

### Qui sommes nous ?

La Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) fédère des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés psychosociales. Aujourd'hui, nous regroupons plus de 80 membres à Bruxelles et en Wallonie.

Pour en savoir plus : [www.ama.be](http://www.ama.be)

Contacts : [ama@ama.be](mailto:ama@ama.be)

02/513.62.25

### Qu'est ce qu'une AMA'tinée ?

Il s'agit d'une matinée de réflexion entre les professionnels (éducateurs, assistants sociaux, psychologues, puéricultrices, directions...) du secteur sans-abri. Elle offre un espace de dialogue et d'échanges sur les pratiques professionnelles. L'AMA organise 4 AMA'tinées par an depuis 2017.

L'être humain est un être social. Notre bien-être dépend fortement des relations que nous entretenons et de leurs qualités. L'isolement a des conséquences et peut renvoyer à de nombreux autres concepts : l'absence, le manque, la séparation, la solitude, l'abandon, le repli sur soi, la désaffiliation, la désocialisation, la déstructuration familiale, la stigmatisation, l'exclusion (voire l'auto-exclusion, comme le nomme Jean Furto). Comment passe-t-on de la solitude -parfois nécessaire-, du manque -souvent moteur-, à quelque chose de plus profond et provoquant une certaine souffrance ? Que se passe-t-il lorsque nous sommes dans une forme de précarité ? Comment se transforme ce rapport à l'autre et à nous-même ? Comment y répondre ?

Les relations entre la précarité et l'isolement sont indéniables. Les travailleurs du secteur témoignent de plus en plus de l'extrême fragilité, de l'isolement et la rupture du lien social du public accueilli dans leurs services.

L'isolement concerne des personnes qui n'ont que très peu, voir aucune relation sociale significative et peut être vécu par rapport à différents réseaux et niveaux de sociabilité (amical, familial, professionnel, institutionnel, par rapport à un groupe spécifique comme une collectivité dans la maison d'accueil par exemple). Les travailleurs sociaux parlent d'ailleurs régulièrement de déstructuration familiale, d'extrême fragilité des liens familiaux ou de leur absence en terme de soutien affectif et matériel.

L'isolement touche donc des hommes ou des femmes seul.e.s, mais aussi des familles qui sont souvent éphémères et connaissent diverses phases de décomposition et recomposition. Les familles monoparentales sont également présentes en grand nombre dans les services d'aide aux personnes sans abri. Or, les mutations des formes familiales, qui touchent l'ensemble du corps social, affectent plus particulièrement les personnes démunies<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> B. De Backer (2008), Les cent portes de l'accueil, p 67 à 80, Couleur Livres.

L'isolement est un phénomène complexe. Ces absences ou fragilités des liens sociaux affectent les personnes non seulement en terme de ressources, comme l'aide ou le soutien des proches, mais produit aussi des effets sur leur intimité subjective. Cette absence peut amener une déstructuration identitaire et une dégradation de la santé mentale.<sup>2</sup> Elle peut prendre plusieurs formes pouvant être paradoxales et évolutives : l'isolement peut être nécessaire par rapport à l'éloignement d'un réseau problématique mais peut être synonyme également de « rechute ».

Cette phrase d'un travailleur social illustre bien les enjeux liés à l'isolement : « *C'est souvent la solitude qui fait foirer l'insertion* »<sup>3</sup>. Dès lors, comment accompagner des personnes en situation de rupture et d'isolement ? Quels sont les pratiques mises en place dans les institutions pour accompagner les personnes en rupture, lorsque l'accompagnement comprend un certain nombre de problématiques ? Quel est le temps consacré pour construire un lien de confiance et reconstruire le lien ? Quelles postures adopter ? Quelles sont les formations suivies ? Comment aménager l'espace ? Quel accompagnement sur un plus

long terme ? Quel accompagnement après la sortie de l'institution ? Dans l'accompagnement en logement ? Lorsque les personnes passent d'un service à l'autre, ce sont des liens qui se construisent et qui se déconstruisent, chaque passage peut être vécu comme une nouvelle rupture du lien. Comment créer des ponts ?

