



**PERSPECTIVES ET ENJEUX DU SECTEUR
DE L'AIDE ET DE L'ACCUEIL AUX SANS-ABRI
A BRUXELLES ET EN WALLONIE**

ELECTIONS REGIONALES 2009

**MEMORANDUM DE L'ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL
ET DES SERVICES D'AIDE AUX SANS-ABRI ASBL**

RUE GHEUDE, 49 – 1070 BRUXELLES

WWW.AMA.BE

TABLE DES MATIERES

1. ASPECTS GENERAUX	P.3
➤ Accéder et garder un logement décent	p. 4
➤ Autonomie financière et économique	p. 5
➤ Le CPAS : un acteur public incontournable	p. 6
2. SANS-ABRI : UN PUBLIC DIVERSIFIE	P.7
➤ Femmes, enfants et jeunes sans-abri	p. 7
➤ Violences conjugales et familiales	p. 8
➤ L'état de santé physique et mentale, les assuétudes	p. 9
➤ Exil, migration et sans-papiers	p. 10
3. ORGANISATION DU SECTEUR « SANS-ABRI »	P.12
➤ Diversité d'un secteur	p. 12
➤ Le travail intersectoriel	p. 14
4. FAUT-IL AUGMENTER LES PLACES D'ACCUEIL ?	P. 16
➤ L'allongement des durées de séjour : manque de places d'accueil ?	p. 16
5. AUTONOMIE DES PERSONNES	P. 18
➤ Le suivi post-hébergement pour éviter de retomber	p. 18
6. EN SAVOIR PLUS SUR LE SANS-ABRISME	P. 19
7. VALORISATION DES CADRES DU PERSONNEL	P. 20
➤ Normes d'encadrement insuffisantes	p. 20
➤ Formation continuée et mobilisation des compétences	p. 21
➤ L'A.M.A., une fédération active mais pas assez reconnue	p. 22
SYNTHESE DU MEMORANDUM	P. 23

1. ASPECTS GENERAUX

Comme le montre l'étude réalisée par Bernard De Backer¹, le secteur de l'aide aux sans-abri a fortement évolué ces dernières années. Alors qu'en 1976, on répertoriait 1.063 places d'accueil, il existe aujourd'hui près de 3.000 places d'accueil pour « personnes sans logement » en Wallonie et à Bruxelles.

Les personnes hébergées dans ces centres ou accompagnées en journée ont comme point commun de ne pouvoir temporairement accéder à un logement adéquat ou le conserver à l'aide de leurs propres ressources (financières, sociales, psychologiques...).

Rappelons-le, la majorité des personnes accompagnées par nos services se retrouve rarement sans logement de façon accidentelle. La plupart des usagers des maisons d'accueil ou des abris de nuit vivent dans une grande précarité, tant matérielle que physique et psychologique. Cependant, dans bien des cas, les personnes hébergées en maisons d'accueil n'ont pas vécu dans la rue. Des solutions « provisoires », « de débrouille » ont souvent été trouvées avant de finalement faire appel ou d'être orientées vers une maison d'accueil.

Le nombre de personnes en situation précaire s'accroît. Les évolutions sociales et l'augmentation de la pauvreté et de l'exclusion (produit de notre organisation économique) ont fait apparaître au-delà des profils traditionnels, de nouveaux « sans-abri », ceux-ci s'adressent à nos structures et y trouvent bien souvent l'aide nécessaire pour rebondir.

Citons, les personnes atteintes de troubles psychiatriques qui ne sont plus ou pas pris en charge par les services médicaux ou qui ne veulent pas être pris en charge par les services spécialisés, les femmes victimes de violences, les familles monoparentales (dont le chef de ménage est principalement une femme) en situation de fragilité économique et sociale et discriminée sur le marché locatif, les « travailleurs pauvres » qui n'arrivent plus à payer leur loyer et les charges, les toxicomanes ou encore les migrants à statuts précaires et les personnes en séjour illégal.

Comme souligné par Bernard De Backer, les personnes sans logement ne représentent qu'une partie, sans doute, « à l'extrémité », d'une catégorie plus grande de personnes ayant de grandes difficultés, vivant dans la précarité.

Nous souhaitons ici pointer plusieurs problématiques que les membres de notre fédération constatent quotidiennement de part leur position d'acteurs de terrain. Phénomènes de société qui ont des conséquences lourdes pour des personnes fragilisées. Nous dépassons donc ici quelque peu les enjeux et revendications directs de notre secteur (et des compétences de nos Ministres de tutelle). Nous nous situons à un niveau plus en lien avec

¹ Les cent portes de l'accueil, héberger des adultes et des familles sans abri, Bernard De Backer, Edition Couleur Livres, 2008.

« la prévention », les politiques primordiales à mener si l'on veut construire une société plus équitable. Et qui, sans doute, permettrait de voir le nombre de personnes devant recourir à nos services diminuer significativement.

Précisons que nous rejoignons ici les combats portés par de nombreuses associations, syndicats, observatoires et institutions. L'A.M.A. a d'ailleurs collaboré à la réalisation de plusieurs d'entre eux tels que celui du Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat (RBDH), le Conseil bruxellois de coordination sociopolitique (CBCS), le Rapport intersectoriel des Organismes représentatifs de l'action sociale et de la famille...

➔ **Accéder et garder un logement décent :**

Bien évidemment, la question de l'accès au logement est centrale pour notre secteur. Effectivement, le fait d'être sans logement est le « point d'entrée » dans nos services quelles que soient les raisons qui ont amenés les personnes à se retrouver sans un toit pour vivre. Dans un contexte de crise du logement, nous soulignons l'importance de mécanismes en faveur de l'accès au logement des plus défavorisés (contrôle des loyers, allocations loyers...) ainsi que le manque criant de logements sociaux et plus particulièrement ceux destinés à des familles « très » nombreuses.

Prévenir le sans-abrisme :

- a) Agir sur la prévention de la perte du logement : prendre des initiatives d'accompagnement au sein du logement (gestion des budgets et des dettes, santé mentale, solitude, habitat accompagné)
- b) Lutter contre les expulsions sauvages
- c) Porter une attention accrue des pouvoirs communaux et régionaux sur les politiques de lutte contre les logements vides ou insalubres, tout en mettant en trouvant des solutions durables pour reloger les personnes qui sont expulsées de tels logements
- d) Permettre aux habitants des quartiers rénovés d'y rester une fois la rénovation faite et ce notamment par le biais du contrôle des loyers
- e) Renforcer les collaborations avec les AIS² et les APL³ qui aujourd'hui encore ont trop peu de moyens financiers et sont encore trop peu nombreuses
- f) Appliquer avec souplesse les réglementations en matière d'accès aux logements sociaux en ce qui concerne les familles « très » nombreuses (comment expliquer à une famille qu'elle ne peut bénéficier d'un logement avec trois chambres quand elle a 4 enfants et que de ce fait elle soit orientée vers un centre d'accueil ?)
- g) Favoriser l'accès automatique aux ADIL/ADEL⁴ à la sortie de la maison d'accueil

² Agences Immobilières Sociales

³ Associations de Promotion du Logement (Région wallonne)

- h) Nourrir la réflexion sur la diversification de l'offre d'hébergement : habitats solidaires, logements collectifs, actions citoyennes d'occupation de logements vides...
- i) Nous demandons également que notre fédération puisse être reconnue comme un interlocuteur à part entière dans les plateformes travaillant les questions de logement

➔ Autonomie financière et économique :

« Sauf exception rarissime, les personnes hébergées dans les maisons d'accueil et les asiles de nuit ne disposent que de ressources minimales (faibles revenus du travail ou de remplacement : chômage, CPAS, mutuelle, allocation de personne handicapée, pensions, allocations familiales...), voire d'une absence de revenus (situation très fréquente), et sont souvent endettées. Une des premières tâches des travailleurs sociaux est d'ailleurs de régulariser la situation administrative des résidents, d'obtenir les ressources auxquelles ils ont droit (et qui leur permettront de participer notamment aux frais d'hébergement), voire, le cas échéant, de mettre en place un dispositif de médiation de dettes »⁵.

