

RAPPORT SECTORIEL 2008

Maisons d'accueil

Décret du 16 juin 2005 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action sociale et de la Famille (Art. 10 § 1)



Préalable

Créée en mai 1968, l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.) fédère des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficulté psychosociale mais aussi des personnes morales ou physiques actives dans le domaine de l'aide et de l'accueil de personnes en grande précarité sociale.

L'A.M.A. a pour missions de soutenir, rassembler et former ses membres, de leur permettre de se rencontrer, de mettre en commun leurs expériences mais aussi de coordonner des pratiques afin d'améliorer la qualité du travail et des services fournis. De plus, l'A.M.A. est une fédération patronale qui dispose d'un siège à la sous-commission paritaire 319.02.

Au 13 juin 2008, date de la dernière Assemblée générale, l'A.M.A. compte 61 membres (services ou personnes physiques), dont 21 maisons ou services sont établis à Bruxelles et 40 en Wallonie. Les institutions sont agréées par la Commission communautaire française (COCOF), la Commission communautaire commune (COCOM) ou la Région wallonne.

Depuis 2006, l'A.M.A. est agréée et subsidiée par la COCOF en tant qu'organisme représentatif de l'Action sociale et de la famille¹. Les fédérations concernées par ce décret sont :

- L'Association des Maisons d'Accueil et des Services aux Sans-abri (A.M.A.)
- La Fédération des Centres de Service Social (FCSS)
- La Fédération Laïque des Centres de Planning Familial (FLCPF)
- La Fédération des Services Bruxellois d'Aide à Domicile (FSB)

Ces fédérations représentent les centres, maisons ou services affiliés tant vis-à-vis du Collège de la Commission communautaire française que vis-à-vis des autres secteurs relevant de l'Aide aux personnes, de la Santé ou de tout autre secteur avec lequel ils établissent des relations. Elles coordonnent l'action de leurs membres et en assurent la promotion.

Le rapport ci-après, est le 1^{er} rapport sectoriel rédigé par l'A.M.A. dans le cadre du décret.

Il nous a semblé important de présenter dans une première partie de ce rapport, le public accueilli par les services du secteur, pour dans une seconde partie rappeler le cadre sectoriel (les services, les missions...). Dans une troisième partie nous brosserons les problématiques rencontrées pour finir, dans une quatrième partie, par aborder les différentes formes de formations.

Ce rapport s'inspirera des rapports d'activités des services desquels émanent des réflexions et des propositions de travail.

Par ailleurs, l'A.M.A. ayant commandé une monographie² du secteur en 2007-2008 ainsi qu'une étude sur les besoins en formation³, nous reprendrons certaines informations, certaines descriptions, certains constats établis par les chercheurs que nous présenterons dans ce rapport.

¹ Décret du 16 juin 2005 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux organismes représentatifs de l'Action Sociale et de la Famille (Moniteur Belge du 23/11/2005)

² « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

³ « Centres pour adultes en difficulté : Etude des besoins en formation » – APEF asbl oct. 2007

1. Le secteur sans-abri à Bruxelles : contexte général

1.1. Présentation générale du public cible :

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

- 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 FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Travaillant avec les Sans-abri) a développé une typologie de l'exclusion liée au logement appelée ETHOS (European Typology on Homelessness and housing exclusion). ETHOS classe les personnes sans domicile fixe en fonction de leur situation "de vie" :
 - être sans abri (dormant à la rue)
 - être sans logement (avec un abri mais provisoire dans des institutions ou foyers d'hébergement)
 - en logement précaire (menacé d'exclusion sévère en raison de baux précaires, expulsions, violences domestiques)
 - en logement inadéquat (dans des caravanes sur des site illégaux, en logement indigne, dans des conditions de surpeuplement sévère).

Ces 4 catégories conceptuelles sont divisées en catégories opérationnelles qui sont applicables dans tous les pays de l'Union. Les sous-catégories prennent en considération les différences nationales afin de mieux comprendre les différentes perceptions de l'exclusion liée au logement dans les pays de l'Union européenne. Différents groupes cibles (enfants, femmes, hommes, personnes âgées, immigrés, personnes handicapées, etc.) peuvent être représentés dans une ou plusieurs des catégories ETHOS.

Cette approche confirme que l'exclusion liée au logement est un processus (et non pas un phénomène statique) qui concerne beaucoup de ménages à différents moments de leur vie.

- le SPP intégration sociale quant à lui définit la personne sans abri comme « la personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement soit mis à sa disposition.

Les personnes sans abri, en acceptant de s'installer dans un logement, bénéficient du droit à l'intégration sociale ainsi que d'une intervention du CPAS pour leur installation. Cette intervention est accordée une seule fois. Elle correspond au montant du revenu d'intégration de la catégorie E, soit € 834,14.

La subvention au CPAS est égale à 100% du montant du revenu d'intégration pendant une période maximale d'un an lorsqu'il est octroyé à un bénéficiaire qui perd sa qualité de sans-abri tel que visé à l'article 14, § 3,alinéa 1er⁴

- la sous-commission paritaire 319.02 définit le secteur des 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 jeune fille-mère 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...

