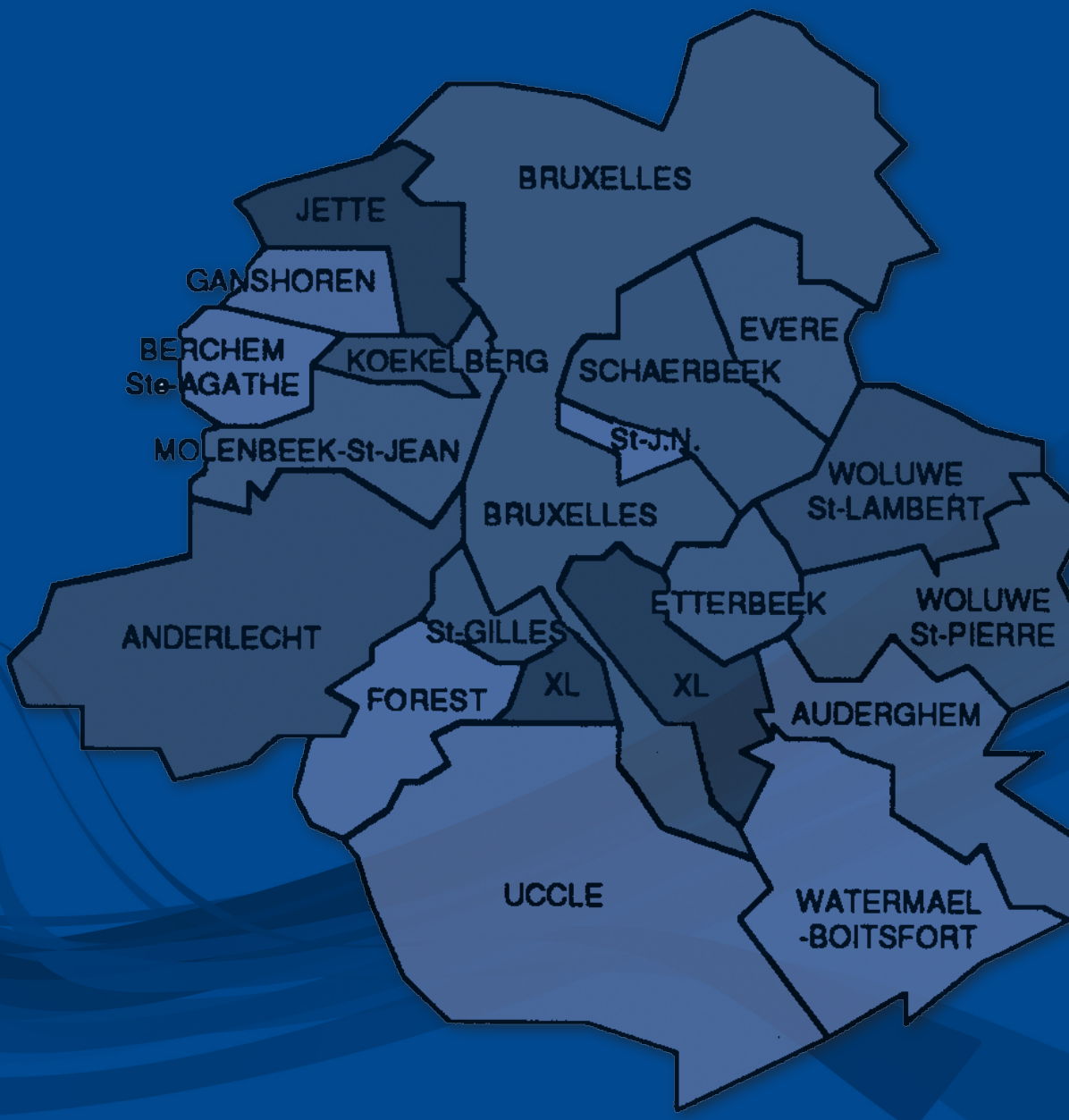
ÉVALUATION

DU DISPOSITIF «ADRESSE DE RÉFÉRENCE» POUR LES SANS-ABRI

et de son application dans les dix-neuf communes de la Région de Bruxelles-Capitale



Analyse proposée par le Groupe de travail ad hoc du Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes - Section Action sociale
(Bruxelles, Novembre 2012)

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction, objectifs de l'évaluation 5
2. Définition du dispositif et cadre juridique 6
2.1. Bases légales 6
2.2. Cas de figure et questions fréquemment posées 8
2.3. La radiation 9
3. Evaluation du dispositif 11
3.1. Méthode évaluative 11
3.2. Résultats 11
3.2.1. Taux de réponse 11
3.2.2. Analyse des réponses 12
3.2.3. Conclusions 16
4. Annexes 18
4.1. Questionnaire envoyé aux CPAS 18
4.2. Compte-rendu de la séance d'information/débats 23
4.3. Liste des organisations 27

Rédaction : Rocco Vitali et Nicolas De Kuyssche, Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté
Mise en page: Hanna Dupont, Fédération des Services Sociaux

1. INTRODUCTION, OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Depuis 2011, le Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes - Section Action sociale a porté une attention particulière aux conditions d'application du dispositif de l'adresse de référence en Région bruxelloise. Lieu de rencontre entre l'associatif, les acteurs du sans-abrisme et les représentants des services publics, le Conseil consultatif a connu une série importante d'interrogations portant sur la réalité des pratiques en ce qui concerne l'octroi d'une adresse de référence.

Dispositif juridiquement assez complexe, l'adresse de référence a tout d'abord fait l'objet d'une analyse de ses bases légales. Ainsi, un groupe de travail *ad hoc* a vu le jour au sein du Conseil consultatif afin de parvenir à une compréhension des enjeux légaux que l'adresse de référence mobilise. Le groupe de travail a invité une série de personnes ressources afin, d'une part, d'illustrer les compétences des différents acteurs publics concernés (SPF Intérieur et SPP Intégration sociale) et, d'autre part, d'éclaircir l'articulation entre les différentes sources de réglementation (arrêté royal, circulaires, etc.).

Dans un deuxième temps, le groupe de travail a souhaité mesurer l'effectivité des dispositions réglementaires en interrogeant les pratiques d'octroi de l'adresse de référence. Selon certains représentants des personnes sans-abri, il apparaissait en effet que des pratiques différentes, voir divergentes étaient simultanément présentes sur le terrain. Privilégiant une approche objectivante, le groupe de travail a ainsi décidé d'évaluer via un questionnaire dont le but était de connaître directement les pratiques des acteurs de terrain. De l'analyse des réponses obtenues via le questionnaire, le groupe de travail a pu élaborer une vision exhaustive et objective des réalités d'application du dispositif.

Dans le cadre d'une demi-journée d'approfondissement[1], le groupe de travail du Conseil consultatif a informé les acteurs de l'Action sociale des résultats du travail d'approfondissement juridique et du processus évaluatif par questionnaire. Dans ce document, nous reprendrons l'essentiel de ce qui a été dit durant cette demi-journée. De cette analyse du dispositif et de ses pratiques d'application devrait naître bientôt une seconde phase de travail, qui réunira les acteurs du sans-abrisme et les représentants du secteur public. L'objectif de cette seconde phase pourra notamment être une harmonisation des pratiques via la production de recommandations.

[1] Le 5 novembre 2012, au CPAS de Saint-Gilles. Une bonne centaine de représentants des CPAS et du secteur associatif ont participé à cette séance d'information / débat. Pour un compte rendu des débats, cf. annexe 4.2.

2. DÉFINITION DU DISPOSITIF ET CADRE JURIDIQUE[2]

Une adresse de référence est un dispositif qui permet à certaines personnes qui n'habitent pas ou qui n'ont pas de résidence en Belgique d'avoir une «adresse de contact» dans une commune belge. Le dispositif a été pensé pour les catégories d'individus suivantes : les sans-abri, les nomades, les personnes absentes de la commune en raison d'un voyage d'études ou d'affaires, les membres du personnel diplomatique ou consulaire, les membres du personnel de la coopération au développement et, enfin, d'autres catégories spécifiques tels que les militaires et les bateliers par exemple. Nous allons dans ce texte nous intéresser uniquement aux dispositions réglementant l'octroi d'une adresse de référence aux personnes sans-abri.