La question du pouvoir d'achat est à la une de nombreux débats. De plus en plus de personnes, de ménages éprouvent des difficultés à subvenir aux nécessités de base. Le nombre de personnes qui « se retrouvent » à la rue alors qu'elles travaillent est en augmentation constante. Il nous semble donc essentiel que l'état puisse garantir un niveau de vie décent, conforme à la dignité humaine.

Nous sommes également en faveur de l'individualisation des droits sociaux et donc de la suppression du statut « cohabitant ». Un des effets négatif de ce fonctionnement auquel le secteur est confronté quotidiennement est la mise en échec de projets d'habitations solidaires, partagées, groupées... notamment car les personnes qui souhaiteraient vivre de façon autonome mais non isolées verraient ainsi un revenu déjà insuffisant diminuer. Un autre effet « pervers » est que cette mesure contrecarre toute forme de solidarité familiale (une mère qui accueille temporairement son fils sorti de prison, un parent vivant seul avec son enfant qui devient majeur...).

Aux difficultés financières, s'ajoutent les difficultés d'accès à l'emploi et à la formation, ainsi que des difficultés d'accès aux besoins primaires (paiement du loyer, soins de santé, école...).

Force est de constater qu'il existe aujourd'hui de moins en moins d'emplois destinés à des personnes non ou peu qualifiées. Notons également une certaine « hypocrisie » face à des situations où la mise à l'emploi ne correspond pas du tout au projet de vie de personnes en précarité profonde. Les rangs du chômage ne sont-ils pas « gonfler » par un public qui n'a pas eu sa place ailleurs ? Soulignons également les pièges à l'emploi où par exemple, une

⁴ ADIL : Allocation de déménagement, d'installation et de loyer (Région de Bruxelles-Capitale)

ADEL : Allocation de déménagement et loyer (Région wallonne)

⁵ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

mère est contrainte de laisser son enfant seul ou sans garde de qualité pour répondre à une obligation de formation ou autre. Quelles solutions trouver pour faciliter mais aussi simplement pour envisager l'accès à l'emploi de personnes en total décrochage avec le monde du travail ?

Nous sommes également, effrayés de rencontrer de plus en plus de personnes et de plus en plus jeunes, dans des situations de surendettement incroyables. Comment est-il possible d'être surendetté à 20 ans ? N'existent-ils pas des mécanismes pouvant empêcher ces situations aux conséquences dramatiques ?

Agir sur l'autonomie :

- a) Augmenter les bas salaires (RMMMGG) et les minima sociaux (RIS, allocations de chômage...)
- b) Individualisation des droits sociaux et suppression du statut « cohabitant »
- c) Favoriser l'accès à la formation et à l'emploi par des politiques respectueuses des personnes et de leur situation
- d) Intensifier la lutte contre le surendettement

➔ Le CPAS : un acteur public incontournable :

Alors que le CPAS est un acteur public incontournable de l'aide sociale et malgré de nombreuses expériences de « bonnes pratiques » et de partenariats positifs, nous remarquons que la diversité des politiques menées par chaque CPAS, la « lenteur » et la « lourdeur » administrative, la démultiplication des démarches et des intervenants, les retards dans le versement des allocations, l'inaccessibilité des services pour certains utilisateurs (ex : ligne téléphonique occupée) sont souvent sources de découragement et d'échec.

Nous constatons également que de plus en plus de CPAS sont contraints d'appliquer une logique gestionnaire et financière dans l'octroi de l'aide au détriment d'une logique sociale. Selon les CPAS et parfois même selon les cas, l'intervention dans les frais d'hébergement des personnes peut prendre des formes différentes (octroi du RIS ou réquisitoire), ce qui n'est pas sans avoir des effets négatifs (inégalité de traitements, incohérences...).

Nous pointons également des dysfonctionnements et un conflit de compétences entre les CPAS par rapport à l'application de l'adresse de référence pour les personnes sans-abri.

Agir sur l'accès aux droits sociaux pour tous :

- a) Intensifier ou créer des conventions claires avec tous les CPAS afin d'établir un réel partenariat et ainsi peut-être lever un frein vers l'équité pour tous
- b) Renforcer des partenariats dynamiques axés sur la confiance entre les CPAS et les structures d'accueil des personnes sans abri
- c) Améliorer les connaissances des pratiques de chacun afin d'éviter les aprioris négatifs mutuels

2. SANS-ABRI : UN PUBLIC DIVERSIFIÉ

Il existe autant de définitions du « sans-abrisme » qu'il y a de sans-abri, citons en deux :

- l'A.M.A. définit la « *personne sans-abri comme une personne qui ne peut temporairement accéder à un logement à usage privatif adéquat, ou le conserver, à l'aide de ses propres ressources* »
- la sous-commission paritaire 319.02 définit le secteur de l'aide aux sans-abri comme celui des *Adultes en difficulté*

Mais qui sont vraiment ces *Adultes en difficulté* ?

De l'habitant de la rue, en errance depuis un certain temps, en décrochage souvent avec le quotidien ; à la mineure enceinte exclue de son foyer familial...

De l'ex-détenu ne disposant pas de logement au sortir de prison à la famille de 6 enfants vivant dans un logement inadapté/insalubre...

De femmes victimes de violences intrafamiliales à la personne expulsée de son logement (qu'elle qu'en soit la raison d'ailleurs)...

De nationalités diverses, de parcours variés, disposant de ressources financières régulières ou ponctuelles voire aucune...

Ces hommes, ces femmes, ces familles avec ou sans enfants ont un point commun : la nécessité d'être hébergés momentanément (une nuit, quelques jours, quelques mois) dans une structure d'accueil à défaut/dans l'attente d'un logement privatif.

➔ Femmes, enfants et jeunes sans-abri :

C'est un fait constaté depuis de nombreuses années, de plus en plus de femmes et de familles deviennent sans abri. Lors d'un recensement du nombre de personnes sans abri réalisé à Bruxelles en novembre 2008, 31 femmes ont été identifiées en rue sur 275 personnes comptabilisées. De plus, 80 % de la capacité d'accueil à Bruxelles et en Wallonie est destinée aux familles (couples ou personnes isolées avec enfants) pour 20 % destinée aux hommes seuls.

La présence d'hommes en rue est déjà inquiétante, que dire alors de la présence de femmes en rue, parfois accompagnées d'enfants ? A quelles violences sont-elles soumises ? Le fait d'être accompagné d'un enfant facilite-t-il l'accès à des lieux d'hébergement ?

La conception du travail social envers ces familles a évolué. L'enfant n'est plus uniquement considéré comme accompagnant l'adulte mais comme une personne à part entière, avec ses propres souffrances, qui nécessite un accompagnement spécifique (suivi psychologique, organisation d'activités, collaboration avec des services extérieurs...). Un travail en lien avec l'éducation et le rôle parental est également une dimension « travaillée » avec les parents. Notons aussi que la présence d'enfants implique des adaptations pratiques du fonctionnement des structures d'hébergement afin de maintenir une vie familiale tout en vivant au sein d'une collectivité (comme la prise des repas en famille, l'accès aux chambres pour les siestes des enfants...). Beaucoup de questions se posent dans des maisons d'accueil

qui n'étaient pas initialement prévues pour y accueillir des enfants, surtout sur du long terme. La cohabitation entre enfants et adultes n'est pas toujours évidente, notamment quand les seconds souffrent de troubles mentaux ou du comportement (ex : crise de tétanie, parents sous influence médicamenteuse, alcoolique...).

Par ailleurs, il est un public de « jeunes adultes » (entre 18 et 25 ans) pour lequel le secteur de l'Aide à la Jeunesse doit arrêter ses accompagnements et le secteur des Adultes en difficulté n'est pas toujours outillé pour un accompagnement spécifique. Notons qu'à Bruxelles, il n'existe plus aucune structure d'hébergement pour ce public.

