux nécessitant l'évacuation des occupants.

Lorsque la société de logement réalise dans le bien loué des travaux qui supposent que les lieux soient vidés, aucune disposition légale ne lui impose de reloger l'occupant ainsi évincé. Il serait bon, à notre estime, que la loi le prévoie expressément.
Un tel système figure déjà dans la réglementation en Flandre, par exemple.

Recommandation n°20.
Réduire la surpondération (en termes de points de priorité pour l'accès à un logement social) accordée aux situations d'expulsion pour raisons d'insalubrité par rapport à d'autres types d'expulsion

La loi octroie actuellement cinq points de priorité aux locataires obligés de quitter leur logement pour des raisons d'insalubrité (que ce soit à l'initiative de la D.I.R.L. ou du bourgmestre). Ne reçoivent, à titre de comparaison, «que» deux points de priorité (même pas la moitié donc) d'autres ménages *pas moins touchés* par une situation d'expulsion, comme ceux dont le bail a pris fin de manière anticipée à l'instigation du bailleur (et indépendamment d'un

quelconque manquement contractuel dans leur chef), ou encore ceux qui sont victimes d'une «force majeure» ou d'une d'une «calamité naturelle ou sociale» ayant entraîné la «perte inopinée» du logement.
Or, ces dernières circonstances ne semblent pas moins mériter protection que la première, que l'on se place sous l'angle de l'urgence ou encore celui de l'absence de toute «faute» ou de responsabilité de l'intéressé dans la survenance de son malheur. En tout cas, le «primat» ainsi reconnu aux expulsions pour cause d'insalubrité interpelle d'autant plus qu'il va jusqu'à bénéficier aux (certes rares) locataires qui se trouvent être *responsables* de l'état d'insalubrité de leur logement.
Il conviendrait dès lors, sinon de combler ce fossé, à tout le moins de réduire quelque peu la surpondération accordée aux expulsions pour cause d'insalubrité, en majorant par exemple les autres situations décrites.

Recommandation n°21.
Accorder au locataire survivant (dont les revenus sont pris en considération pour la détermination du loyer du ménage) la continuation du bail social

Au décès du signataire, le contrat du bail de logement social prend fin, entraînant l'expulsion de l'éventuel compagnon de vie survivant. Celui-ci, au contraire du conjoint ou du cohabitant légal, n'est considéré comme «locataire» que s'il a, de son côté, signé formellement un contrat de bail (ou un avenant) avec la S.I.S.P. Telle est, en tout cas, la position officiellement adoptée jusqu'ici par les autorités bruxelloises.
Cette attitude, toutefois, ne laisse pas d'interpeller. D'abord, parce que la jurisprudence n'hésite pas à statuer en sens contraire. Ensuite, parce que la loi n'exige nullement de ce nouvel occupant qu'il paraphe un quelconque avenant pour régulariser son intégration dans le parc public, sa seule obligation consistant en l'espèce à solliciter par écrit l'autorisation de la S.I.S.P. Enfin, parce que la S.I.S.P. ne manque pas de répercuter les revenus du compagnon dans la détermination du loyer.
À la suite de quoi, la S.I.S.P. qui décide de prendre en considération la situation de cohabitation informelle pour la détermination des revenus – globalisés – du ménage est-elle encore fondée à refuser par la suite audit cohabitant la titularité du bail en cas de décès de la personne avec laquelle il vivait (personne qu'il a été expressément autorisé par le bailleur à rejoindre en cours de contrat, rappelons-le) ? La négative semble s'imposer, pour des raisons légitimes de cohérence et d'identité de motifs.

EXPULSIONS DÉCIDÉES PAR LE BOURGMESTRE DANS LE CADRE DE LA POLICE ADMINISTRATIVE GÉNÉRALE

Recommandation n°22.
Prévoir l'obligation – de moyens – pour le bourgmestre d'examiner toutes les possibilités de relogement en préalable de l'adoption d'un arrêté d'inhabitabilité pris sur pied de l'article 135 de la nouvelle loi communale

Dans une jurisprudence constante, le Conseil d'État tend déjà à imposer une telle obligation à charge du bourgmestre. Il s'agirait dès lors, ici, d'aligner les textes sur la jurisprudence.