2.1. BASES LÉGALES

Ancrée dans un terreau législatif complexe initié il y a plus de 20 ans[3], l'adresse de référence est définie comme une adresse officielle pour ceux qui n'ont pas de résidence faute de ressources suffisante. Cette adresse ne correspond pas à une habitation effective, c'est une adresse purement administrative qui vaut inscription à titre de résidence principale. Ce dispositif permet à ces personnes d'avoir un lieu officiel vers lequel le courrier et les pièces administratives peuvent être envoyés. Si d'autres conditions sont respectées, l'adresse de référence permet également d'ouvrir ou de conserver des avantages sociaux tels que les allocations de chômage, les allocations familiales, les prestations des mutuelles ou d'autres revenus de substitutions. Elle est aussi une condition à l'obtention d'une carte d'identité et au vote. Notons qu'il n'est pas nécessaire d'avoir une adresse de référence ou une autre adresse officielle pour bénéficier d'un revenu d'intégration sociale (RIS) ou de l'aide sociale délivrée par les CPAS. A l'origine, la raison d'être de cette adresse de référence était d'éviter des abus tels que la vente d'adresse ou la fausse domiciliation. Mais, surtout, elle a été pensée pour éviter aux personnes sans-abri la perte de droits.

Les sans-abri peuvent s'inscrire en adresse de référence au domicile d'une tierce personne mais aussi auprès du Centre Publique d'Action Sociale (CPAS). Si l'adresse de référence se fait auprès de l'adresse principale d'une personne privée inscrite dans le registre de la population de la commune, celle-ci doit marquer son accord. Elle doit ensuite faire suivre tout courrier ou document administratif destinés à la personne sans-abri. Une inscription en adresse de référence n'a aucune autre conséquence pour la personne qui accepte que quelqu'un s'inscrive chez elle. Ainsi, la personne inscrite en adresse de référence ne sera pas considérée comme faisant partie de sa composition de ménage et ne sera pas considérée comme cohabitant.

[2] Le contenu de ce point 2 est largement inspiré de l'intervention de Nicolas Bernard, professeur de droit au Facultés universitaires Saint-Louis, lors de la demi-journée d'approfondissement du 5 novembre 2012.

[3] Les références légales concernant l'adresse de référence auprès d'un CPAS sont multiples : loi du 24/01/1997, ayant complété la loi du 19/07/1991 (relative aux registres de la population) ; arrêté d'exécution du 21/02/1997, qui a complété l'arrêté royal du 16/07/1992 ; trois circulaires autonomes : 21/03/1997, 27/07/1998 et 4/10/2006 ; une circulaire ayant modifié une autre : celle du 2/4/1997, ayant complété la directive générale du 7/10/1992 relative à la tenue des registres de la population et des étrangers. Voilà l'ensemble des références légales que l'on convoquera dans ce texte.

Le dispositif de l'adresse de référence auprès d'une personne physique est également ouvert aux nomades, aux diplomates, aux personnes en voyage d'étude, donc à d'autres publics que les sans-abri. Par contre, la possibilité d'obtenir une adresse de référence auprès de la personne morale que constitue un CPAS, qui existe depuis 1997, est réservée aux seuls sans-abri ou en tous cas, la loi se veut plus large, à ceux qui ne disposent pas de revenus suffisants pour avoir une résidence. Ce dispositif a été pensé dans l'intérêt du bénéficiaire mais également dans celui de tierces personnes (créanciers, justice, administration). C'est d'ailleurs à ces dernières que le terme «référence» fait allusion: cette adresse permet à des tiers de prendre contact malgré l'absence d'habitation effective, en se référant à une personne physique ou morale. Celle-ci veillera à non seulement relever le courrier mais aussi à le transmettre à celui qui bénéficie de cette adresse de référence.

Le CPAS compétent pour ouvrir une demande d'adresse de référence sera celui où, dit la loi, le sans-abri est «habituellement présent». Naturellement, cela pose une série de problèmes dans la mesure où les personnes sans-abri sont bien souvent itinérantes. Ce critère de «présence habituelle» doit être articulé avec les règles générales fixant la compétence territoriales des CPAS. Ce concept de présence habituelle recouvre bien la notion de «résidence de fait» instaurée, pour déterminer la compétence des CPAS par rapport aux sans-abri, par la loi du 2 avril 1965 (relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS). Bref, on a là une question purement factuelle. Pour les sans-abri qui résident dans une institution, le CPAS compétent sera celui de la commune où l'intéressé était inscrit à titre de résidence principale au moment de son admission dans cette institution. Par ailleurs, si le sans-abri bénéficie déjà de l'aide d'un CPAS, c'est à ce dernier qu'il adressera sa demande d'adresse de référence.

Le CPAS ne peut pas décider de l'octroi d'une adresse de référence selon des critères de bon ou de juste. Il ne peut pas décider «en opportunité» mais doit au contraire prendre en compte trois conditions:

1. L'inscription au CPAS est réservée aux personnes sans abri. Ainsi le CPAS estimera **l'effectivité d'une absence de logement** (vie dans la rue, dans un *squat*, dans une maison d'accueil, chez une personne pour un hébergement provisoire ou dans une institution pour sans-abri).

2. Le CPAS vérifie également que le demandeur dispose de **ressources insuffisantes pour se procurer un logement**.

3. Lors de l'introduction de la demande d'inscription, la personne sans-abri ne doit avoir **ni adresse à titre de résidence principale, ni adresse de référence**. Dans le cas de personnes encore inscrites à d'anciennes adresses, il faudra procéder à des démarches de radiation du registre de la population auprès de la commune concernée. Nous verrons plus loin dans ce document (point 2.3) que la loi ne définit pas clairement cette étape de radiation, qui prête donc à confusion dans à sa mise en pratique.

Notons enfin que dans le cas d'un refus, la circulaire 1997 dit que le CPAS devra le motiver, devra argumenter sa décision de non-octroi.

2.2. CAS DE FIGURE ET QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Que se passe-t-il si le sans-abri a une adresse de référence dans une autre commune ?
Lorsqu'un CPAS se voit demander une adresse de référence par une personne sans-abri qui en a déjà une dans une autre commune, ce «second» CPAS n'est pas fondé à refuser sur cette base uniquement le bénéfice d'une adresse de référence.

Peut-on recourir au CPAS pour faire uniquement une demande d'adresse de référence ?
Pour l'arrêté royal de 1992, l'AR est réservée à ceux qui «sollicitent l'aide sociale» (au sens large). Il faudrait donc une demande d'aide préalable à la demande d'adresse de référence. Mais la loi de 1991 ne dit rien à ce sujet et, de plus, l'adresse de référence est reconnue précisément comme une forme d'aide sociale (en particulier, le CPAS doit donner toute information et effectuer toute démarche pour permettre à l'usager d'obtenir l'avantage social : art. 60, §2 de la loi organique). On peut donc ne pas être d'accord avec la circulaire 1997 quand elle dispose que le fait de ne plus solliciter RIS entraîne automatiquement la fin de l'adresse de référence. Celle-ci est un secours autonome, qui vaut par lui-même, et ne doit pas nécessairement venir en soutien d'une demande de RIS.

Doit-on attendre d'être privé de ses avantages sociaux pour solliciter une adresse de référence ?
Non. On peut la demander à titre préventif, pour conserver son droit à des prestations sociales. Exemple : sans l'adresse de référence, le chômeur qui devient sans-abri perdrait ses allocations puisqu'il ne serait plus inscrit au registre de la population (condition sine qua non, ici, de l'obtention de l'allocation de chômage, contrairement au RIS ou à l'aide sociale délivrée par les CPAS).

Quelles sont les alternatives face à un refus du CPAS d'octroyer une adresse de référence ?
D'abord, il reste toujours la possibilité d'obtenir une adresse de référence auprès d'une personne physique. Plus fondamentalement, puisque l'adresse de référence est conçue comme une forme d'aide sociale, un recours au tribunal du travail est toujours possible.

L'adresse de référence emporte-t-elle la constitution d'un ménage commun et, partant, la dégradation au taux cohabitant ?
Non. La circulaire de 92 mentionne que cette adresse de référence «constitue un ménage distinct». Et cela vaut aussi si l'adresse de référence est prise auprès d'un CPAS. La circulaire de 98 abonde dans le même sens en disant que «l'adresse de référence ne peut jamais servir de preuve de cohabitation».