⁴ Arrêté royal du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le centre public d'action sociale à certaines personnes qui perdent leur qualité de sans abri. Moniteur Belge du 5 octobre 2004

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.

Par ailleurs, les personnes accueillies et hébergées par nos services peuvent à la fois être atteintes de troubles psychiatriques qui ne sont plus ou pas pris en charge par les services médicaux (fermeture de lits psychiatriques) 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 étrangers à statuts précaires et les illégaux.

Le travail réalisé par les acteurs de terrain, les travailleurs sociaux, les équipes éducatives, vise à l'autonomie de ces *Adultes en difficulté*. Par un accompagnement social, psychologique (de plus en plus), administratif pour atteindre une autonomie d'actions et une autonomie financière suffisantes à la réappropriation d'un logement privatif.

Ce travail est parfois long et les difficultés sont souvent au rendez-vous :

- difficulté de trouver un logement adapté (ex : les grandes familles)
- difficulté de trouver un logement à un prix abordable
- difficulté de gérer un budget
- difficulté de santé (physique et mentale)

De plus, il faut souligner un constat de taille : il est de plus en plus fréquent de rencontrer en maison d'accueil des personnes atteintes d'un handicap physique ou de troubles psychiques qui ne trouvent pas de place d'accueil dans des structures adaptées et qui « atterrissent » en maison d'accueil « faute de ».

Remarque : parmi le public hébergé, certaines personnes sont « sans papier » ou en attente de régularisation. La réglementation interdit aux maisons d'accueil d'héberger ce public ce qui est moins vrai dans les abris de nuit où l'accueil n'est lié à aucune condition.

1.2. Présentation du cadre institutionnel :

A Bruxelles, plus qu'ailleurs, la régionalisation et la communautarisation des compétences ont des incidences sur les structures d'accueil.

Le secteur de l'Aide aux personnes, dont dépend le secteur des sans-abri à Bruxelles, a son homologue wallon dans le secteur de la santé et de l'action sociale.

Le caractère « résidentiel/hébergement » est à lui seul une particularité dans le schéma institutionnel composé majoritairement de services « ambulatoires/non résidentiels ».

A Bruxelles, la répartition est liée aux compétences linguistiques :

- la COCOF : E. Kir (Maisons d'accueil) – 14 services
- la COCOM : P. Smet et E. Huytebroeck (Politique des sans-abri) – 9 services
- VG(C) : B. Grouwels (Thuisgezondheidszorg) – 5 services

Soit pour une trentaine de services (+ 15 habitats accompagnés) et une capacité agréées de 1.085 lits, 4 Ministres de tutelle et autant de volontés politiques différentes :

- Les institutions agréées par la COCOF (commission communautaire française) :
Le décret du 27 mai 1999 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux maisons d'accueil régit les services regroupés sous 3 catégories :
 - institutions pour adultes isolés
 - institutions pour adultes isolés avec enfants
 - institutions pour familles

- Les institutions agréées par la COCOM (commission communautaire commune) : L'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes régit les services regroupés sous 5 catégories :
 - 24h/24 aide sociale urgente
 - hébergement de nuit inconditionnel avec accompagnement psychosocial de base - gratuit - de 20H à 8H
 - accompagnement psychosocial d'adultes et de mineurs
 - guidance psychosociale budgétaire ou administrative à domicile – guidance gratuite
 - accompagnement de personnes vivant en rue

Capacité agréée (= nombre de lits)

	Région de Bruxelles-Capitale			Région wallonne	Total par capacité
	COCOF	COCOM	VG		
Services membres A.M.A.	634	155	-	1232	2021
Services hors membres A.M.A.	-	154	142	739	1035
Total par région	634	309	142	1971	3056
	1085				

Sources : A.M.A. (décembre 2007)

Cette régionalisation des compétences a également des incidences notamment d'un point de vue financier. En effet, les moyens financiers diffèrent d'une politique à l'autre (pour les frais de personnel et les frais de fonctionnement) avec comme conséquence première une participation financière des hébergés variant d'une structure à l'autre et d'un pouvoir de tutelle à l'autre, alors que les ressources financières des hébergés ne varient pas. Cette différence concernant la participation financière des hébergés est à ce point dérangeante que lorsque l'hébergé demande au CPAS compétent une aide financière, ce dernier n'a pas une position harmonisée dû au fait que tel service est considéré comme plus ou moins « cher ».

D'un point de vue organisationnel, la régionalisation a aussi des incidences comme la difficulté d'harmoniser et de coordonner un secteur aussi complexe (à l'image sans doute du public accueilli).

A ce titre, signalons que l'année 2007 aura vu l'actualité bruxelloise du secteur de l'aide aux sans-abri « bouleversée » par l'annonce de la création du Centre d'Appui du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (*La Strada*) dans lequel l'A.M.A. est directement impliquée.