Lors de l'AMA'tinée du 26 mars 2019 au Kaaitheater (Bruxelles), nous avons accueilli deux services membres de l'AMA afin qu'ils nous expliquent leur travail autour de l'isolement et de la rupture du lien social. Stéphanie Lecat et Aurélien Six du service d'accueil de jour **Braséro** sont venus nous parler de leur travail à un niveau « intra-muros », avec une approche inspirée de la psychologie institutionnelle. Nous avons ensuite accueilli Catherine Colson et Océane Barbey du service d'accompagnement en logement **SACADO**, qui nous ont amené une perspective plus « extra muros ».

Bonne lecture !

L'équipe de l'AMA, mai 2019.

---

<sup>2</sup> B. De Backer (2008), Les cent portes de l'accueil, p 67 à 80, Couleur Livres.

<sup>3</sup> Idem

## STÉPHANIE LECAT ET AURÉLIEN SIX

### SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR BRASÉRO (TOURNAI)

#### Le public

Les personnes fréquentant Braséro ont comme point commun d'avoir un rapport compliqué avec l'autre. Ils ne possèdent souvent pas les points de repères dans le lien social car ils sont eux-mêmes souvent « mal construits ». Nombre d'entre eux ont vécu des ruptures de lien à répétition. Ils ont donc besoin d'un tiers qui pourra leur éviter le cercle vicieux de l'auto-exclusion. C'est là que l'abri de jour prend tout son sens ; en endossant ce travail de dentelle qu'est l'accompagnement du sujet en souffrance.

#### A Braséro

Afin de faciliter la vie communautaire et la possibilité de maintenir un lien avec l'équipe, nous avons voulu un **règlement d'ordre intérieur très léger**. Ainsi, nos deux règles principales sont la non-consommation au sein des murs et le respect de la vie communautaire. L'équipe garantit ce cadre mais pas que... Dès le départ, elle tente de tisser du lien avec les nouveaux. L'équipe tente de **tisser un lien adapté à chacun**, tout en tâchant de comprendre le fonctionnement des uns et des autres de manière individuelle et au sein de la vie communautaire. Les difficultés rencontrées à l'extérieur se rejouent rapidement au sein de Braséro. Il est donc important d'y être attentif tout de suite car chacun a un effet sur l'autre. En travaillant à celles-ci, au sein d'une **microsociété**, nous avons dans l'idée que cela s'exportera à l'extérieur de nos murs.

Avoir une idée de la structure de la personne que nous rencontrons nous permet de nous positionner dans le travail qu'il y a à faire avec elle. Toutes ces observations se font via les échanges individuels ou dans le groupe. Celles-ci sont ramenées en réunions d'équipe chaque semaine. Les formations variées : AS, éducatrice, psy et infirmier de l'équipe nous permettent d'avoir des grilles de lectures différentes. Cela offre donc une richesse à l'analyse des symptômes par la

mise en commun des observations sous différents angles. Le travail est alors toujours à construire.

Nous pensons avoir une responsabilité à porter afin de leur éviter une rupture supplémentaire. Ainsi, lors d'un dépassement de cadre, nous avons comme réponse les **entretiens du jeudi**. Ces entretiens se font toujours à trois : le bénéficiaire, la coordinatrice et un éducateur présent au moment des faits. Nous tentons alors ensemble de comprendre ce qui a fait dépassement de cadre pour la personne. Ensuite, nous tentons de voir comment faire pour éviter que cela se reproduise. Et finalement, nous allons rapidement parler des faits et la personne fera des liens sur sa situation actuelle et passée. La personne n'est pas « réprimandée » lors de cette entrevue, mais bien actrice d'une discussion la concernant. Cela nous permet d'en savoir plus sur elle et de proposer un accompagnement adapté à ses besoins. Mais cela ne fonctionne bien évidemment pas pour tous ni tout de suite. Il s'agit donc de supporter la frustration des situations qui n'évoluent pas, de supporter l'angoisse pour des patients qui vont mal, et de supporter une certaine agressivité.