Combien de temps dispose un CPAS pour répondre à une demande d'adresse de référence ?
La circulaire 1997 dit qu'il est «conseillé» au CPAS de répondre dans les 30 jours à la demande d'une adresse de référence. Ce délai n'est donc pas coercitif.

L'adresse de référence est-elle définitive ?
Non. L'intéressé doit se présenter une fois par trimestre au CPAS pour attester de sa «présence habituelle» dans la commune – certains CPAS se montrent plus souple mais cette tolérance n'est pas prévue dans la loi. De plus, l'usager doit signaler au CPAS tout élément susceptible de modifier son éligibilité à l'adresse de référence (changement de commune, accès à un logement, contrat de travail, etc.). Le CPAS à son tour transmettra l'information à la commune qui, le cas échéant, radiera l'inscription en adresse de référence. Mais ce devoir d'information dans le chef de l'usager n'existe ni dans la loi ni dans l'arrêté royal.

2.3. LA RADIATION

À côté de l'effectivité d'une absence de logement et de l'insuffisance des ressources, il est une autre condition fondamentale pour qu'un sans-abri obtienne l'adresse de référence : il ne peut pas être inscrit dans un registre de population, à quel que titre que ce soit. La raison d'être de cette condition est, tout simplement, qu'on ne saurait avoir simultanément deux adresses différentes, quelles qu'elles soient. Aussi longtemps que la radiation auprès de l'ancienne commune n'est pas effectuée, l'inscription en adresse de référence est impossible.

Il existe un malaise concernant la base légale de cette exigence de non-inscription qui justifie cette radiation préalable. Cette exigence n'apparaît ni dans la loi de 1991 relative aux registres de population, ni dans l'arrêté royal de 1992. C'est uniquement dans la circulaire 1992 que l'on pose la condition de «*n'être inscrit à aucun titre dans aucun registre communal de la population en Belgique*». Certes, tant la loi de 1991 que l'arrêté royal de 1992 disposent bien que n'est éligible à une adresse de référence que celui «*n'a pas ou n'a plus de résidence*», ce qui pourrait accréditer la thèse d'une radiation préalable. Toutefois, dans la mesure où les textes précisent que ce défaut de résidence doit être imputable à un «*manque de ressources suffisantes*», on peut imaginer qu'on vise par là l'individu qui, faute de moyens, n'a matériellement pas trouvé à se loger, sans aucun autre type de considération – administrative notamment. C'est pour cette raison d'ailleurs que le sans-abri est le bénéficiaire désigné – voire exclusif – de l'adresse de référence auprès d'un CPAS. Du reste, la circulaire de 1998 parle, elle, de revenus insuffisants pour «*se procurer un logement par ses propres moyens*». Tout cela ne renvoie donc pas à une quelconque domiciliation administrative.

Les textes législatifs désignent mal l'acteur qui doit se charger de cette démarche de radiation auprès de l'ancienne commune. Ils hésitent entre le CPAS ou la commune dans lequel/laquelle la demande est faite. Ce qui est sûr en tous cas, c'est que l'usager ne peut solliciter, *lui-même*, la commune d'inscription pour qu'elle le radie. Et c'est bien par ce que l'intéressé n'a pas ce droit que, en contrepartie, la commune et/ou le CPAS ont l'obligation de déférer à la demande d'adresse de référence en effectuant les démarches nécessaires à la radiation dans la première commune. La radiation est synonyme de mort administrative, avec une série de conséquences souvent nuisibles. On peut donc imaginer que la loi sur la radiation est volontairement complexe, et ce afin de ne pas encourager des velléités trop commodes de radiation.

La première circulaire, celle de 1992, dit que «*la commune saisie de la demande d'inscription devra effectuer une vérification à ce sujet avant de procéder à l'inscription*». Ou encore : «*Muni de l'attestation délivrée par le CPAS, l'intéressé se présentera a l'administration communale, celle-ci devra vérifier la non-inscription à cette date de l'intéressé dans un registre communal.*» Mais un peu plus loin, cette même circulaire de 1992 jette le flou en affirmant qu' «*il appartient au centre public d'aide sociale et non à la commune de vérifier si ces conditions sont réunies*», sans qu'il soit bien clair si ces conditions désignent aussi bien l'absence d'inscription que les autres conditions (absence de revenus suffisants, demande d'aide, etc.). La circulaire de 1998 prend la forme d'une requête explicite à l'attention des CPAS. On y lit en effet – et c'est le Ministre qui parle : «*Il me semble indiqué que les CPAS qui est saisi d'une telle demande s'adresse à la commune de l'inscription avec la requête explicite de procéder à la radiation.*» Ce texte de 1998 désigne donc clairement le CPAS, ajoutant même que cette

demande de radiation doit être accompagnée d'une description de la situation de résidence et de tous les éléments qui démontrent que le demandeur n'a plus d'intérêt dans la commune où il est inscrit. Mais la circulaire de 2006 jette une nouvelle fois le flou en précisant que c'est «*la commune qui doit effectuer les vérification préalables à l'inscription de la personne*», qui doit donc demander la radiation. Les formulaires annexés à cette circulaire montre eux aussi que cette démarche de radiation doit émaner de la commune où le demandeur veut être inscrit.

Cela dit, la radiation est un préalable à l'obtention d'une adresse de référence. Tous les textes sont unanimes sur ce point. La circulaire 1992, notamment, précise que c'est «*après vérification de la non-inscription à cette date de l'intéressé dans un registre communal*», que l'administration communale «*procédera à l'inscription à l'adresse du centre public d'aide sociale*». Il s'agit bel et bien d'une condition préalable, car «*la commune saisie de la demande d'inscription devra effectuer une vérification à ce sujet avant de procéder à l'inscription*».

Concernant les délais, la circulaire 1998 dit que la commune d'inscription a huit jours pour diligenter et conclure son enquête, avant de transmettre ses conclusions «sans délai» au demandeur par l'intermédiaire du CPAS. Ce «sans délai» passablement flou a été précisé par la circulaire de 2006 qui parle de «quinze jours». S'il n'y a pas de réponse au terme de ce délai, il existe la possibilité pour le CPAS de saisir le SPF Intérieur, pour qu'il détermine lui-même si, oui ou non, l'intéressé a effectivement quitté son domicile précédent. Rappelons, de manière générale, que le CPAS saisi d'une demande d'adresse de référence doit y apporter une réponse, selon la circulaire de 1997, dans les 30 jours – ce délai étant seulement «conseillé». Mais si cette démarche de radiation est du ressort de la commune et non pas du CPAS, alors le délai précité ne s'applique pas. Le flou demeure donc sur la diligence avec laquelle la commune d'élection, la seconde, doit mener cette démarche[4].

[4] Pour aller plus loin dans la lecture juridique du dispositif de l'AR, on lira avec un intérêt quelques éléments de jurisprudence. Et notamment: Tribunal du travail de Bruxelles (15e ch.) n° 2.815/08, 17 juin 2008; Cassation (1re ch.) RG C.05.0287.F, 16 juin 2006 (Q. C. / V. E. R., e.a.); Tribunal du travail de Bruxelles, 15 mai 2008; Cassation (1re ch.) RG C.01.0218.F, 19 avril 2002 (Fortis AG / Q. et M.), Tribunal du travail Bruxelles (15e ch.) n° 15.926/05, 21 décembre 2005; Civ. Anvers (sais.) 11 mai 1998; Tribunal du travail de Gand (10e ch.), 8 avril 2005; Trib. trav. Nivelles (2e ch.) n° 2001/N/2000, 8 mai 2001.

3. EVALUATION DU DISPOSITIF

3.1. MÉTHODE ÉVALUATIVE

Comme mentionné dans l'introduction, l'objectif de l'évaluation menée par le groupe de travail *ad hoc* du Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes est d'analyser les procédures de mise en œuvre du dispositif de l'adresse de référence. En aucun cas il ne s'agit d'en juger la pertinence du point de vue d'un quelconque cadre normatif. C'est pourquoi, nous avons opté pour la technique de l'enquête par questionnaire. En effet, qui mieux que les acteurs de terrain et les services compétents est en mesure de décrire le fonctionnement pratique d'un tel dispositif ?