EXPULSIONS DÉCIDÉES À LA SUITE DE L'APPLICATION DES NORMES RÉGIONALES DE QUALITÉ

Recommandation n°23.
Concrétiser, dans les autres types de logements publics que le logement social, le «droit d'accès prioritaire» reconnu aux locataires expulsés à la suite de l'application des normes régionales de qualité

Aux ménages expulsés à la suite de l'application des normes régionales de qualité, le Code du logement confère un «droit d'accès prioritaire aux logements gérés par les pouvoirs publics». Or, ce principe n'a été concrétisé – de manière systématique – que dans le secteur du logement social (par l'octroi de cinq points de priorité).
En ce qui concerne les communes et C.P.A.S. (à la tête d'un parc fort tout de même de plus de 8 000 habitations, pris collectivement), seule une faible minorité d'entre eux a intégré ce droit d'accès prioritaire dans leur propre patrimoine locatif. Il convient de réparer cet «oubli» (sans préjudice des autres situations d'urgence sociale).
Maintenant, précisément, que les communes et C.P.A.S. sont tenus – par l'ordonnance du 19 décembre 2008 – de rendre public le règlement d'attribution de leurs logements locatifs, la vérification devrait pouvoir se faire de manière plus méthodique. Encore faut-il s'assurer que, en amont, chacun des 19 C.P.A.S. et communes ait bien déféré à cette exigence de publicité, ce qui loin encore d'être le cas.

Recommandation n°24.
Renforcer l'allocation-loyer accordée aux locataires expulsés à la suite de l'application des normes régionales de qualité

L'allocation-loyer accordée aux locataires expulsés à la suite de l'application des normes régionales de qualité – et contraints, de ce fait, de régler un loyer supérieur pour leur nouveau logement – prend fin au bout de trois ans, ce qui semble insuffisant au regard de la situation sociale des personnes concernées (l'ADIL, à titre de comparaison, dure cinq ou dix ans). Par ailleurs, le montant de cette allocation paraît trop faible, singulièrement lorsqu'elle s'applique à des logements pour familles nombreuses (pourvus d'un grand nombre de chambres), au loyer particulièrement élevé dans le parc privé.
Dès lors, comme la D.I.R.L. le réclame elle-même, il conviendrait d'allonger la durée de l'allocation-loyer et, à la fois, d'en revaloriser les barèmes.

PRISE EN CHARGE DES ARRIÉRÉS DE LOYER PAR LA COLLECTIVITÉ

Recommandation n°25.
Réfléchir à la mise en place d'un système de prise en charge des arriérés de loyer par la collectivité

En règle, les actions préventives se révèlent nettement moins onéreuses que les mesures prises *ex post*, dans l'urgence. Ainsi, pour la puissance publique, fournir un relogement à un ménage expulsé revient nettement plus cher que si elle devait assumer elle-même, ponctuellement, certains arriérés de loyer, en vue de maintenir coûte que coûte le ménage dans les lieux loués. Ceci, sans compter le traumatisme social (subi par le locataire) inhérent à toute expulsion, même suivie d'un relogement.
Précisément, il se trouve des C.P.A.S. – appuyés en cela par une jurisprudence des juridictions du travail – qui privilégient dans certaines occasions la prise en charge des arriérés de loyers. Néanmoins, une telle intervention reste passablement aléatoire, aucun critère n'étant strictement fixé par la loi, qui se contente de renvoyer à des notions à interprétation variable telles que «l'état de besoin», «l'absence de mise volontaire en état de besoin», la nécessité de prendre un logement dont le coût n'apparaît pas «disproportionné», etc.
Cette idée, éminemment féconde à notre sens, gagnerait dès lors à être systématisée dans une loi, qui en fixerait les conditions d'application. Soit, pour ce faire, on uniformiserait – en les coulant au sein d'une réglementation – les paramètres d'intervention des C.P.A.S. dans les arriérés de loyer, en prévoyant en parallèle une aide de l'État fédéral par exemple (compétent pour l'aide aux personnes). Soit, alors, on imaginerait un système similaire mais au niveau des organes de la *Région* cette fois (compétente pour le logement). Signalons, à cet égard, qu'un tel dispositif est en vigueur depuis de nombreuses années dans une ville comme Cologne, à la satisfaction – pécuniaire notamment – de l'ensemble des acteurs concernés.
Politiquement, cette idée rejoint celle qui est avancée par l'actuel gouvernement et qui consiste à vouloir offrir aux locataires défavorisés une assurance (gratuite) contre la perte de revenus suite à un accident de vie : licenciement, problème de santé.