En effet, nos bénéficiaires se sentent souvent soumis aux caprices des autres, de la société, des services sociaux qui leur demandent des démarches à n'en plus finir. Ce n'est pas pour rien qu'ils fuient le lien social. Il est donc important de **respecter leur temporalité**, de pouvoir saisir ce qui fait demande ou ce qui pourrait faire point d'appui pour un travail mais également de retisser un lien de confiance qui respecte leur difficulté et leur temporalité. Le fait que le cadre soit souple et allégé rassurera d'emblée des personnes qui rejettent règles et institutions et n'y vont que par grande nécessité, avec méfiance et défiance. Ensuite, le fait que **l'équipe ne leur demande rien, ne leur veut rien et est « utilisable »** au gré des envies et des besoins amène de la **confiance** ; concept qu'ils ont parfois

oublié depuis longtemps ou s'efforcent de rejeter pour leur propre sécurité. La priorité pour l'équipe est de nuire le moins possible à la personne ; lorsque ce cadre est compris et intégré autant par le travailleur que le bénéficiaire, tout est possible.

Ce tissage de lien ne se fait pas uniquement au sein de Braséro. Il est également **travaillé à l'extérieur**, notamment par des maraudes de rue réunissant les éducateurs, les infirmiers de rue et un membre de l'équipe de Braséro, par des accompagnements individualisés qui nous permettent de renforcer le lien,...

### **Les pistes : supervision et formation**

La **psychothérapie institutionnelle** pousse naturellement l'équipe à se remettre en question, à réfléchir sans cesse face aux situations rencontrées : on dit qu'il faut « soigner » l'institution autant que le patient. Le concept de soins de l'institution inclut le personnel, le règlement, et les lieux physiques. Dans cette dynamique de soins, il est important de s'écouter institutionnellement et professionnellement, mais aussi de pouvoir accueillir des remarques et observations.

A Braséro, nous organisons régulièrement des **réunions** où tout le monde est invité à participer s'il le souhaite. Lors de ces réunions, l'équipe peut s'adresser directement aux bénéficiaires pour signaler

un problème récurrent, pour poser des questions et inclure le groupe des bénéficiaires dans la construction de « leur » lieu. L'unique règle étant que cette réunion publique ne serve pas de tribune pour régler un compte personnel : ce qui est déposé à cette réunion concerne exclusivement la dynamique communautaire de Braséro.

L'équipe de son côté, se **forme** régulièrement (lorsque l'emploi du temps le permet). Des formations peuvent émaner directement de la coordination, mais tout à chacun peut émettre des idées, des envies de formations, la seule condition inébranlable étant : est-ce que cela a du sens dans le travail de terrain et l'approche clinique à Braséro ?

Braséro a également naturellement opté pour l'organisation de **supervisions cliniques** régulières où nous exposons à une psychologue d'orientation analytique travaillant dans une autre institution les situations nous mettant à mal. Cette manière de fonctionner permet à l'équipe de bénéficier d'un regard plus distant, de prendre de la hauteur et d'entrevoir d'autres pistes de réflexions.

A Braséro, tout est donc **en mouvement**, que ce soit les bénéficiaires qui entrent et sortent à leur gré ou notre fonctionnement clinique et institutionnel.

En savoir plus sur Braséro :  
<https://equipebrasero.wixsite.com/brasero/>



## CATHERINE COLSON ET OCÉANE BARBEY

### SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE SACADO (BRUXELLES)

#### « Sortir de l'isolement grâce à la guidance à domicile »

Une de nos missions principales est de (re)créer un réseau – local – autour de la personne. Avant tout un réseau professionnel/associatif (CPAS, commune, maison de quartier, ...) et ensuite s'orienter si besoin vers le réseau familial et/ou amical. L'une de nos difficultés est d'arriver à travailler et consolider le réseau alors que la personne est souvent prise par de grosses difficultés plus urgentes.

#### Nos outils méthodologiques

- Premièrement, la **création du lien entre la personne et notre service** (le travailleur référent) ; sans cela, il est très compliqué voire impossible d'accompagner la personne.
- Accompagnement principalement à domicile afin de comprendre, anticiper et voir les différents problèmes.
- Être présent au minimum 1 fois par semaine en début d'accompagnement.
- **Accompagner** la personne à la demande et sur presque tous les aspects de sa vie.
- Accompagner les personnes en démarche physiquement (création du lien facilité avec les services).
- Organisation d'**activités collectives**.
- Faire appel à des **bénévoles**.
- Organiser des **permanences** une fois par semaine.

- **Créer un réseau** autour de la personne en fonction de ses problématiques et/ou centre d'intérêt.
- Travailler en parallèle notre réseau de professionnel afin de faciliter le transfert de lien vers un autre professionnel.
- Pas de limite dans le temps, ce qui permet que nous puissions travailler **au rythme de la personne**.
- Travailler au **transfert du lien** entre la maison d'accueil et le logement grâce au post-hébergement.