Le questionnaire[5] a été conçu au sein du groupe de travail ad hoc et intègre tous les points que les différents acteurs présents dans ce groupe désiraient approfondir. Il répond ainsi aux questions des représentants des CPAS, des associations et des usagers.

Le questionnaire a été conçu de sorte que les répondants n'éprouvent pas un sentiment d'évaluation sanctionnant leurs actions. C'est ainsi que, par exemple, les demandes d'évaluation de la charge administrative ont été placées en début du questionnaire afin d'établir un sentiment de confiance et d'éviter un taux de non réponse trop élevé. Les questions sont le plus souvent fermées afin de rendre comparable les réponses. Le nombre d'item a été conçu de la sorte à minimiser les positionnements neutres car centraux. Il a été conçu en trois versions : une version pour les CPAS, une deuxième pour les associations et une troisième pour les administrations communales.

La diffusion du questionnaire s'est faite en trois temps (été 2012) : un premier envoi a été suivi d'un rappel qui, en cas de non réponse, est devenu un rappel téléphonique. La liste des acteurs à qui on a adressé le questionnaire a été élaboré de concert au sein du groupe de travail. Il s'agissait des 19 CPAS de la Région bruxelloise, des 19 Services de la population et de 56 organisations d'aide aux sans-abri.

L'encodage et le traitement des données concernent uniquement l'analyse des variances statistiques pour les questions fermées ainsi que l'interprétation et le regroupement par catégories sémantiques pour les questions ouvertes. Aucune analyse juridique ou normative n'est présentée dans cette partie évaluative. De même, celle-ci ne concerne que l'objectivation des procédures d'octroi ainsi que des moyens qu'elles mobilisent et ne prétend en aucun cas mesurer les effets et les impacts du dispositif.

3.2. RÉSULTATS

Nous allons résumer les principaux résultats de l'évaluation en présentant d'abord les taux de réponse aux questionnaires, en explicitant l'analyse des réponses des acteurs questionnés ensuite et en croisant les informations récoltées en conclusion.

3.2.1. TAUX DE RÉPONSE

Les taux de réponses obtenues sont satisfaisants car largement représentatifs. Ainsi, sur les 19 questionnaires envoyés aux CPAS, 12 ont été retournés remplis dans la quinzaine et 3 autres après rappel. Dans les cas des rappels, les informations ont été récoltées par entretien téléphonique.

Les 15 CPAS ayant répondu l'ont fait de manière exhaustive. Ainsi, toutes les questions ont généralement trouvé une réponse précise et détaillée. Ceci également pour ce qui

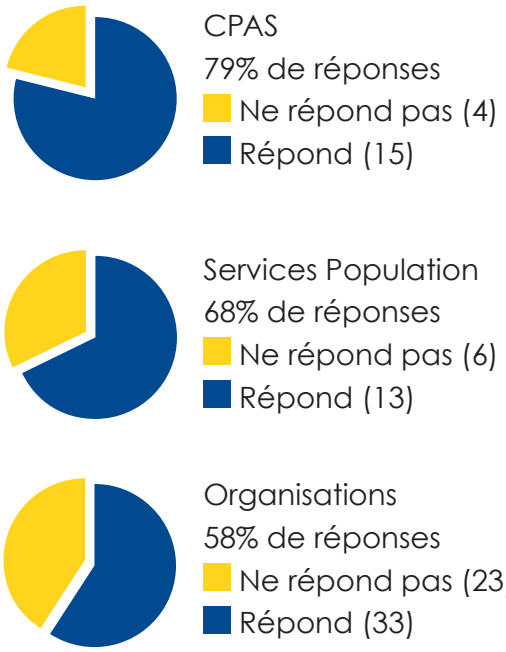
[5] Le questionnaire envoyé aux CPAS est en annexe (4.1.) de ce document.

concerne les questions ouvertes situées en fin de questionnaire.

En ce qui concerne les organisations privées, sur 56 questionnaires envoyés, environ la moitié (22) ont été retournés remplis et une dizaine (11) ont été partiellement remplis (taux de réponse 59%). Comme dans le cas des CPAS, nous avons effectué une série de rappels téléphoniques visant les grandes organisations qui n'avaient pas répondu.

Enfin, 13 services communaux de la population ont rempli de manière exhaustive le questionnaire : sept spontanément et six après rappel téléphonique

Taux de réponses,
retour des questionnaires



3.2.2. ANALYSE DES RÉPONSES

Les CPAS ont une vision assez contrastée de ce que représente le dispositif comme charge administrative. En effet, si six CPAS considèrent que le suivi des demandes constitue un poids important ou très important, sept autres estiment que cela est faible ou négligeable et deux CPAS ne répondent pas.

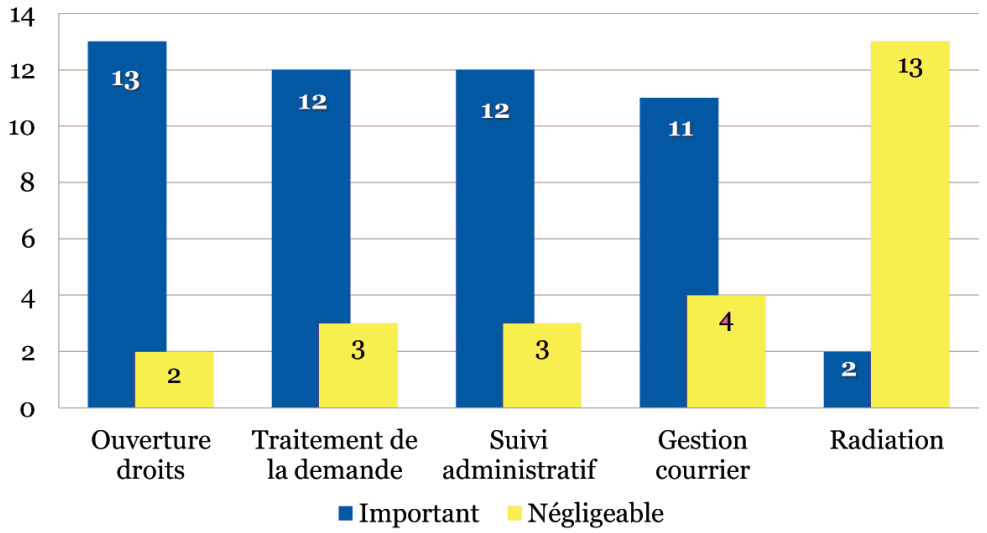
Charge administrative
Importance de la charge
administrative ressentie par les CPAS

Ces chiffres doivent être corrélés avec ceux relatifs aux nombre de demandes traitées : les CPAS qui traitent plus de 150 demandes annuelles (5 CPAS) et ceux qui en traitent plus de 50 (3 CPAS) considèrent que le poids administratif est important. Les autres CPAS, traitant moins de 35 demandes par années (7 CPAS) ne considèrent pas que le dispositif mobilise trop de ressources. Le même constat peut être fait pour la question relative aux postes équivalents plein-temps mobilisés : les 7 CPAS les plus sollicités mettent à disposition du dispositif au moins un poste et demi. La moyenne générale se situe néanmoins à 0,83 équivalent plein-temps par CPAS.