MISE À CHARGE DU PROPRIÉTAIRE FAUTIF DES FRAIS DE RELOGEMENT

Recommandation n°26.
Mettre à charge du propriétaire fautif les frais de relogement assumés par le bourgmestre

Le bourgmestre qui, pour des raisons d'insalubrité, est tenu de fermer un bien (sur pied de la police administrative générale ou dans le cadre du Code du logement) n'a parfois d'autre choix que de reloger *lui-même* l'occupant. Or, cette situation d'insalubrité est la plupart du temps imputable au propriétaire. Il ne serait pas illogique, dès lors, de prévoir au bénéfice du bourgmestre la faculté de récupérer auprès du propriétaire en tort tout ou partie de ces frais de relogement ; on songe spécialement ici aux coûts afférents au déménagement ou à l'hébergement en urgence dans une structure d'accueil.
Un tel système a déjà été instauré en Région flamande, non sans rencontrer de fortes difficultés dans la mise en application. Si le législateur bruxellois devait décider de suivre cette voie, il lui appartiendrait alors de s'instruire des vicissitudes rencontrées par le mécanisme flamand avant de songer à l'importer. Il conviendrait, par exemple, de s'assurer au préalable de l'imputation au propriétaire de la situation d'insalubrité. Par ailleurs, faire reposer sur ce dernier, comme en Flandre, des frais manifestement réglés non par le bourgmestre mais par le *locataire* lui-même (le nouveau loyer par exemple), ne manque pas d'étonner.

LA LOI SUR LES MARCHANDS DE SOMMEIL

Recommandation n°27.
Préciser les frais de relogement susceptibles d'être mis à charge du marchand de sommeil

À ce jour, le Code pénal prévoit que les frais de relogement des victimes d'un marchand de sommeil (dont le bien aurait été fermé par les autorités) peuvent être mis à charge du contrevenant, sans autre précision toutefois.
Il serait bon, dès lors, de préciser les contours de cette obligation, la prise en charge *illimitée* de ces coûts (et quel que soit le type de logement) semblant, de fait, excessive. Mieux calibrée, cette obligation aurait d'autant plus de chances par ailleurs d'être appliquée.

Recommandation n°28.
Faciliter la mise à disposition du C.P.A.S. de l'habitation objet de l'infraction

La loi prévoit actuellement que l'habitation constituant l'objet de l'infraction est susceptible d'être saisie (par le procureur du Roi ou le juge d'instruction) et même, avec l'accord écrit du propriétaire, mise à disposition du C.P.A.S. en vue d'être restaurée et proposée à la location.
L'exigence de cette autorisation du propriétaire vide toutefois le dispositif de sa substance. Or, il y a là un patrimoine immobilier, hautement symbolique, plus qu'intéressant dans la perspective d'un relogement des victimes de marchands de sommeil.
Il y a lieu dès lors de supprimer cette autorisation, en veillant toutefois à ne point excéder les limites considérées comme raisonnables aux mesures de restriction du droit de propriété (en circonscrivant la dépossession dans le temps par exemple, ou encore en organisant une rétrocession au propriétaire d'une fraction des loyers).