Tenir compte des enfants dans un secteur d'« Adultes en difficulté » :

- a) Améliorer l'offre d'hébergement aux familles afin d'éviter leur morcellement en lien avec d'autres secteurs : hébergement pour couples avec enfants, pour grandes familles, pour hommes seuls avec enfants, pour des femmes en difficultés psychologiques avec enfants
- b) Améliorer l'offre d'accueil pour les jeunes adultes (18-25 ans)
- c) Soutenir le développement de projets spécifiques qui favorisent la prise en compte du vécu, des besoins et des demandes des enfants
- d) Promouvoir le travail de soutien aux parents dans leur rôle éducatif et affectif, poursuivre la réflexion sur la place du père dans le travail d'accompagnement
- e) S'interroger sur les impacts de l'institutionnalisation des enfants et sur les moyens de rompre le cycle de l'exclusion sociale
- f) Eviter l'hébergement d'enfants dans des structures « d'urgence » non adaptées (ex : asile de nuit)
- g) Renforcer les équipes pour entretenir et/ou créer des liens avec les services spécialisés (aide à la Jeunesse, SAJ) ou de première ligne (accueil extrascolaire, enseignement) pendant et après le séjour

➔ **Violences conjugales et familiales :**

Nous ne pouvons parler des familles et des enfants sans évoquer le travail quotidien réalisé par l'ensemble des services sur la question de la violence conjugale ou intrafamiliale.

En effet, un nombre important de victimes de violences conjugales sont hébergées dans les maisons d'accueil pour femmes et enfants, par ailleurs certaines maisons pour hommes sont chargées d'accueillir pour un temps des auteurs dans le cadre de la nouvelle politique « Tolérance zéro ».

Alors qu'il existe une définition unique de la violence entre partenaires ; que la Wallonie a mis en place un programme pour renforcer l'accueil des victimes, notamment dans les maisons d'accueil, et pour intensifier la concertation entre les services concernés (plateforme de concertation au niveau de l'arrondissement judiciaire) ; que la Communauté

française réfléchit à une permanence téléphonique ; que des coordinations régionales sont mises en place ; force est de constater que de nombreuses améliorations peuvent encore être réalisées.

Une prise de conscience, des améliorations :

- a) Faire connaître l'ampleur de la problématique vécue par le secteur
- b) Améliorer, au sein du secteur, l'analyse et la compréhension du phénomène
- c) Considérer l'impact des violences sur les enfants exposés et améliorer leur prise en charge
- d) Renforcer la formation des travailleurs à cet accueil spécifique
- e) Soutenir la participation des services et maisons d'accueil aux coordinations locales et /ou régionales et le développement d'une approche intersectorielle des violences conjugales
- f) Appuyer la création de services différenciés avec des espaces spécifiques pour les victimes et pour les auteurs
- g) Appliquer la « Tolérance zéro » envers les auteurs et à Bruxelles appliquer la circulaire existante
- h) La mise en place d'une ligne téléphonique (en Wallonie et en Communauté française), doit être concertée et ne doit pas occulter des pratiques déjà existantes (ex : police, service d'écoute existants...)
- i) Reconnaître l'A.M.A. comme un interlocuteur lors des concertations pour la mise en œuvre des plans nationaux et régionaux de lutte contre les violences conjugales en particulier en ce qui concerne le renforcement de l'accueil des victimes

➔ L'état de santé physique et mentale, les assuétudes :

Les travailleurs sociaux font part depuis de nombreuses années de leurs inquiétudes quant à la détérioration de l'état de santé mentale des personnes sans abri. Les équipes sont confrontées à des personnes en souffrance sur un plan psychologique, voire psychiatrique : dépressions, décompensations psychotiques, délires paranoïaques, démences, assuétudes, etc., et sont en questionnement quant à leurs pratiques d'accompagnements : comment éviter la stigmatisation de ces personnes, avec quels partenaires collaborer... ?

De manière générale, se posent également des questions quant à l'adéquation et l'accessibilité de l'offre de soins de santé mentale pour un public vulnérable. La prise en charge continuée et coordonnée des personnes nécessitant des soins en cette matière est plus que problématique : la saturation des réseaux tant hospitaliers qu'ambulatoires est unanimement dénoncée par les intervenants de terrain.

La question de la « priorité » des problématiques est aussi en débat. La désintégration sociale est-elle source de problèmes psychiques, ou est-ce plutôt l'inverse ? Que traiter en priorité ? Faut-il prioriser les interventions, les différencier ?

Au-delà des soins de santé spécifiques, pointons également les difficultés d'accès aux soins « généraux » pour les personnes précarisées qu'elles soient d'ordre financières, culturelles ou liées à l'accès à l'information, la prévention.

L'accès aux réseaux de soins de santé :

- a) Nécessité de prendre en compte tous les aspects de la problématique de la personne (sociaux, administratifs, économiques et de santé)
- b) Soutenir le développement de projets d'initiatives psychosociales de proximité (ex : SMES)
- c) Soutenir le travail en réseau en développant des synergies avec les services de santé (santé mentale, assuétudes, maisons médicales, planning familial, hôpitaux, CASG...)
- d) Faciliter l'accès aux initiatives d'habitations protégées qui sont en nombre insuffisant
- e) Soutenir les travailleurs (notamment par des supervisions) afin de pouvoir prendre le recul nécessaire
- f) Donner aux travailleurs un cadre de travail suffisamment sécurisant et les moyens de faire face lorsqu'une personne est en crise (augmentation de l'encadrement dans certains services notamment la nuit)
- g) Améliorer la connaissance intersectorielle par des projets communs (journées de réflexion, portes ouvertes...)

➔ Exil, migration et sans-papiers :

L'augmentation des migrations liée au phénomène de la mondialisation est particulièrement sensible dans les grandes villes.

A Bruxelles, en particulier, l'arrivée de nombreux migrants influence au fil des années le profil des populations hébergées.

Nous retrouvons, par exemple, dans les maisons pour femmes et enfants, de nombreuses femmes migrantes qui ont été mises à la porte de chez elle ou qui renoncent à la vie de couple parce que celle-ci est devenue un enfer. Le fait que le mariage soit une des portes d'entrée dans notre pays a donné naissance à un véritable marché matrimonial qui engendre son lot de déçus et de situations dramatiques en lien avec un statut précaire à tout niveau. Coexiste dès lors, une double violence : une vie familiale rendue difficile, voire impossible, qui engendre une précarisation liée à la rupture des liens familiaux et sociaux.

Rappelons qu'en grande majorité la population en séjour illégal est pourtant parfaitement apte au travail, (et même prête à accepter des petits boulots épouvantables) et demande à se voir reconnaître le droit de travailler. De plus, elle éprouve de grandes difficultés à se loger et s'adresse dès lors à nos centres.

Nous voudrions souligner ici une préoccupation forte de notre secteur vis-à-vis des demandeurs d'asile et des personnes sans papiers qui s'adressent tous les jours à nos services à bout de ressources et parfois pour des raisons autres que le logement (ex : les violences conjugales, la protection des enfants) sans que nous puissions leur proposer une aide ou un accueil adéquat et suffisant.

Alors que les législations ne permettent en principe pas à ces personnes d'être hébergées dans les centres (pour des raisons administratives et financières), il n'est cependant, pas rare que des maisons d'accueil « fassent des exceptions ».

Les services d'accueil de jour travaillent parfois avec des sans-papiers qui sont demandeurs de bénévolat (valorisation individuelle) alors que légalement ils ne peuvent pas.

D'un point de vue éthique, toutes ces personnes en grande difficulté ont le droit d'être protégées, d'être logées et nourries, d'être reconnues, valorisées ne fût-ce que par le volontariat.

De plus, nous réitérons l'importance de l'inconditionnalité et l'anonymat d'accueil des asiles et abris de nuit qui garantissent à plusieurs centaines de personnes, chaque nuit, d'être hébergées dignement.