Presque toutes les tâches administratives liées au suivi des demandes requièrent, selon les CPAS, beaucoup d'énergie. C'est notamment le cas du traitement de la demande à proprement parler (cité 12 fois), du suivi administratif (12 fois), des procédures d'ouverture de droits sociaux (13 fois) et de la gestion du courrier entrant (11 fois). Par contre, les procédures de radiation des registres de la population, procédures que les CPAS peuvent et/ou doivent entreprendre auprès des anciennes

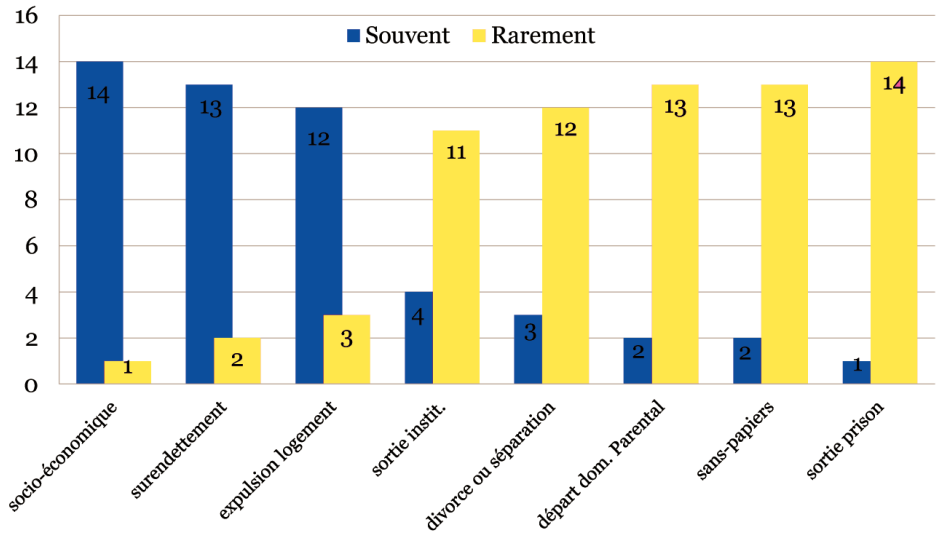
communes de domicile des demandeurs d'une adresse de référence, ne constituent aucunement une tâche administrative importante (citées 2 fois).

Charge administrative ressentie, par type de tâches

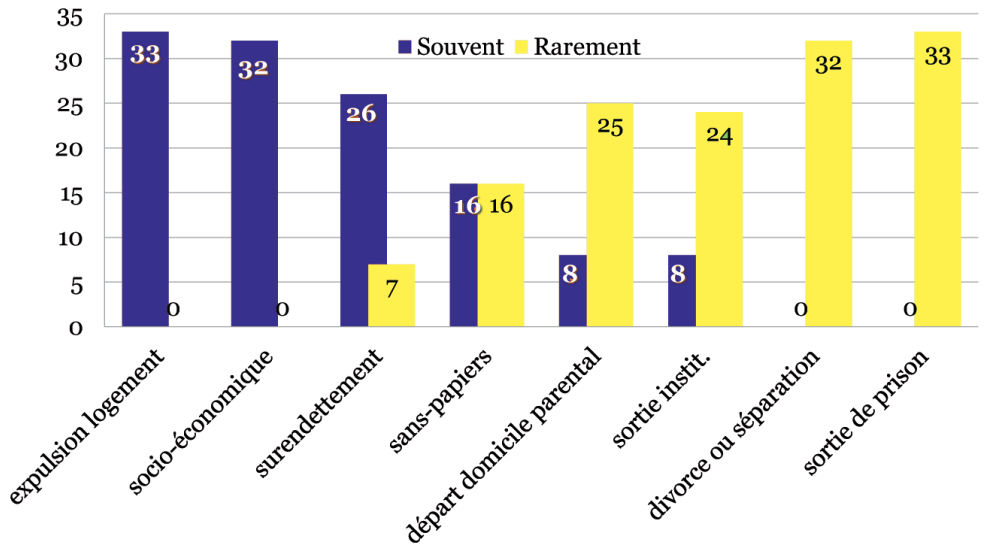


La partie consacrée à l'étude des origines des demandes nous révèle quel type de mécanismes d'exclusion sociale poussent les individus à contacter un CPAS pour solliciter l'octroi d'une adresse de référence. Parmi les causes identifiées par les CPAS et donc plus fréquemment citées dans les questionnaires, nous retrouvons dans l'ordre : les causes socio-économiques (citées 14 fois), l'expulsion du logement (12 fois) et le surendettement (13 fois). Les causes le moins souvent citées sont : le départ du domicile parental (2 fois), les divorces et séparations (3 fois), les sorties d'institutions (4 fois), les sorties de prison (1 fois) et les sans-papier (2 fois).

Origines et causes des demandes (CPAS)

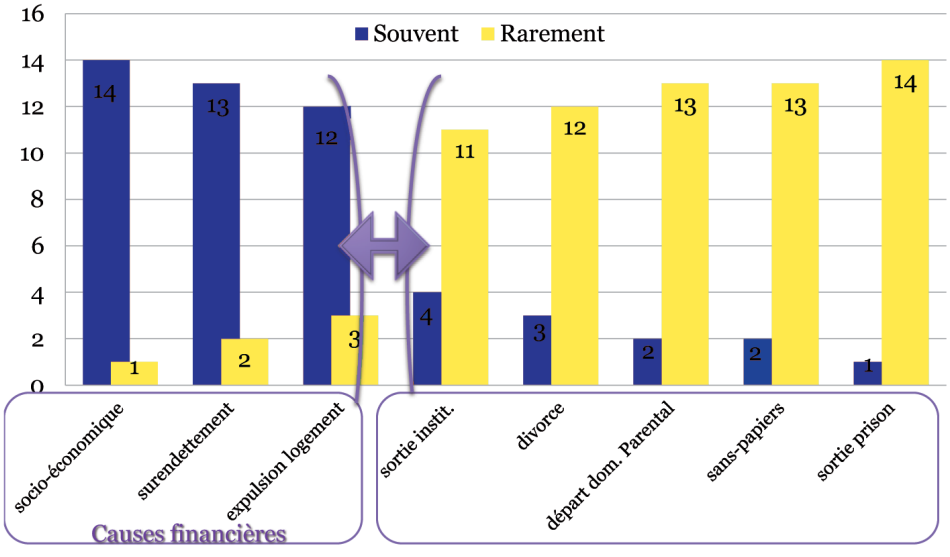


Origines et causes des demandes (organisations)



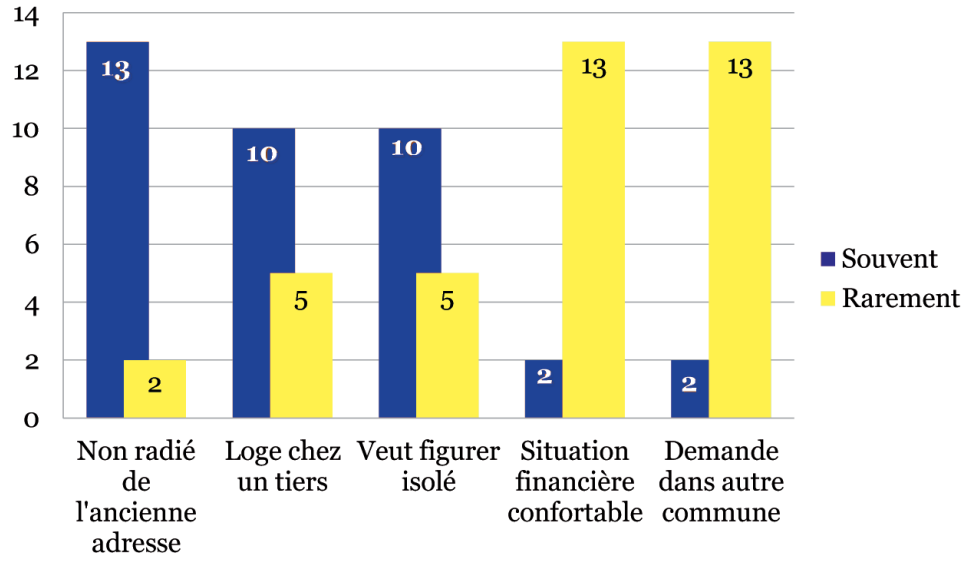
Il est intéressant de constater que les causes les plus citées ont toutes un lien avec les difficultés financières des individus alors que celles les moins citées font référence à des raisons non financières. Il est ainsi possible de conclure que, à la lumière de cet indicateur, une des variables explicatives les plus importantes du sans-abrisme bruxellois est probablement la variable financière. Ce qui frappe est l'écart-type important entre les variables financières et les variables non-financières. Or, même si nous savons que le sans-abrisme est un phénomène beaucoup plus complexe que le simple manque de ressources et qu'il s'inscrit dans des parcours de vie articulés, il est néanmoins intéressant de souligner le rôle central des variables économiques dans les schémas explicatifs de l'exclusion sociale.