Recommandation n°29.
Réserver le produit de la confiscation au C.P.A.S. (plutôt qu'à l'État fédéral)

Le bien ayant hébergé les victimes du marchand de sommeil fait automatiquement l'objet, par ailleurs, d'une confiscation, dont le produit semble devoir – à défaut de précision –revenir à l'État belge.
Or, il paraîtrait davantage opportun de faire du C.P.A.S. (de la commune sur le territoire de laquelle le bien se situe) le destinataire de ce bien, aux fins de procurer – après rénovation – des structures sociales d'hébergement à faible coût, auxdites victimes notamment.

C.P.A.S. ET SANS-ABRI

Recommandation n°30.
Définir la notion de sans-abri dans la loi relative au revenu d'intégration sociale ainsi que dans la loi organique des C.P.A.S.

Ces lois mobilisent toutes deux la notion de sans-abri *sans* cependant la définir. Or, une telle définition existe bien dans l'arrêté royal du 21 septembre 2004 relatif à l'octroi de la prime d'installation. Il nous semblerait justifié, dès lors, de la transplanter dans les deux lois précitées.
Il conviendrait, à cette occasion, de compléter cette définition par la circulaire du 26 octobre 2006 du Ministre de l'intégration sociale (et consacrée par plusieurs cours du travail), évoquant «les personnes qui sont hébergées provisoirement par un particulier en vue de leur porter secours de manière transitoire et passagère».

Recommandation n°31.
Préciser dans la loi le statut réservé aux sans-abri qui ne sont pas liés par un contrat d'intégration sociale

La loi relative au droit à l'intégration sociale octroie, à titre de revenu d'intégration, 6 600 euros (à indexer) à «toute personne sans abri qui bénéficie d'un projet individualisé d'intégration sociale», ce qui correspond au taux isolé. Or, la circulaire du 7 mai 2007 du Ministre de l'intégration sociale précise que «dans l'hypothèse où le sans-abri est effectivement isolé, ce dernier a bien entendu droit au taux isolé, même s'il ne bénéficie pas d'un projet individualisé d'intégration sociale».
Il y a, à tout le moins, une sérieuse discordance, qu'il s'agit de résorber ; au législateur, dès lors, de se prononcer explicitement sur ce cas de figure.

Recommandation n°32.
Ouvrir les ADIL aux sans-abri

Actuellement, le sans-abri qui intégrerait un logement en Région Bruxelloise n'est nullement éligible aux allocations de déménagement, d'installation et de loyer. La Région wallonne, à titre de comparaison, offre une telle aide au sans-abri, non seulement lorsqu'il entre en maison d'accueil mais, également, lorsqu'il en sort (pour prendre pied dans un logement autonome). Une évolution de la réglementation bruxelloise s'indiquerait en conséquence, en conformité du reste avec les termes exprès de l'actuel accord de majorité.
Dans un premier temps, à titre de mesure transitoire, il serait parfaitement possible de limiter l'ouverture des ADIL aux sans-abri à ceux qui logent *déjà* dans des logements de transit par exemple. La difficulté, à cet égard, tient cependant en l'absence de régime juridique (et, même, de définition !) donnés par la Région bruxelloise à ce concept de logement de transit. Il faut s'y atteler de toute urgence.

AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES ET LOGEMENTS DE TRANSIT

Recommandation n°33.
Revaloriser le subside afférent aux logements de transit

Les agences immobilières sociales sont autorisées à dédier jusqu'à 20 % de leur patrimoine immobilier au logement de transit. Or, sur le terrain, moins d'une dizaine de pourcents du parc géré par les A.I.S. est consacrée à ce type de logements.
Peut-être serait-il bon, à cet égard, de relever le subside régional associé aux logements de transit pris en gestion par les A.I.S. (subside déjà rehaussé, en fait, par rapport aux logements classiques).