Sans-abri vs Sans-papiers :

- a) Nous demandons qu'une politique claire et respectueuse soit prise rapidement en matière de migration et de régularisation
- b) La souffrance des personnes doit être tenue en compte lorsque sont organisés des dispositifs d'hébergement spécifiques à ce public
- c) Un soin tout particulier doit être apporté aux enfants qui sont pris dans cette tourmente
- d) Nécessité de maintenir des structures d'accueil inconditionnel, anonyme et gratuit
- e) Les centres Fedasil organisés et financés par le Fédéral doivent avoir les moyens d'assurer correctement leur mission d'accueil
- f) Nous souhaitons entamer avec nos autorités de tutelle une réflexion sur la place des personnes en séjour illégal dans notre secteur et sur un soutien financier possible tel que prévu par exemple par la VGC

3. ORGANISATION DU SECTEUR « SANS-ABRI »

Le secteur « sans-abri » représente à Bruxelles et en Wallonie une petite centaine de services dont les deux-tiers sont affiliés à l'A.M.A. (67%).

➔ Diversité d'un secteur :

Pointons tout d'abord, qu'au sein de notre secteur coexistent plusieurs niveaux d'actions. Les services d'aide aux sans-abri qui travaillent essentiellement avec les personnes vivant en rue (services d'accueil de jour, travailleurs de rue...), les abris et asiles de nuit qui accueillent de façon inconditionnelle les personnes uniquement pour une ou plusieurs nuits. Les maisons d'accueil (et de vie communautaire) quant à elles proposent un hébergement et un accompagnement pour une durée relativement longue. Les services d'habitat accompagné visent, à la demande, l'accompagnement des personnes dans leur domicile.

Outre la distinction fondée sur le type et la durée de l'hébergement, chaque structure se distingue également par le type de public accueilli : pour hommes seuls, pour femmes seules, accompagnées ou non d'enfants, pour familles, pour femmes victimes de violences familiales.

Soulignons également la diversité des méthodologies des différents services : l'urgence, l'hébergement anonyme et inconditionnel, l'accueil à visée intégrative...

Cette diversité est une richesse pour notre secteur. Elle permet effectivement, d'orienter les personnes au mieux en fonction de leur situation et leur demande. De proposer une offre d'accueil immédiat ou, à tout le moins, rapide et de maintenir de multiples portes d'entrée à l'accueil et à l'accompagnement, accessibles le plus directement possible.

Dans cette optique, nous soulignons l'importance pour notre secteur de maintenir cette diversité de structures et d'actions.

Les maisons d'accueil veulent rester des services « généralistes » et des acteurs de première ligne où des personnes aux parcours très différents ont leur place, où une diversité des problématiques est reconnue. Une « spécificité » des maisons existe toutefois en fonction du public accueilli (hommes, femmes, présence ou non d'enfants...).

Les abris de nuit, qui proposent un accès gratuit et inconditionnel, veulent restés le plus accessibles possible aux personnes qui font appel à eux. Ils veulent pouvoir accueillir tout type de population (avec ou sans papier précaires, en état de dépendance...). Rappelons que la présence d'enfants dans ce type de structures, souvent inadaptées (ne proposant pas de chambre pour accueillir des familles) pose toutefois un problème déontologique du type d'accueil.

De plus, travailler en réseau avec les services d'accueil de jour reste une demande importante des abris de nuit.

Précisons que le travail réalisé par les abris de nuit s'inscrit, quelle que soit la Région, dans un dispositif d'urgence, en lien avec les Relais sociaux en Wallonie ou la future « association chapitre XII » à Bruxelles. Cependant, ce dispositif n'est que trop peu réalisé en concertation avec l'ensemble des partenaires du secteur de l'aide aux sans-abri. Citons par exemple le dispositif hivernal initié par certains acteurs (les Provinces et les casernes mises à disposition du fédéral et le Samu Social à Bruxelles) qui, bien que répondant à des besoins d'hébergement d'urgence ainsi qu'à des attentes politiques, a des répercussions sur l'ensemble des acteurs du secteur. Dès lors, sans concertation préalable et sans communication autre que par voie de presse, c'est tout un secteur qui se voit imposer la mise en place du dispositif et doit faire preuve de beaucoup de créativité et d'objectivité pour aiguiller le public sans abri dans les changements opérés (à quelle heure se rendre à l'abri de nuit, nombre de places disponibles pour les hommes, les femmes, les familles...). Enfin, alors que le décret régissant le secteur de l'aide aux personnes en Région wallonne voit depuis 2009, deux des quatre agréments subsidiés à 100 % (même si cela est encore insuffisant), les abris de nuits ne sont toujours pas subventionnés. Ils doivent donc recourir aux dispositifs locaux (CPAS) et embaucher du personnel via des subventions précaires voire peu qualifiantes (articles 60, APE...).

Les travailleurs de rue, qui travaillent dans le respect de la personne, sur son lieu de vie, revendiquent la variété et l'articulation des ressources disponibles : maillage et travail en réseau, mise en lien de services diversifiés. De plus, ils souhaitent travailler à la réhabilitation sociale, à l'émancipation et à la stabilisation des personnes sans-abri.

Les maisons de vie communautaire qui proposent un hébergement de plus longue durée revendiquent un partenariat avec l'ensemble des maisons d'accueil puisqu'un hébergement préalable d'au moins 6 mois y est requis avant un hébergement en maison de vie communautaire. Certaines d'entre elles ne sont pas « adossés » à une maison d'accueil ce qui les contraint à tisser d'avantage de partenariats avec les maisons d'accueil environnantes. De plus, nous constatons un manque de places pour des femmes avec ou sans enfants dans ce type de structure.

Alors que l'A.M.A. a mené un travail de plus d'un an avec des services bruxellois effectuant une activité de jour et identifiés par leurs pairs en vue notamment de trouver une définition commune, les « services d'accueil de jour » ne sont toujours pas agréés ni subventionnés. Rappelons que ces services proposent notamment un accompagnement social, des douches, des vestiaires, des repas, des activités culturelles...

Notons que les mêmes services wallons ne sont reconnus par aucun décret.

Les services d'habitat accompagné et le travail de suivi post-séjour ne sont pas assez soutenus voir inexistant dans le décret de la COCOF alors que leurs missions et le travail post-hébergement sont des outils indispensables à la lutte contre le sans-abrisme.

La diversité, une richesse, une nécessité !

- a) Les maisons d'accueil revendiquent leur propre domaine d'expertise qui est, quel que soit le public et leur mode d'intervention, de recréer du lien social
- b) Maintien des structures d'accueil d'urgence inconditionnel, anonyme et gratuit
- c) Subventionnement des abris de nuit wallons
- d) Soutenir les équipes de travailleurs de rue dans leurs missions et projets divers et innovants
- e) Agréation et subventionnement des services d'accueil de jour
- f) Reconnaître ou renforcer les services d'habitat accompagné et le travail de post-hébergement

➔ Le travail intersectoriel :

Le « secteur sans-abri », bien que dépendant de compétences régionalisées interagit directement ou indirectement avec tous les niveaux de pouvoirs : fédéral (ex : lutte contre la pauvreté, égalités des chances, égalités hommes/femmes, violences conjugales) ; régional (ex : tutelle directe pour l'accueil et l'aide aux sans-abri, logement) ; communautaire (ex : aide à la jeunesse) et communal (ex : CPAS), etc. A Bruxelles, il subit également un découpage communautaire (COCOF, COCOM, VGC).

En outre, la complexité des situations et des problématiques rencontrées par les « sans-abri » nous invitent à travailler avec tous les acteurs du social et de la santé (CPAS, santé mentale, assuétudes, aide aux victimes, intégration sociale, planning familiaux, maisons médicales, etc.).

Notre volonté est donc de tisser des liens forts entre les acteurs de notre secteur et des secteurs voisins en dépassant les frontières communautaires et politiques. Dès lors, nous devons également continuer à investir les lieux de concertation et ce, dans le souci prioritaire d'accompagner au mieux chaque personne, chaque famille en difficulté.