Origines et causes des demandes



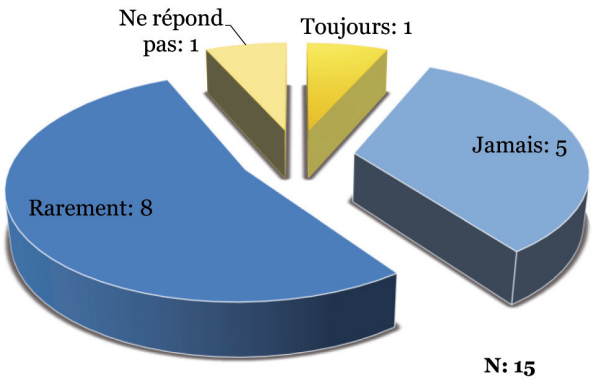
L'analyse des réponses concernant les raisons de refus permet de mettre en avant les critères de non-octroi les plus souvent invoqués. Ainsi, le critère le plus important est incontestablement la non-radiation du demandeur du registre de la population de son ancienne commune de domicile. Ce critère est cité 13 fois. Les deux autres critères fréquemment cités sont le fait que le demandeur loge chez un proche ou un tiers (10 fois) et l'intention du demandeur de figurer comme isolé aux yeux de la Protection sociale (10 fois). Les raisons de refus qui paraissent négligeables sont le fait que la demande a été introduite dans une autre commune (cité 2 fois) ainsi qu'une situation financière du demandeur lui permettant d'accéder à un logement sur le marché locatif (cité 2 fois).

Critères de non octroi d'une adresse de référence (réponses CPAS)



Le résultat qui indique que la non-radiation préalable est un critère récurant des refus d'octroi d'adresse de référence est corroboré par les réponses à la question qui demandait explicitement aux CPAS s'ils introduisent ou pas une demande automatique de radiation quand ils traitent une requête d'adresse de référence. Or, il apparait effectivement que sur les 15 CPAS qui ont répondu, un seul introduit systématiquement une demande de radiation à l'ancienne commune du demandeur. Ce résultat particulier doit néanmoins être partiellement nuancé : d'une part, en croisant les réponses des CPAS avec les réponses de l'administration communale, on constate que dans un cas, la demande de radiation est introduite par les services de la population. D'autre part, s'il est vrai que 14 CPAS n'introduisent pas systématiquement cette demande, 8 d'entre eux répondent qu'ils le font «rarement» contre 5 qui ne le font «jamais».

Demandes de radiation automatique



Il est important de souligner que cette évaluation n'a pas un objectif normatif. Ce n'est donc pas via le questionnaire que l'on peut déterminer le bien fondé des procédures qui aboutissent à un refus d'octroi en invoquant la non-radiation préalable du demandeur. Cependant, il apparait comme un fait objectif que l'introduction automatique de la demande de radiation est une procédure quasi systématiquement non adoptée.

3.2.3. CONCLUSIONS

A la lumière de ces analyses nous pouvons souligner quatre constats :

- Premièrement, en ce qui concerne les énergies investies, les différences entre CPAS sont très importantes. L'écart-type est particulièrement important en ce qui concerne la charge administrative que le dispositif représente pour les services qui en ont la charge. La quantité de demandes traitées est naturellement corrélée aux charges en personnel.

- En second lieu, parmi les différentes origines des demandes d'adresses, les raisons socio-économiques sont le plus souvent invoquées. Même si le sans-abrisme ne peut se réduire à la seule cause financière, il est certain que celle-ci joue un rôle explicatif central.

- A l'exception de procédures de radiation, toutes les charges administratives ont un poids important en termes de ressources déployées par les CPAS.

- A une exception près, la radiation du demandeur du registre de la population de son ancienne commune n'est pas une procédure prise en charge par les CPAS. Au contraire, la non-radiation est le critère de refus d'octroi d'une adresse de référence le plus fréquemment cité. Ce constat, rappelons-le, n'est pas une évaluation du bien-fondé normatif de la procédure adoptée par les CPAS.

Cependant, si l'on relie ce dernier constat à l'analyse juridique proposée par Nicolas Bernard, alors une conclusion centrale s'impose : les instruments juridiques doivent absolument être reprécisées car ils ne constituent pas, en l'état, une ressource de clarification suffisante pour les

travailleurs sociaux. Au contraire, ils sont source de confusion. La question liée à la radiation préalable indique bien que ce critère est différemment interprété par les CPAS. Cette ambiguïté issue des textes, se traduit dans une certaine ambiguïté aux niveaux des pratiques telles que observées au travers de l'évaluation.

Enfin, notons que le Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes – Section Action sociale, se propose de poursuivre ce travail dans un but de clarification et de maitrise du dispositif. Ainsi, les ambigüités et les difficultés identifiées grâce aux analyses proposées ici feront l'objet d'approfondissement via la constitution de groupes de travail ouverts à tous les acteurs du secteur. Ces groupes de travail pourront approfondir les difficultés d'implémentation du dispositif soulignées dans ce texte afin de dégager des pistes de solutions pratiques. Solutions qui pourront prendre la forme d'échange de bonnes pratiques mais aussi, en cas de nécessité, de recommandations d'aménagement du dispositif directement adressées aux décideurs politiques compétents.

4. ANNEXES

4.1. QUESTIONNAIRE ENVOYÉ AUX CPAS

EVALUATION DU DISPOSITIF «ADRESSE DE RÉFÉRENCE»

Dans le cadre d'un travail exploratoire sur les adresses de référence nous vous prions de consacrer environs quinze minutes pour répondre aux questions formulées dans ce document. Notre objectif principal est d'estimer la charge administrative que l'application de cette législation représente auprès de vos services. Notre second objectif est comprendre comment les dispositifs prévus en matière d'adresse de référence sont déployés au niveau des services en charge de leur implémentation. Enfin, nous souhaiterions comprendre quelles sont les marges interprétatives au niveau de la mise en œuvre de la procédure d'octroi des adresses de référence.

Vos réponses seront naturellement traitées de manière anonyme et toutes les informations feront l'objet d'une analyse agrégée (pas de traitement et/ou de diffusion de réponses individuelles même sous couvert d'anonymat). Les résultats de cette analyse ne feront pas l'objet de publication mais, si vous êtes intéressés, ils pourront être consultés sur demande auprès de notre secrétariat.

1ÈRE PARTIE: CHARGES ADMINISTRATIVES

1. Le traitement des demandes pour l'obtention d'adresses de référence ainsi que leur gestion constituent-ils pour vos services une charge administrative (indiquez avec une croix):

très importante	importante	faible	négligeable

2. Estimation du nombre de demandes d'obtention d'une adresse de référence traitées annuellement par vos services:

3. Estimation du nombre de postes équivalent plein temps consacrés au traitement des demandes d'adresses de référence ainsi qu'à leur gestion (ex: 0.25, 1.5, 5, etc.):

4. Quelles sont les origines et les causes des demandes d'obtention d'une adresse de référence?

Origines et causes (remplissez la case de votre choix avec une croix)	Très fréquent	Assez fréquent	Rarement	Jamais
Personnes sans-abris pour des raisons socio-économiques				
Départ du domicile parental				
Divorce ou séparation				
Expulsion du logement				
Sortie d'institution ou d'un autre lieu d'hébergement (hôpital, Service de l'aide à la jeunesse, etc.)				
Sortie de prison				
Evitement des saisies domiciliaires en cas de surendettement				
Personne sans papiers				
Autres, précisez : …… …… …… …… ……				

5. Quelles sont les charges et fonctions qui demandent le plus de ressources et de temps dans votre service?

Charges et fonctions (remplissez la case de votre choix avec une croix)	Beaucoup	Assez	Peu	Très peu
Traitement des demandes d'obtention d'une adresse de référence				
Demande de radiation préalable				
Suivi administratif des personnes ayant une adresse de référence				
Demandes d'ouverture de droits sociaux à la suite de l'obtention d'une adresse de référence				
Réception et conservation du courrier de la personne ayant une adresse de référence				
Autres, précisez : …… …… …… …… ……				

2ÈME PARTIE : CRITÈRES D'OBTENTION ET DE REFUS

6. Quelles sont les principales raisons qui justifient le refus d'octroyer une adresse de référence ?

Raison du refus d'octroi d'une adresse de référence (remplissez la case de votre choix avec une croix)	Très souvent	Assez souvent	Beaucoup	Jamais
Le demandeur doit introduire sa demande dans une autre commune				
Le demandeur n'a pas été radié du registre de son ancienne commune de résidence				
Le demandeur dispose de ressources suffisantes pour accéder à un logement (peut payer un loyer, est propriétaire d'un logement)				
Le demandeur loge chez des proches ou chez un tiers				
Le demandeur partage un logement avec un proche mais veut figurer comme isolé				
Autres, précisez : …… …… …… …… ……				

7. Si le demandeur figure comme inscrit au registre de la population d'une autre commune, est-ce que vos services introduisent automatiquement une demande de radiation afin qu'il puisse obtenir une adresse de référence ?