Recommandation n°34.
Renforcer les droits du locataire dans les logements de transit

La convention locative attachée aux logements de transit confère à l'A.I.S. la faculté de mettre fin au contrat à tout moment, sans motif ni indemnité, et moyennant un délai de préavis singulièrement ramassé (quinze jours). Largement dérogatoire au droit commun, cette disposition mériterait sans doute d'être retouchée, afin de ménager davantage les droits du locataire ; au minimum conviendrait-il d'assortir d'une motivation spéciale l'éventuelle décision de résilier.
De même, la convention-type impose au locataire de tolérer dans son habitation tous travaux de rénovation, quelle qu'en soit la durée, et sans aucunement pouvoir prétendre à une indemnité pour les nuisances et le trouble de jouissance ainsi occasionnés. Exorbitante, à nouveau, du droit commun (d'autant plus que cette disposition n'est pas propre aux logements de transit, et s'applique en fait à l'ensemble des habitations gérées par les A.I.S.), cette clause pose à tout le moins question.

ALLOCATION-LOYER

Recommandation n°35.
Instaurer une allocation-loyer dans le parc privé

Actuellement, il n'existe aucune allocation-loyer dans le parc privé. Or, vu la très large saturation dont pâtit le parc social, c'est au sein du secteur du logement *privé*, véritable bailleur social de fait, que se concentrent dans leur grande majorité les personnes à revenus modestes. Précisément, les loyers sont en moyenne deux fois plus élevés dans ledit parc privé que dans le segment social. Dans la mesure, par ailleurs, où les pouvoirs publics n'entendent exercer aucune contrainte sur la fixation des tarifs locatifs, il n'y a d'autre choix, si l'on ambitionne de solvabiliser quelque peu les locataires, que de leur accorder une allocation-loyer.
Si l'on suit les recommandations du Conseil consultatif du logement, cette allocation devrait, par priorité, profiter aux ménages inscrits sur les listes d'attente du logement social. C'est toutefois au bailleur, sur base volontaire, qu'elle devrait être octroyée, directement, contre l'engagement exprès de plafonner le loyer à une hauteur déterminée par les autorités (loyer duquel on déduira, naturellement, le montant reçu).

GARANTIE LOCATIVE

Recommandation n°36.
Instaurer un fonds de garanties locatives

On le sait, le mécanisme de garantie bancaire instauré par la loi du 25 avril 2007 essuie un échec patent. Dans ce cadre, et toujours en vue de soulager les locataires impécunieux (en les préfinançant), il conviendrait de mettre sur pied un fonds de garanties locatives susceptible, par mutuellisation du risque, de faire l'avance à certains, tout en couvrant les arriérés de loyer ou les dégâts locatifs d'autres.
Il importe toutefois, à notre estime, de rendre *obligatoire* le recours à ce fonds, même à l'égard de ceux qui, aisés, peuvent régler comptant leur garantie locative. À défaut, on réintroduirait dans le secteur de la location une stigmatisation, non plus entre les usagers du C.P.A.S. et les autres mais, cette fois, entre les locataires aidés par le fonds et ceux qui n'en feraient pas usage.

Recommandation n°37.
Réglementer (voire supprimer) les garanties locatives non explicitement prévues par la loi

Si la loi cadenasse le montant maximum susceptible d'être réclamé à titre de garantie locative, la restriction concerne *exclusivement* les garanties constituées en espèces par le locataire sur un compte bloqué ou avancées par la banque (à l'initiative ou non du C.P.A.S.). Par ailleurs, telle qu'elle est libellée actuellement, la réglementation ne prohibe nullement les *autres* formes de garanties que les précitées (les assurances-vie par exemple), lesquelles échappent dès lors à tout contingentement.
Des dérives peuvent s'ensuivre, qu'il s'agit naturellement d'encadrer, soit en appliquant à l'ensemble des types de garantie ledit plafond, soit, plus radicalement, en supprimant la possibilité même de s'écarter des formules – limitatives – de garantie promues explicitement par la législation.
Si cette dernière option devait être retenue (l'énumération exhaustive des garanties autorisées), il serait bon alors d'inclure dans loi la formule du *cautionnement*, actuellement

«oubliée» par le législateur (et, pourtant, prisée par de nombreux C.P.A.S.).
Et, dans l'attente du fonds, il serait utile au minimum d'arrêter dans la législation le montant maximal des frais exigés par les banques pour l'avance de la garantie.