S'impliquer pleinement dans le travail, construire des liens :

- a) S'inscrire dans une dynamique de rencontre et de réflexions et de recherche avec les autres secteurs en particulier du social et de la santé mais aussi du logement, de l'économie, de la justice, de l'aide à la jeunesse et du politique
- b) Relayer nos préoccupations et réalités de terrain aux instances européennes via la participation de l'A.M.A. à la fédération européenne (FEANTSA)
- c) A Bruxelles :
 - Dépasser les clivages communautaires
 - Soutenir l'action du Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (La Strada)

- Participer activement au travail du Conseil consultatif bruxellois francophone de la COCOF (au bureau et dans la section hébergement)
 - Participer activement au travail du Conseil consultatif bruxellois francophone de la COCOM (dans la commission de l'Aide aux personnes)
 - Poursuivre les actions communes avec les autres fédérations bruxelloises du secteur sans-abri et des secteurs connexes
 - Travailler à une plus grande harmonisation des pratiques (législations du secteur, politiques des CPAS) pour une meilleure aide aux usagers de nos services
- d) En Région wallonne :
- Développer les partenariats avec les Relais sociaux urbains et participer aux coordinations sociales locales
 - Participer activement au travail de Commission wallonne de l'action sociale

4. FAUT-IL AUGMENTER LES PLACES D'ACCUEIL ?

Nous pensons qu'une politique d'accueil des sans-abri ne peut négliger les causes structurelles et sociales qui sont à l'origine du sans-abrisme et dont la plus prégnante est sans conteste la crise du logement.

L'A.M.A se refuse d'aborder l'organisation du secteur sans-abri sous le seul angle de l'urgence sociale. Dans la perspective de l'« urgence », les solutions proposées ne vont pas au-delà des besoins les plus immédiats et ne proposent pas de solutions à plus long terme. La création par grand froid de lits d'urgence permet une réponse politique rapide lors des prises de conscience du grand public mais les lits se remplissent aussitôt tout en n'évitant pas que des personnes continuent à « vivre » en rue.

Force est de constater que l'ouverture de nouvelles places d'accueil ne peut résoudre à elle seule les conséquences engendrées par notre modèle de société qui produit jour après jour de plus en plus d'exclus. Cependant, nous estimons que nous ne pouvons rester les bras croisés devant une réalité alarmante.

De plus, nous ne pouvons ignorer la présence de structures d'accueil « privées » qui ne sont ni agréées, ni subsidiées et qui, dans certains cas, ont des pratiques questionnantes mais qui semblent toutefois répondre à des demandes non rencontrées dans des structures agréées.

➔ L'allongement des durées de séjour en maison d'accueil :

Nombreux sont les services qui observent des durées de séjours de plus en plus longues et par conséquent, un *turn over* (entrées et sorties des personnes hébergées) de moins en moins important.

La durée des séjours, limitée en Région wallonne et non fixée à Bruxelles, a des incidences sur les pratiques professionnelles, sur la vie quotidienne de la maison, l'évolution de ses rythmes et de ses règles.

L'augmentation du taux d'occupation et de l'allongement des durées de séjour témoignent de la difficulté croissante et généralisée de « sortir » les personnes des maisons d'accueil. Même si le travail social est accompli, certaines personnes ne trouvent cependant pas de solution de logement digne pour prendre un nouveau départ durable.

Ce phénomène a pour conséquence que nombre de familles/personnes se voient « refuser l'accès » en maison d'accueil par manque de place.

Au vu de tous ces éléments, la question reste entière : faut-il créer de nouvelles places d'accueil ? Et si oui, de quel type ?

Notre fédération revendique des moyens afin de pouvoir affiner ces constats et analyser plus précisément les besoins réellement non couverts par l'offre d'hébergement existante. Cependant, nous ne revendiquons pas la création de places d'accueil d'urgence supplémentaires.

La maison d'accueil n'étant pas l'unique solution ni une étape obligatoire pour les personnes en difficulté, il nous paraît urgent de réfléchir, dans un même temps, à des alternatives à ce type d'accueil ou à développer certains axes existants. Citons que le secteur est déjà très créatif en matière d'offre d'hébergement ou d'accompagnement alternatif (ex : l'habitat accompagné, les partenariats entre AIS et maisons d'accueil, les partenariats avec des hôtels, la supervision de logements solidaires, la création de maisons de vie communautaire et de type familiale en Wallonie...).

Le secteur a acquis une expertise et ces initiatives doivent être renforcées notamment en vue de permettre au public accompagné de trouver un habitat durable, collectif ou individuel.

Mais il faut également que d'autres secteurs/acteurs prennent leurs responsabilités. Les maisons d'accueil ne sont pas adaptées à tous les publics mais se voient, dans les faits, acculées à travailler avec un public considéré comme « trop » ou « pas assez » par certains services spécialisés. C'est souvent le cas pour les personnes souffrant, entre autres, d'handicap ou de troubles psychiques.

La maison d'accueil n'est pas la solution unique :

- a) En amont de la maison d'accueil : lutter contre la crise du logement
- b) Renforcer les places d'accueil de qualité et soutenir les équipes
- c) Augmenter les places d'accueil et les services d'aide dans d'autres secteurs, notamment pour les personnes souffrant d'un handicap ou de trouble psychique
- d) En aval de la maison d'accueil : renforcer les initiatives d'habitats alternatifs et durables

5. AUTONOMIE DES PERSONNES

Comme le prévoit les décrets, aussi bien de la COCOF, de la COCOM que celui de la Région wallonne, les objectifs principaux des centres d'accueil et services d'aide aux sans-abri sont en lien avec « l'acquisition ou la récupération de l'autonomie », « la réinsertion dans la société ». Comme le dit Bernard De Backer, « Les défis à relever par les centres d'accueil paraissent immenses ». Mais, est-il « toujours » pertinent de travailler sur des projets d'insertion, d'autonomie ? A tout prix ?

Établir des modes d'intervention pertinents :

- a) Travailler par projet individualisé, adapté à chacun où l'objectif n'est pas obligatoirement l'indépendance totale de la personne mais où des avancées puissent être perçues
- b) Soutenir, la politique, nommée dans « Les cent portes de l'accueil » comme « la politique des petits pas » et non la politique du résultat

➔ Le suivi post-hébergement pour éviter de retomber :

C'est notamment dans ce travail, que la collaboration avec d'autres services est indispensable et ce, afin d'éviter une prise en charge globale de la personne où la maison d'accueil serait l'unique lien « social » de l'usager. Toutefois, les liens forts et structurants établis tout au long de l'hébergement sont un ciment essentiel sur lequel la personne peut s'appuyer lorsqu'elle quitte la maison. C'est pourquoi, de plus en plus de centres ont développé un travail de « suivi post-hébergement ». Il permet d'asseoir les acquis sociaux et familiaux, de soutenir l'« éducatif » dans la scolarité. Rompre trop rapidement ce lien privilégié risque de déstabiliser le noyau familial.

Cependant, le suivi post-hébergement n'est pas reconnu par la COCOF ni par la COCOM et est à peine reconnu en Région wallonne, alors qu'il permet d'agir rapidement et donc d'éviter que certaines personnes ne retournent en maison d'accueil, ce qui coûte plus cher à la société mais également diminue leur confiance en elle au détriment de leur autonomie fraîchement « acquise ».

Dans la majorité des cas, le suivi post-séjour est envisagé tant par les travailleurs que par les familles comme une étape de transition essentiellement axée sur l'aide à l'installation dans le nouveau logement, la finalisation des démarches en cours et le relais du suivi vers d'autres services. Pour les familles, la formalisation de ce type de soutien est rassurante et légitime.