Toujours	Souvent	Rarement	Jamais

3ÈME PARTIE : ÉVALUATION QUALITATIVE DU DISPOSITIF

8. Globalement, comment évaluez-vous le dispositif «adresse de référence» du point de vue des effets qu'il déploie sur le terrain ?

8.a. Quels sont ses effets positifs, du point de vue du bénéficiaire, en matière d'intégration sociale et/ou de lutte contre la pauvreté ?

8.b. Quels sont ses effets négatifs, du point de vue du bénéficiaire, en matière d'intégration sociale et de lutte contre la pauvreté ?

9. Globalement, comment évaluez-vous le dispositif «adresse de référence» du point de vue des effets qu'il déploie sur votre service ?

9.a. Quels sont ses effets positifs, du point de vue de l'organisation du service, en matière d'organisation du travail et de prise en charge administrative?

9.b. Quels sont ses effets négatifs, du point de vue de l'organisation du service, en matière d'organisation du travail et de prise en charge administrative?

10. Quels sont selon-vous les dispositions que l'on pourrait proposer afin d'améliorer l'efficacité du dispositif aussi bien du point de vue du bénéficiaire que du point de vue administratif ?

4.2. COMPTE-RENDU DE LA SÉANCE D'INFORMATION/DÉBATS

Article de Stéphanie Devlésaver, du Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique, suite à la demi-journée d'approfondissement du 5 novembre 2012 organisée par le groupe de travail du Conseil consultatif.

ADRESSE DE RÉFÉRENCE: ATTENTION, ZONES DE FLOUS ! EVALUATION DU DISPOSITIF POUR LES PERSONNES SANS-ABRI

CPAS de Saint-Gilles, 5 novembre 2012. **Le groupe de travail du Conseil consultatif de la Cocom – Section Action sociale – présente son enquête sur le dispositif «adresse de référence» pour les personnes sans-abri** (Lire note 1). Plus ou moins appliqué selon les 19 communes bruxelloises, en quoi consiste-t-il ? Demi-adresse ou adresse fictive, est-ce une réelle ressource pour la personne sans-abri ? Peut-il être considéré comme une forme d'aide sociale ? Que permet-il et avec quels résultats ? Autant de questions auxquels divers témoignages appuyés par les résultats de l'enquête ont tenté de répondre. Non sans mal. C'est que les lois successives et autres circulaires en la matière ont une fâcheuse tendance à brouiller les pistes.

PAS D'ADRESSE, PAS D'EXISTENCE ADMINISTRATIVE

D'après la définition de Nicolas Bernard, Professeur de droit aux Facultés universitaires Saint-Louis, le dispositif consiste en une «*inscription officielle dans les registres de la population pour ceux qui n'ont pas de résidence, faute de ressources suffisantes, sans habiter effectivement à cette adresse*». C'est donc, selon lui, une **adresse purement administrative** dont le but est bien entendu de recevoir son courrier administratif, mais pas seulement. Elle est aussi **la condition pour obtenir une carte d'identité et autres prestations sociales** (Lire note 2) tels que le chômage, les prestations mutuelles, les allocations familiales,... Droits essentiels pour sortir de la rue, éviter la «*mort administrative*», comme en témoigne un ancien usager de Diogènes. «*Après avoir balancé l'ordinateur d'une assistance sociale par terre, je me suis retrouvé sur une liste noire*», raconte-t-il. Sans revenu, il vit et passe ses nuits dans les rues de Bruxelles-Ville. Bref, impossible de revenir en arrière, il est «*dans la merde*», comme il dit…

Il introduit alors une demande au CPAS pour l'obtention d'une adresse de référence. Et c'est là que le parcours du combattant commence. Non radié de son ancienne adresse à Namur, la procédure n'aboutit pas. Après de nombreuses démarches auprès du Forem, d'Actiris, du syndicat, de la commune de Namur, l'assistante sociale du CPAS de Bruxelles-Ville qui s'occupe de son dossier apprend finalement qu'un formulaire officiel existe pour effectuer la radiation. Il obtient alors une adresse de référence rue Haute et tout se met peu à peu en ordre. Mais pour cet ancien sans-abri, «*c'était beaucoup de démarches dans une période de marginalité totale*», se rappelle-t-il. Sans le soutien de Diogènes et cette seconde chance offerte par le CPAS, avec un accompagnement sur mesure, il estime qu'il n'aurait jamais pu être tel qu'on le voit aujourd'hui, «bon pied, bon œil».

OPACITÉ LÉGISLATIVE, LOURDEUR ADMINISTRATIVE

Un premier témoignage, un premier exemple de l'ambivalence du dispositif, **certes intéressant mais qui cache une grande complexité d'application**. Nicolas Bernard s'est penché sur ce «*terreau législatif à plusieurs chapitres*» (Lire note 3). En effet, lois, arrêtés et valse de circulaires viennent, selon lui, «*boucher les trous*», et créer de multiples niveaux de lecture, parfois contradictoires. La question de la radiation de

l'ancienne adresse en est un exemple parmi d'autres : **qui se charge de cette démarche et comment ?**... Difficile d'apporter une réponse claire entre les compétences communales et celles des CPAS, mises en avant selon telle ou telle circulaire. Une seule certitude : l'usager ne peut solliciter lui-même la commune d'inscription pour qu'elle le radie.

Pour Noël De Coster, CPAS de Saint-Gilles, le dispositif est clairement «*une forme d'aide sociale qui aide à surmonter ou à améliorer une situation de précarité*». Mais face aux demandes qui ne cessent d'augmenter année après année (les inscriptions ont plus que doublé en 5 ans) et à cette complexité législative, la charge administrative ne cesse de croître. Et d'énumérer les difficultés rencontrées : flou sur la circonscription territoriale et donc, sur la compétence du CPAS (Lire note 4), complications pour arrêter une adresse de référence une fois accordée (Lire note 5), nécessité de créer des formulaires et des lettres-types face aux situations rencontrées, composition d'un dossier complet pour l'ouverture des droits et le suivi, etc. «*C'est une charge administrative pour laquelle nous n'avons aucune compensation*», précise-t-il. Les résultats de l'enquête présentée ce même jour pointent aussi cette charge administrative : certains CPAS traiteraient plus de 150 demandes par an, ce qui nécessiterait au moins un poste de travail et demi consacré à cette tâche.

DEMANDES FRAUDULEUSES ?

Autre difficulté liée au dispositif : la crainte d'abus éventuels - création d'une adresse pour éviter de se déclarer cohabitant ou pour échapper à des créanciers par exemple - entraîne un autre type de travail préalable à l'ouverture d'un dossier : celui de **vérifier la recevabilité des demandes de particuliers**. En effet, si la personne sans-abri peut passer par le CPAS (loi du 24/1/1997), l'adresse de référence peut se faire aussi auprès d'une personne physique (Lire note 6). Et, dans ce cas, comment savoir si la personne est vraiment sans-abri ? Si elle a réellement des ressources insuffisantes pour vivre ?

Un employé du service population de la commune de Saint-Gilles témoigne : «*tous les jours, nous recevons des nouvelles demandes d'adresse de référence de la part de particuliers*». Face à toutes ces demandes, la commune veut se montrer prudente et exercer «*un certain contrôle social*». Pour ce faire, elle renvoie systématiquement les personnes vers le CPAS pour qu'il réalise une enquête sociale et délivre, le cas échéant, une attestation. C'est seulement en possession de ce document que l'inscription pourra se faire. La pratique semble devenir monnaie courante… D'après Christine Deconinck, secrétaire de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCRBC), les CPAS ne sont pas obligés de réaliser ce type d'enquêtes pour le compte des communes. «*L'association de la ville et des communes va examiner la question*», déclare-t-elle. «La fédération des CPAS plaide pour un renfort de moyens pour tous ces traitements de dossiers», mais la demande ne serait, jusqu'à ce jour, pas entendue.