Les personnes que nous accompagnons ne sont **jamais en rupture de lien total**, souvent il faut travailler à le réorganiser et le réactiver.

- Le travail avec des personnes en logement permet d'utiliser le **logement comme outil** pour renouer avec des relations avec la famille/amis, c'est beaucoup plus valorisant quand on est en logement, la rue stigmatise énormément.
- **Le logement peut provoquer la rupture du lien social** car on se retrouve isolé, sans le réseau créé en maison d'accueil ou en rue. On est parfois parachuté dans un logement ou dans un quartier totalement inconnu.

En savoir plus sur SACADO :  
<http://ilot.be/s-ac-a-do/>



## RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Serré & J. Vleminckx (2015). « Les enjeux de l'accueil. Les cahiers de la recherche'action » (Fdss)  
<http://www.fdss.be/uploads/Publications/FdSS/Cahiers2015/Cahier%20rechercheaction%2001%20Accueil.pdf>
- Zenoni (2009). « L'autre pratique clinique ». Ed. Eres.
- De Backer (2008), « Les cent portes de l'accueil », p 67 à 80, Couleur Livres.
- Jacobi (2005) « Précarité psychique, lien social ». Dans Cliniques méditerranéennes (n° 72), p. 89 à 102 <https://www.cairn.info/revue-cliniques-mediterraneennes-2005-2-page-89.htm>
- Walker, P. Nicaise et S. Thunus (2019). « Parcours Bruxelles : Évaluation qualitative du système de la santé mentale et des parcours des usagers dans le cadre de la réforme Psy 107 en Région de Bruxelles-Capitale », p. 29-31  
[http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapports-externes/parcours.bruxellesfr\\_def.pdf](http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapports-externes/parcours.bruxellesfr_def.pdf)
- J. Furtos (2009). « De la précarité à l'auto-exclusion ». Edition Rue D'ULM.
- J. Mornet (2007), « Psychothérapie institutionnelle ». Ed. Champ Social.
- J. Oury et M. Depussé (2003), « A quelle heure passe le train... » Ed. Calmann-Levy
- La carte réseau : outil graphique représentant le réseau perçu par l'utilisateur  
<http://www.reseausantenamur.be/outils/la-carte-reseau>
- Le grain : atelier de pédagogie sociale (2015). « Comment maintenir le lien social dans un contexte de grande précarité ? Regards croisés de praticiens de la santé. »  
[http://www.legrainasbl.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=503:comment-maintenir-le-lien-social-dans-un-contexte-de-grande-precarite-regards-croises-de-praticiens-de-la-sante&catid=9&Itemid=103](http://www.legrainasbl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=503:comment-maintenir-le-lien-social-dans-un-contexte-de-grande-precarite-regards-croises-de-praticiens-de-la-sante&catid=9&Itemid=103)
- Le Monde. (2011). « Les plus pauvres sont aussi les plus seuls ». [https://www.lemonde.fr/societe/article/2011/07/07/les-plus-pauvres-sont-aussi-les-plus-seuls\\_1545640\\_3224.html](https://www.lemonde.fr/societe/article/2011/07/07/les-plus-pauvres-sont-aussi-les-plus-seuls_1545640_3224.html)
- Lelubre Marjorie (2017), « Le prix de l'insertion : accompagner vers le logement comme solution ». L'Harmattan p.132-161.
- L. Thelen (2006). « L'exil de soi. Sans-abri d'ici et d'ailleurs », FU Saint-Louis, coll.
- M. Larcenet (2017). « Blast », Ed. Dargaud
- M. Lemay (1979), « J'ai mal à ma mère ». Ed. Fleurus psycho-pédagogie
- N. Shusterman (2018). « Le goût amer de l'abîme », Ed. Nathan.
- O. Jean et P. Faugeras (2013). « Préalable à toute clinique des psychoses ». Ed. Eres.
- P. Declerck (2003). « Les naufragés : avec les clochards de Paris », Ed. Pocket.
- S. Quesmand Zucca (2007). « Je vous salis ma rue : Clinique de la désocialisation », Ed. Stock.
- S. Zweig (1991), « Le joueur d'échec ». Ed. De Poche