Notons que certains partenaires, comme les Agences immobilières sociales (AIS), accordent une attention particulière à ce suivi post-hébergement mais aussi au travail

d'accompagnement réalisé par les travailleurs du secteur de l'habitat accompagné (reconnu uniquement par la COCOM). Nous souhaitons tisser davantage de liens entre ces partenaires.

Pour une reconnaissance du suivi-post hébergement :

- a) Nous demandons que ces initiatives de suivi, d'accompagnement post-hébergement soient, avec des spécificités selon les instances, reconnues et subsidiées (via du personnel supplémentaire)
- b) Il nous paraît évident que les projets d'habitations solidaires, d'habitat accompagnés doivent être développés, tout en préservant les droits sociaux des personnes
- c) Les missions d'habitat accompagné agréés par la COCOM doivent être développées en amont et en aval des structures d'hébergement et ce, afin de garantir à chacun le maintien de son logement

6. EN SAVOIR PLUS SUR LE SANS-ABRISME

Mieux connaître les facteurs qui mènent au sans-abrisme, c'est lutter contre le sans-abrisme. C'est permettre aux travailleurs d'adapter leurs pratiques. C'est insuffler des pistes de travail.

Dans ce but, l'A.M.A. promeut depuis toujours un travail statistique et de recherche.

Aujourd'hui, les pouvoirs publics, en particulier à Bruxelles, souhaitent avoir une vision plus précise du sans-abrisme dans un souci d'évaluation de leurs politiques. Nous sommes prêts à participer activement à ce travail si le cadre proposé est respectueux de nos pratiques et des personnes que nous accueillons.

Des données pour comprendre et pour agir adéquatement :

- a) Nous demandons que les collectes de données se fassent dans le respect de l'anonymat des données et de la vie privée mais aussi des règles de déontologie et de secret professionnel
- b) Nous refusons qu'un enregistrement central de données devienne un outil de contrôle et de gestion des places d'accueil
- c) Nous refusons que tout enregistrement de données vise une « traçabilité » des usagers de nos services
- d) Nous demandons que l'A.M.A. soit associée à l'analyse et interprétation des données récoltées
- e) Nous soutenons le baromètre social fédéral qui viendrait compléter les outils d'analyse et d'observation mis en place au niveau régional

7. VALORISATION DES CADRES DU PERSONNEL

Le secteur des *Adultes en difficulté* entre dans le champ de compétence de la Commission paritaire (CP) 319 des établissements et services d'éducation et d'hébergement. Cette CP, se découpe linguistiquement en SCP 319.00 pour les services bicommunautaires bruxellois, en SCP 319.01 pour les services œuvrant en Flandre et en SCP 319.02 pour les services mono-communautaires francophones de Bruxelles et de Wallonie.

Précisons que quelques services comme les services ambulatoires relèvent d'autres commissions paritaires.

Concernant notre secteur, plus de 1.190 travailleurs (750 en Wallonie, 280 à la COCOF et 160 à la COCOM) sont occupés dans les centres, soit près de 835 équivalents temps plein.

L'A.M.A. est reconnue comme organisation représentative des employeurs et siège, à ce titre, comme seule fédération patronale représentant du secteur des *Adultes en difficulté* en SCP 319.02 et participe aux tables rondes intersectorielles et aux Accords du Non-Marchand.

➔ Normes d'encadrement insuffisantes :

Les normes d'encadrement sont fixées par les décrets et ordonnances. Elles ont été négociées, en leur temps, en fonction des besoins minimum à couvrir mais surtout des moyens financiers disponibles tant à la COCOF, qu'à la COCOM qu'en Région wallonne.

Globalement, les trois pouvoirs de tutelles couvrent et financent 75 % du personnel dont les services ont besoin pour fonctionner de manière optimale. Les 25 % restant sont à charge des Régions (par le biais des mécanismes de subventions ACS/APE), du fédéral (les emplois Maribel Social), de l'Europe (par le biais de subventions ponctuelles) mais aussi, sont à charge de l'employeur qu'il s'agisse de création d'emplois nets supplémentaires ou de compléments salariaux permettant de couvrir les différences entre les subventions octroyées et les coûts réels des travailleurs.

Les Accords du Non-Marchand ont permis, par étape, d'alléger les coûts à charges des employeurs et de valoriser les conditions des travailleurs mais elles restent encore insuffisantes notamment pour 25 % des emplois (les emplois dits « non cadre »).

En effet, parmi ce personnel « non cadre », l'on retrouve des travailleurs de type ouvrier et administratif mais aussi des psychologues ou des travailleurs sociaux venant en complément du staff décrétable.

Or, pour ne citer que les deux premiers, le personnel ouvrier est indispensable à l'entretien et à la maintenance d'une structure d'hébergement. Il en va de même pour le personnel administratif. En effet, au fil des ans, le travail administratif s'accroît en lien avec les exigences légitimes des pouvoirs de tutelles et la diversité des sources de financement. Cela nécessite de dégager des moyens supplémentaires. Or, à ce jour, les directions et assistants sociaux sont les principaux acteurs de ce travail administratif. Dans certaines structures, il n'est pas rare de voir un travailleur occuper 2 fonctions : mi-temps assistant social et mi-

temps administratif. Ce deuxième poste étant pris en charge financièrement principalement sur fonds propres ou sur des emplois ACS ou « BEC ».

Nous demandons un soutien financier plus important de notre secteur afin que le travail social puisse réellement être exercé et que les priorités puissent être données au travail de soutien, de réseaux autour de la personne, pour que davantage de collaborations puissent voir le jour avec nos nombreux partenaires (notamment les AIS, APL, CPAS...), pour assurer une présence 24h sur 24 quand cela est nécessaire et pour que le travail administratif puisse être confié à des personnes dont c'est le métier.

Par ailleurs, nous attirons l'attention sur les violences et les agressions que connaissent certains travailleurs, certaines équipes et ce, malgré la mise en place d'outil de prévention et de protection des travailleurs. En effet, les difficultés rencontrées par le public sans abri engendrent parfois des actes de violences face auxquels les travailleurs sont parfois démunis. Une reconnaissance de cette violence et un travail de réflexion sur la gestion de l'agressivité sont, dans certains services une nécessité.

Valoriser les cadres du personnel :

- a) Nous demandons le financement par les pouvoirs de tutelles pour chaque structure d'accueil d'1 équivalent temps plein administratif et d'1 équivalent temps plein ouvrier
- b) Nous demandons de créer ou renforcer les missions des services telles que le post-hébergement (1 équivalent temps plein par service)
- c) Nous demandons que les pouvoirs de tutelles, en synergie avec les pouvoirs régionaux (emploi et budget notamment) valorisent les emplois « non cadre » dont le coût est supérieur à la subvention dans le cadre des emplois APE, ACS, Maribel social...
- d) Nous demandons une réelle concertation tripartite lors des négociations des Accords du Non-Marchand

➔ Formation continuée et mobilisation des compétences :

« La formation des adultes connaît un développement considérable dans nos sociétés, tous secteurs d'activités confondus. La rapidité des changements, le développement des savoirs, l'incitation à la réflexion sur l'action (le modèle du « professionnel réflexif »), les besoins de la participation à la vie démocratique, notamment, impliquent de développer de nouvelles habilités professionnelles et citoyennes. L'encouragement à la « formation tout au long de la vie » et « partout dans la vie » est connu de tous. La notion même de formation a considérablement changé et concerne, aujourd'hui, des modalités très diversifiées ».⁶

Les échanges réguliers avec les professionnels du secteur mettent continuellement en lumière les difficultés rencontrées par ceux-ci sur le terrain dans la réalisation de leurs missions. Face à la complexité des situations vécues par les personnes en difficultés, les travailleurs ont dû adapter leurs pratiques professionnelles, innover, créer des projets.

⁶ Extrait de l'étude « La formation continue des travailleurs et directions dans les centres d'accueil pour adultes en difficulté : pratiques, besoins et moyens », octobre 2007

Cependant, nombre d'entre eux sont en demande de soutien, de réflexion, de formation par rapport à ces évolutions, ces changements.