L'ADRESSE DE RÉFÉRENCE POUR ANCRAGE

Flou juridique, charge administrative, crainte d'abus… On le voit, le dispositif «adresse de référence» butte sur plus d'un obstacle.

Un dernier témoignage insiste pourtant sur l'utilité d'un tel dispositif, sur ses effets positifs à long terme. «*Cela faisait plus de 10 ans qu'elle était dans la rue*», raconte une assistante sociale de Diogènes. Pour cette personne, se procurer une adresse via une demande au CPAS ne va pas de soi. «*Elle ne comprenait pas l'enjeu*

de la démarche. Elle se déplaçait difficilement, une sorte d'inertie l'envahissait…». Après plusieurs tentatives, elle se rend finalement à l'antenne du CPAS dans le quartier où elle passe le plus clair de son temps. Et petit à petit, le dossier se met en place. «*Le jour où elle a reçu sa carte d'identité*», confie Diogènes, «*elle était tellement émue qu'elle l'a d'abord rendue à l'assistante sociale avant de pouvoir, des mois plus tard, la conserver sur elle!*».

Dans ce cas précis, «*le dispositif a permis d'installer le CPAS comme une borne à laquelle la personne sans-abri revenait sans cesse*», explique la travailleuse de Diogènes, «**le dispositif, au-delà d'ouvrir des droits, a permis également de tisser du lien**», constate-t-elle. Et ce, grâce au travail de l'assistante sociale du CPAS qui s'est adaptée à son rythme, qui a entendu et tenu compte de sa révolte envers les institutions. Qui l'a reçue hors des horaires de visites habituels. Qui s'est déplacée hors les murs du CPAS (pour le dossier de santé, etc.). Qui a gardé un contact permanent avec Diogènes, a géré les compagnons de cette personne sans-abri, parfois violents. Bref, elle a adopté une attitude prévenante, une **attitude de médiateur et de proximité**. Pour Diogènes, «*il y avait cette nécessité de contourner les règles pour éviter ce grand écart entre la culture de la rue et la culture institutionnelle du CPAS; pour agir réellement sur la vie de la personne. Il y avait cette nécessité d'ancrage pour développer et poursuivre le travail dans la durée*».

Dans cette perspective, l'adresse de référence est un outil précieux. Mais qui demande du temps. Beaucoup de temps. D'où, l'intérêt d'harmoniser les lois, de simplifier les procédures. C'est ce que le Groupe de Travail du Conseil Consultatif de la Cocom propose: poursuivre le dialogue et la réflexion entre travailleurs associatifs et travailleurs de CPAS, voire même avec des travailleurs des services communaux. Histoire de mieux comprendre les réalités professionnelles de chacun, mais aussi de faire rapport des travaux, de **faire suivre des recommandations** au monde politique. Rendez-vous est pris!

Stéphanie Devlésaver, pour le CBCS asbl

---

(1) Le dispositif s'adresse à toute une série d'autres personnes (personnes nomades, membres du personnel diplomatique ou de la coopération au développement, etc.), mais l'évaluation en question ne s'est intéressée qu'au cas précis des personnes sans-abri. Un questionnaire a été élaboré en groupe de travail et envoyé aux 19 CPAS, 19 Services de la population des communes et à 56 organisations d'aide aux sans-abri. **Pour avoir accès à l'enquête et au rapport de la journée, envoyez votre adresse mail à betty.nicaise@fdss.be**

(2) L'adresse de référence n'entraîne pas, par contre, l'accès au revenu d'intégration sociale ni à l'aide sociale. Selon Nicolas Bernard, elle constitue bien un **secours autonome, qui vaut par lui-même, et ne doit pas nécessairement venir en soutien d'une demande de RIS**.

(3) Aperçu des différentes références légales (cf. Nicolas Bernard):

- **loi du 24 janvier 1997**, ayant complété la loi du 19/7/1991 (relative aux registres de la population);
- **arrêté d'exécution du 21 février 1997**, qui a complété l'arrêté royal du 16/7/1992;
- à cela s'ajoutent **3 circulaires autonomes** (21/3/1997, 27/7/1998 et 4/10/2006) ainsi qu'une 4ème datée du 2/4/1997 (dont on parle moins).

Face à cet imbroglio juridique, le professeur propose **l'étude de cas de jurisprudence**, ensemble de décisions juridiques qui, à partir d'un certain nombre d'interprétations, peuvent donner une tendance, constituer une source de droit.

(4) Selon la loi adresse de référence, le CPAS est compétent quand il relève de la commune où le sans-abri est «**habituellement présent**». Mais qu'est-ce que cela signifie exactement?... D'après le professeur, ce concept de

présence habituelle recouvre la notion de «résidence de fait» instaurée pour déterminer la compétence des CPAS par rapport aux sans-abri (loi du 2 avril 1965). Par contre, si la personne sans-abri vit en institution (maison d'accueil par exemple), le CPAS compétent est celui de la commune où l'intéressé était inscrit à titre de résidence principale au moment de son admission. Enfin, si le sans-abri bénéficie déjà de l'aide du CPAS, c'est à ce dernier qu'il adressera sa demande.

(5) Selon Nicolas Bernard, l'adresse de référence n'est pas définitive. L'usager doit se présenter une fois par trimestre au CPAS et doit aussi signaler tout élément susceptible de modifier l'éligibilité à l'adresse de référence (le CPAS transmettra l'information à la commune). Mais ce devoir d'information n'existe ni dans la loi ni dans l'arrêté royal.

(6) Le rôle de l'hébergeant ne se limite cependant pas à relever le courrier à la manière d'une adresse 'poste restante', il est aussi responsable de le lui transmettre. Ce dispositif a donc un double intérêt, à la fois pour le bénéficiaire, mais aussi pour des tiers tels que des créanciers, l'administration, … c'est de là que vient d'ailleurs l'origine du nom «adresse de référence», dans le sens de «**se référer à**».

4.3. LISTE DES ORGANISATIONS

Accueil d'urgence

Centre d'accueil d'urgence Ariane
Asile de nuit Pierre d'angle
Samusocial
L'Ilot
Transit

Maison d'accueil - Hommes

Café de Vrede
Armée du Salut / Foyer Bodeghem
Vrienden van het huizeke
Armée du salut/ Foyer George Motte
Home baudouin
L'ilot (pour hommes)
Les Petits Riens
Poverello

Maison d'accueil - Femmes et enfants

Centre de prévention des violences conjugales & familiales
Chevrefeuille
Vogelzang
Home Du Pré
La maison rue verte
Le chant d'oiseau
Les 3 pommiers
Open deur
Maison de la mère et de l'enfant
Talita
Sœurs de Mère Térésa

Maison d'accueil - Femmes

Accueil Monfort

Maison d'accueil - Mixtes

Albatros/ CAW Archipel
Le Relais
Les foyers d'accueil
La Rive

Centres de jour et d'accompagnement social

Hobo, CAW Archipel
Bij Ons
Consigne article 23
Jamais sans toit
La fontaine
Le clos
Nativitas
Nulle Part Ailleurs
Pigment
Centrum Het Anker
Un toit à soi

Travail en rue

Diogènes
CLIP-DUNE
Educateurs de rue de St-Gilles
Infirmiers de rue
Jeugd en Stad, straathoekwerkers
La maraude de St-Josse

Services sociaux en partie en contact avec des personnes sans-abri

Fami Home
Comité de la Samaritaine
L'autre «lieu»
Maison de Quartier Bonnevie
Référente sociale SNCB
Convivence
Samenlevingsopbouw
Groot Eiland
123 logements
La Rencontre
Médecins du monde/CASO
Front commun des SDF
De Schutting
La rue
De Boei
CAFA
Entr'Aide des Marolles
Espace social
Wolu-service
Service social abbé Froidure
Centre social protestant
Bruxelles accueil porte ouverte
Puerto, CAW Archipel

Services juridiques

Droit sans toit
Atelier des droits sociaux
Espace social
Regionaal integratie centrum