Recommandation n°38.
Allonger la durée de remboursement des prêts du Fonds du logement

Lorsque le C.P.A.S s'offre pour apporter une aide à la constitution de la garantie locative, souvent demande-t-il à voir *d'abord* le contrat de bail, alors que, en sens inverse, le locataire attend justement la position du C.P.A.S. *avant* de s'engager avec le bailleur. Et, quand le C.P.A.S. consent à anticiper sa décision, quelques jours – ou plutôt quelques semaines – s'écoulent encore avant que celle-ci ne tombe. Or, durant ce temps, il y a de fortes chances que le bien proposé à la location ait trouvé un autre preneur.
Par rapport à ce type de mécanisme, les prêts du Fonds du logement cultivent cette indéniable vertu de pouvoir être octroyés à ceux qui ont déjà conclu un bail ou qui *s'apprêtent* à le faire.
Un élément, en revanche, plombe quelque peu l'outil promu par le Fonds. C'est que le prêt doit être remboursé en 18 mois maximum (contre le double dans le cadre de la garantie locative bancaire). Il y a là, sans doute, une réflexion à mener.

LUTTE CONTRE LES LOGEMENTS VIDES

Recommandation n°39.
Supprimer, dans la loi sur la réquisition d'immeubles inoccupés, la subsidiarité du patrimoine privé (par rapport au parc public), de même que l'exigence d'inventaire préalable

17 ans, déjà, depuis son entrée en vigueur, la loi offrant au bourgmestre la possibilité de réquisitionner les immeubles inoccupés n'a toujours connu *aucune* exécution en Région de Bruxelles-Capitale (et pas tellement plus ailleurs, faut-il bien avouer…).
Un double élément explique cette incurie complète. D'abord, le prescrit ne trouve à s'appliquer que si la puissance publique ne dispose pas, elle-même, de logements vides, hypothèse extrêmement rare en pratique. Ensuite, les autorités locales sont tenues de réaliser un inventaire de l'ensemble des logements vides sur leur territoire avant même de songer à mettre en oeuvre une quelconque procédure de réquisition, tâche pour le moins fastidieuse dans certaines communes densément peuplées.
Si l'on ambitionne de revitaliser cet outil mort-né qu'est la réquisition d'immeubles vides, il importe de commencer par supprimer cette double exigence.

Recommandation n°40.
Remplacer, au sein du dispositif de droit de gestion publique, l'actuel prêt sans intérêt (accordé aux opérateurs rénovant le bien) par un subside

Aux opérateurs qui se lanceraient dans une prise en gestion publique d'un logement vide, la Région bruxelloise offre un prêt sans intérêt en vue de financer les essentiels travaux de réfection d'un bien dont l'inoccupation a fatalement accéléré l'état de dégradation.
Au vu, ici aussi, de l'absence totale d'effectivité de l'outil, il serait peut-être opportun de renforcer cet incitant-là. Il se pourrait à cet égard, entre autres explications, que le prêt sans intérêt – qui ne couvre déjà pas l'entièreté du coût des travaux – soit insuffisamment attractif. Pourquoi dès lors ne pas y substituer, comme en Wallonie, un véritable subside ?

Recommandation n°41.
Impliquer davantage le secteur associatif dans le mécanisme de droit de gestion publique

Si le droit de gestion publique ne rencontre aucun succès, sans doute est-ce aussi parce que les pouvoirs publics n'ont manifestement pas pour vocation de traquer l'inoccupation, ni de rénover un bien dans la perspective d'une mise en location. Faut-il rappeler, à cet égard, que les communes par exemple ou les sociétés de logement social ont elles-mêmes une frange substantielle de leur parc qui reste inoccupée, ce qui les rend sans doute fort peu enclines à «chercher noise» aux autres.
Or, en sens inverse, le secteur associatif a déjà largement fait ses preuves sur ce terrain-là. Il serait absurde, dès lors, de se priver de cette expertise et de cet allant.
Deux modifications législatives (dont la plus récente date du 1er avril 2010) ont déjà veillé à impliquer davantage le secteur associatif dans le mécanisme. Las, le législateur bruxellois n'est toujours pas allé jusqu'à octroyer aux associations la faculté d'enclencher, elles-mêmes, la procédure aboutissant à la prise en gestion publique. Cela fait longtemps, pourtant, que cette incontestable innovation (validée par la Cour constitutionnelle) a cours en Région wallonne.