L'étude des besoins en formation met clairement en évidence les changements rapides et continus aussi bien des publics accueillis que des problématiques rencontrées (souvent lourdes, cumulées et intriquées). Ces évolutions ont indéniablement des effets sur les besoins en formation, ceci médiatisé par le type de travail effectué : tantôt à l'intérieur du centre d'accueil, tantôt à l'extérieur (travail de réseau, suivi post-hébergement, appartements supervisés...).

Former en continu :

- a) Financer l'A.M.A. dans la mise en place d'un plan de formation sectoriel
- b) Financer les services afin de soutenir leurs efforts de formation par l'octroi d'une enveloppe supplémentaire représentant 1% de la masse salariale totale et à justifier strictement par des actions de formation
- c) Mettre en place un système de remplacement du personnel en formation pour assurer un service continu de qualité aux usagers (par le biais notamment des embauches compensatoires)
- d) Intégrer dans les cursus de base des études d'assistant social et d'éducateur, une formation spécifique sur le public précarisé et plus particulièrement sur le travail réalisé dans le secteur sans-abri

➔ L'A.M.A., une fédération active mais pas assez reconnue :

L'A.M.A. est aujourd'hui reconnue comme un interlocuteur privilégié auprès de nos pouvoirs de tutelle. Toutefois, seule la COCOF finance de façon récurrente les actions menées par la fédération alors que nous sommes actifs tant sur l'entièreté du territoire wallon qu'en région bruxelloise.

La représentativité de la diversité de nos membres et les différentes instances où nous siégeons au nom du secteur ne peuvent se développer que si nous en avons les moyens.

Au-delà du soutien porté aux membres de la fédération, l'A.M.A. contribue également à la formation permanente des travailleurs du secteur mais aussi à la promotion de recherches en toutes disciplines pouvant contribuer à la prévention et/ou aux traitements des problèmes d'exclusion.

Nous sommes régulièrement interpellés, en qualité d'experts, par les médias et certains acteurs politiques sur des questions relatives aux sans-abrisme.

Subventionner l'A.M.A. :

- a) Subsidier le coût de l'engagement de travailleurs supplémentaires permettant à l'A.M.A. de mener ses missions efficacement
- b) Soutenir nos projets d'études et de colloques
- c) Reconnaissance financière de l'A.M.A. par la Région wallonne

PERSPECTIVES ET ENJEUX DU SECTEUR DE L'AIDE ET DE L'ACCUEIL AUX SANS-ABRI A BRUXELLES ET EN WALLONIE

ELECTIONS REGIONALES 2009

MEMORANDUM DE L'ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI ASBL

Synthèse

1. ASPECTS GENERAUX

➔ Accéder et garder un logement décent :

Prévenir le sans-abrisme :

- a) Agir sur la prévention de la perte du logement : prendre des initiatives d'accompagnement au sein du logement (gestion des budgets et des dettes, santé mentale, solitude, habitat accompagné)
- b) Lutter contre les expulsions sauvages
- c) Porter une attention accrue des pouvoirs communaux et régionaux sur les politiques de lutte contre les logements vides ou insalubres, tout en mettant en trouvant des solutions durables pour reloger les personnes qui sont expulsées de tels logements
- d) Permettre aux habitants des quartiers rénovés d'y rester une fois la rénovation faite et ce notamment par le biais du contrôle des loyers
- e) Renforcer les collaborations avec les AIS⁷ et les APL⁸ qui aujourd'hui encore ont trop peu de moyens financiers et sont encore trop peu nombreuses
- f) Appliquer avec souplesse les réglementations en matière d'accès aux logements sociaux en ce qui concerne les familles « très » nombreuses (comment expliquer à une famille qu'elle ne peut bénéficier d'un logement avec trois chambres quand elle a 4 enfants et que de ce fait elle soit orientée vers un centre d'accueil ?)
- g) Favoriser l'accès automatique aux ADIL/ADEL⁹ à la sortie de la maison d'accueil
- h) Nourrir la réflexion sur la diversification de l'offre d'hébergement : habitats solidaires, logements collectifs, actions citoyennes d'occupation de logements vides...
- i) Nous demandons également que notre fédération puisse être reconnue comme un interlocuteur à part entière dans les plateformes travaillant les questions de logement

➔ Autonomie financière et économique :

Agir sur l'autonomie :

- a) Augmenter les bas salaires (RMMM) et les minima sociaux (RIS, allocations de chômage...)
- b) Individualisation des droits sociaux et suppression du statut « cohabitant »
- c) Favoriser l'accès à la formation et à l'emploi par des politiques respectueuses des personnes et de leur situation
- d) Intensifier la lutte contre le surendettement

⁷ Agences Immobilières Sociales

⁸ Associations de Promotion du Logement (Région wallonne)

⁹ ADIL : Allocation de déménagement, d'installation et de loyer (Région de Bruxelles-Capitale)

ADEL : Allocation de déménagement et loyer (Région wallonne)

➔ Le CPAS : un acteur public incontournable :

Agir sur l'accès aux droits sociaux pour tous :

- a) Intensifier ou créer des conventions claires avec tous les CPAS afin d'établir un réel partenariat et ainsi peut-être lever un frein vers l'équité pour tous
- b) Renforcer des partenariats dynamiques axés sur la confiance entre les CPAS et les structures d'accueil des personnes sans abri
- c) Améliorer les connaissances des pratiques de chacun afin d'éviter les aprioris négatifs mutuels

2. SANS-ABRI : UN PUBLIC DIVERSIFIÉ

➔ Femmes, enfants et jeunes sans-abri :

Tenir compte des enfants dans un secteur d' « Adultes en difficulté » :

- a) Améliorer l'offre d'hébergement aux familles afin d'éviter leur morcellement en lien avec d'autres secteurs : hébergement pour couples avec enfants, pour grandes familles, pour hommes seuls avec enfants, pour des femmes en difficultés psychologiques avec enfants
- b) Améliorer l'offre d'accueil pour les jeunes adultes (18-25 ans)
- c) Soutenir le développement de projets spécifiques qui favorisent la prise en compte du vécu, des besoins et des demandes des enfants
- d) Promouvoir le travail de soutien aux parents dans leur rôle éducatif et affectif, poursuivre la réflexion sur la place du père dans le travail d'accompagnement
- e) S'interroger sur les impacts de l'institutionnalisation des enfants et sur les moyens de rompre le cycle de l'exclusion sociale
- f) Eviter l'hébergement d'enfants dans des structures « d'urgence » non adaptées (ex : asile de nuit)
- g) Renforcer les équipes pour entretenir et/ou créer des liens avec les services spécialisés (aide à la Jeunesse, SAJ) ou de première ligne (accueil extrascolaire, enseignement) pendant et après le séjour

➔ Violences conjugales et familiales :

Une prise de conscience, des améliorations :

- a) Faire connaître l'ampleur de la problématique vécue par le secteur
- b) Améliorer, au sein du secteur, l'analyse et la compréhension du phénomène
- c) Considérer l'impact des violences sur les enfants exposés et améliorer leur prise en charge

- d) Renforcer la formation des travailleurs à cet accueil spécifique
- e) Soutenir la participation des services et maisons d'accueil aux coordinations locales et /ou régionales et le développement d'une approche intersectorielle des violences conjugales
- f) Appuyer la création de services différenciés avec des espaces spécifiques pour les victimes et pour les auteurs
- g) Appliquer la « Tolérance zéro » envers les auteurs et à Bruxelles appliquer la circulaire existante
- h) La mise en place d'une ligne téléphonique (en Wallonie et en Communauté française), doit être concertée et ne doit pas occulter des pratiques déjà existantes (ex : police, service d'écoute existants...)
- i) Reconnaître l'A.M.A. comme un interlocuteur lors des concertations pour la mise en œuvre des plans nationaux et régionaux de lutte contre les violences conjugales en particulier en ce qui concerne le renforcement de l'accueil des victimes

➔ L'état de santé physique et mentale, les assuétudes :

L'accès aux réseaux de soins de santé :

- a) Nécessité de prendre en compte tous les aspects de la problématique de la personne (sociaux, administratifs, économiques et de santé)
- b) Soutenir le développement de projets d'initiatives psychosociales de proximité (ex : SMES)
- c) Soutenir le travail en réseau en développant des synergies avec les services de santé (santé mentale, assuétudes, maisons médicales, planning familial, hôpitaux, CASG...)
- d) Faciliter l'accès aux initiatives d'habitations protégées qui sont en nombre insuffisant
- e) Soutenir les travailleurs (notamment par des supervisions) afin de pouvoir prendre le recul nécessaire
- f) Donner aux travailleurs un cadre de travail suffisamment sécurisant et les moyens de faire face lorsqu'une personne est en crise (augmentation de l'encadrement dans certains services notamment la nuit)
- g) Améliorer la connaissance intersectorielle par des projets communs (journées de réflexion, portes ouvertes...)

➔ Exil, migration et sans-papiers :

Sans-abri vs Sans-papiers :

- a) Nous demandons qu'une politique claire et respectueuse soit prise rapidement en matière de migration et de régularisation
- b) La souffrance des personnes doit être tenue en compte lorsque sont organisés des dispositifs d'hébergement spécifiques à ce public

- c) Un soin tout particulier doit être apporté aux enfants qui sont pris dans cette tourmente
- d) Nécessité de maintenir des structures d'accueil inconditionnel, anonyme et gratuit
- e) Les centres Fedasil organisés et financés par le Fédéral doivent avoir les moyens d'assurer correctement leur mission d'accueil
- f) Nous souhaitons entamer avec nos autorités de tutelle une réflexion sur la place des personnes en séjour illégal dans notre secteur et sur un soutien financier possible tel que prévu par exemple par la VGC

3. ORGANISATION DU SECTEUR « SANS-ABRI »

➔ Diversité d'un secteur :

La diversité, une richesse, une nécessité !

- a) Les maisons d'accueil revendiquent leur propre domaine d'expertise qui est, quel que soit le public et leur mode d'intervention, de recréer du lien social
- b) Maintien des structures d'accueil d'urgence inconditionnel, anonyme et gratuit
- c) Subventionnement des abris de nuit wallons
- d) Soutenir les équipes de travailleurs de rue dans leurs missions et projets divers et innovants
- e) Agréation et subventionnement des services d'accueil de jour
- f) Reconnaître ou renforcer les services d'habitat accompagné et le travail de post-hébergement

➔ Le travail intersectoriel :

S'impliquer pleinement dans le travail, construire des liens :

- a) S'inscrire dans une dynamique de rencontre et de réflexions et de recherche avec les autres secteurs en particulier du social et de la santé mais aussi du logement, de l'économie, de la justice, de l'aide à la jeunesse et du politique
- b) Relayer nos préoccupations et réalités de terrain aux instances européennes via la participation de l'A.M.A. à la fédération européenne (FEANTSA)
- c) A Bruxelles :
 - Dépasser les clivages communautaires
 - Soutenir l'action du Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (La Strada)
 - Participer activement au travail du Conseil consultatif bruxellois francophone de la COCOF (au bureau et dans la section hébergement)

- Participer activement au travail du Conseil consultatif bruxellois francophone de la COCOM (dans la commission de l'Aide aux personnes)
- Poursuivre les actions communes avec les autres fédérations bruxelloises du secteur sans-abri et des secteurs connexes
- Travailler à une plus grande harmonisation des pratiques (législations du secteur, politiques des CPAS) pour une meilleure aide aux usagers de nos services
- d) En Région wallonne :
- Développer les partenariats avec les Relais sociaux urbains et participer aux coordinations sociales locales
- Participer activement au travail de Commission wallonne de l'action sociale

4. FAUT-IL AUGMENTER LES PLACES D'ACCUEIL ?

- ➔ L'allongement des durées de séjour en maison d'accueil :

La maison d'accueil n'est pas la solution unique :

- a) En amont de la maison d'accueil : lutter contre la crise du logement
- b) Renforcer les places d'accueil de qualité et soutenir les équipes
- c) Augmenter les places d'accueil et les services d'aide dans d'autres secteurs, notamment pour les personnes souffrant d'un handicap ou de trouble psychique
- d) En aval de la maison d'accueil : renforcer les initiatives d'habitats alternatifs et durables

5. AUTONOMIE DES PERSONNES

Établir des modes d'intervention pertinents :

- a) Travailler par projet individualisé, adapté à chacun où l'objectif n'est pas obligatoirement l'indépendance totale de la personne mais où des avancées puissent être perçues
- b) Soutenir, la politique, nommée dans « Les cent portes de l'accueil » comme « la politique des petits pas » et non la politique du résultat

➔ Le suivi post-hébergement pour éviter de retomber :

Pour une reconnaissance du suivi-post hébergement :

- a) Nous demandons que ces initiatives de suivi, d'accompagnement post-hébergement soient, avec des spécificités selon les instances, reconnues et subsidiées (via du personnel supplémentaire)
- b) Il nous paraît évident que les projets d'habitations solidaires, d'habitat accompagnés doivent être développés, tout en préservant les droits sociaux des personnes
- c) Les missions d'habitat accompagné agréés par la COCOM doivent être développées en amont et en aval des structures d'hébergement et ce, afin de garantir à chacun le maintien de son logement

6. EN SAVOIR PLUS SUR LE SANS-ABRISME

Des données pour comprendre et pour agir adéquatement :

- a) Nous demandons que les collectes de données se fassent dans le respect de l'anonymat des données et de la vie privée mais aussi des règles de déontologie et de secret professionnel
- b) Nous refusons qu'un enregistrement central de données devienne un outil de contrôle et de gestion des places d'accueil
- c) Nous refusons que tout enregistrement de données vise une « traçabilité » des usagers de nos services
- d) Nous demandons que l'A.M.A. soit associée à l'analyse et interprétation des données récoltées
- e) Nous soutenons le baromètre social fédéral qui viendrait compléter les outils d'analyse et d'observation mis en place au niveau régional

7. VALORISATION DES CADRES DU PERSONNEL

➔ Normes d'encadrement insuffisantes :

Valoriser les cadres du personnel :

- a) Nous demandons le financement par les pouvoirs de tutelles pour chaque structure d'accueil d'1 équivalent temps plein administratif et d'1 équivalent temps plein ouvrier
- b) Nous demandons de créer ou renforcer les missions des services telles que le post-hébergement (1 équivalent temps plein par service)
- c) Nous demandons que les pouvoirs de tutelles, en synergie avec les pouvoirs régionaux (emploi et budget notamment) valorisent les emplois « non cadre » dont le coût est supérieur à la subvention dans le cadre des emplois APE, ACS, Maribel social...
- d) Nous demandons une réelle concertation tripartite lors des négociations des Accords du Non-Marchand

➔ Formation continuée et mobilisation des compétences :

Former en continu :

- a) Financer l'A.M.A. dans la mise en place d'un plan de formation sectoriel
- b) Financer les services afin de soutenir leurs efforts de formation par l'octroi d'une enveloppe supplémentaire représentant 1% de la masse salariale totale et à justifier strictement par des actions de formation
- c) Mettre en place un système de remplacement du personnel en formation pour assurer un service continu de qualité aux usagers (par le biais notamment des embauches compensatoires)
- d) Intégrer dans les cursus de base des études d'assistant social et d'éducateur, une formation spécifique sur le public précarisé et plus particulièrement sur le travail réalisé dans le secteur sans-abri

➔ L'A.M.A., une fédération active mais pas assez reconnue :

Subventionner l'A.M.A. :

- a) Subsidier le coût de l'engagement de travailleurs supplémentaires permettant à l'A.M.A. de mener ses missions efficacement
- b) Soutenir nos projets d'études et de colloques
- c) Reconnaissance financière de l'A.M.A. par la Région wallonne