Recommandation n°42.
Instaurer des primes à la réhabilitation des logements vides contre prise en gestion par une A.I.S.

Concernant, plus globalement, la lutte contre les logements vides, on ne fera pas l'économie d'une réflexion de fond sur l'efficacité – plus que relative – des outils de type coercitif. Attendu, par exemple, que l'état d'inoccupation résulte parfois simplement d'un manque de moyens dans le chef du propriétaire (âgé, dans de nombreux cas), des instruments de nature incitative gagneraient à être instaurés en parallèle (et non en remplacement).
À cet égard, on peut s'inspirer des subsides (jusqu'à 52 000 euros) et des prêts sans intérêt alloués par le Fonds du logement wallon aux propriétaires d'un logement abandonné qui, après rénovation, en confient la gestion à une agence immobilière sociale (pendant neuf ans ou, respectivement, le temps que dure le remboursement du prêt).

Recommandation n°43.
Donner exécution à l'ordonnance sur l'amende administrative régionale

Le 30 avril 2009 a été promulguée en Région bruxelloise une ordonnance visant à renforcer la lutte contre les logements vides. Concrètement, le législateur a décidé de frapper d'une amende administrative les situations de vacance immobilière, tout en confiant au secteur associatif, sur un autre plan, la faculté de saisir la justice – comme en référé – en vue de faire cesser l'inoccupation, sous peine d'astreinte le cas échéant.
Assurément audacieuce, l'ordonnance requiert aujourd'hui d'être mise en exécution. Or, le service administratif commis à la détection des situations d'abandon et à l'application de l'amende n'est pas encore opérationnel, sinon créé. Par ailleurs, la liste des associations habilitées à introduire l'action en cessation n'a pas encore été établie (par le gouvernement). Il est vrai qu'un recours est pendant devant la Cour constitutionnelle.

OBSERVATOIRE
DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL
BRUXELLES

OBSERVATORIUM
VOOR GEZONDHEID EN WELZIJN
BRUSSEL

Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010

«Vivre sans chez soi à Bruxelles» est le sujet de la partie thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010. Elle n'a pas l'ambition de restituer une image complète de la problématique du sans-abrisme à Bruxelles. L'objectif est bien d'augmenter la connaissance du sans-abrisme sous deux angles d'approche.

La partie 1 est le résultat d'un processus participatif, comme prévu par l'ordonnance du 20 juillet 2006 relative au rapport sur l'état de la pauvreté. Des personnes sans logis et des travailleurs sociaux du secteur sans-abri ont pris la parole. Grâce aux nombreux témoignages dactylographiés intégralement, il est possible de se plonger dans la réalité vécue des personnes sans logis. Se laisser submerger par ce que vivent le terrain et les personnes qui font appel aux services du secteur sans-abri, relève de la fonction d'aide à la décision politique de ce rapport.

La partie 2 contient les recommandations résumées de la recherche juridique relative à la prévention du sans-abrisme.
La prévention des expulsions et l'aide au (re)logement des personnes sans-abri, forment une stratégie importante dans la lutte contre la pauvreté. En soutien à ce cahier thématique, les chercheurs Nicolas Bernard et Laurent Lemaire (Facultés universitaires Saint-Louis) ont eu pour mission d'expliciter clairement les aspects juridiques de la problématique et de formuler des pistes dans la lutte contre le sans-abrisme. Dans ce cahier, vous trouvez les recommandations qui ont été formulées à la fin du rapport de recherche.

www.observatbru.be

Ce document est également disponible en néerlandais

Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands onder de titel :
«Thuisloos in Brussel. Brussels armoederapport 2010»