Fin mai 2007, les Ministres en charge de l'Aide aux Personnes de la Commission communautaire commune (COCOM) publient leur « note de politique générale en matière d'aide aux sans-abri ». Cette note est la conclusion de plusieurs années de discussions passionnées entre les acteurs du secteur et puise une partie importante de son contenu sur les résultats d'une étude réalisée en 2000-2001 par le GERME⁵ qui proposait des pistes d'action en matière de « sans-abrisme ».

Cette note politique propose une réorganisation du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri en se dotant d'outil (*La Strada* notamment) et en rappelant que la politique de l'urgence relève de la compétence des CPAS.

La mission de *La Strada* est « d'assurer le lien et la cohérence de l'action entre tous les acteurs bruxellois de l'aide aux sans-abri et les instances politiques concernées ».

⁵ « La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale », Rea A., Schmitz P., Giannoni D. & Mondelaers N., Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (GERME) - Institut de Sociologie - ULB (2001)

Son rôle est d'avoir une action transversale sur plusieurs problèmes en matière d'aide aux sans-abri. Il s'agira donc d'une structure servant d'interface entre le secteur et les pouvoirs politiques. Tel que décrit par la note politique, il aura la charge, notamment :

- de l'organisation d'un enregistrement central des données,
- de la réorganisation du Comité de concertation sans-abri,
- d'analyser et identifier les problématiques/thématiques en lien avec les sans-abri,
- de maintenir l'activité « Espaces de parole »

2. Les maisons d'accueil « COCOF » : cadre réglementaire, nombre de services, financement, normes d'encadrement

2.1. Cadre réglementaire :

La législation en vigueur est le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil⁶ modifié par le décret du 6 juillet 2001⁷.

Article 2 : Les maisons d'accueil ont pour missions l'accueil, l'hébergement et l'aide psychosociale adaptée aux bénéficiaires afin de promouvoir leur autonomie, leur bien-être physique et leur réinsertion dans la société.

On entend par bénéficiaires : les adultes, aux mineurs émancipés, aux mères mineures, aux mineures enceintes, caractérisés par une fragilité relationnelle, sociale ou matérielle se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi qu'aux enfants à charge qui les accompagnent.

On entend par enfants à charge, les enfants dont les bénéficiaires s'occupent habituellement.

Sources : Décret du 27 mai 1999

Article 4 : Une maison d'accueil peut être agréée pour une ou plusieurs des catégories suivantes :

- catégorie 1 : accueil d'adultes isolés
- catégorie 2 : accueil d'adultes isolés avec enfants
- catégorie 3 : accueil de familles

Une capacité maximale d'accueil est déterminée pour chaque catégorie d'activité lors de l'agrément.

Sources : Décret du 27 mai 1999

Le décret a été complété d'un arrêté d'application lui-même modifié à plusieurs reprises : l'arrêté du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil⁸, modifié par les arrêtés du 18 octobre 2001 ("Arrêté Non-Marchand")⁹, du 20 décembre 2001¹⁰, du 4 septembre 2003¹¹, du 14 juillet 2005¹², du 20 octobre 2007.

Enfin, un arrêté complémentaire a été conclu : l'arrêté du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil¹³. L'arrêté

⁶ Moniteur belge du 18 juin 1999

⁷ Moniteur Belge du 26 octobre 2001 (ces modifications concernent uniquement les frais de formation)

⁸ Moniteur Belge du 11 octobre 2000

⁹ Moniteur Belge du 9 juillet 2002

¹⁰ Moniteur Belge du 2 juillet 2002 (modification de l'article 57 : 2 ans > 3 ans)

¹¹ Moniteur Belge du 29 septembre 2003 (modification de l'article 57 : 3 ans > 5 ans)

¹² Moniteur Belge du 1^{er} mars 2006 (Ajout de l'article 29bis relatif à la demande de dérogation aux normes architecturales)

¹³ Moniteur Belge du 14 avril 2003

fixe les conditions, procédures et modalités d'octroi de subventions de la COCOF dans l'achat, la construction, l'extension, l'aménagement, la rénovation ou les grosses réparations des bâtiments affectés à des maisons d'accueil ainsi que pour leur équipement et ameublement.

2.2. Nombre de services agréés :

La régionalisation et la communautarisation auront eu raison des services d'aide aux sans-abri bruxellois puisque, nous l'avons vu au point 1.2., non seulement ils dépendent de réglementations différentes en fonction de leur régime linguistique (francophone, bilingue et néerlandophone), mais de par la même communautarisation, 2 fédérations et une plate-forme rassemblent à Bruxelles la quasi totalité de services agréés (voir schéma en annexe).

Ainsi, tous les services agréés par la Commission communautaire française (COCOF) sont affiliés à l'A.M.A. tandis qu'une moitié de services « bico » sont également affilié à notre fédération répertoriée par certains comme « unilingue ».

L'histoire de ces services¹⁴, leur origine, leur localisation, leurs missions sont intimement liées à l'histoire socio-économique belge mais aussi à l'esprit d'initiative de quantité de personnes ou groupements de personnes, chrétiennes, neutres ou laïques, publiques ou privées, urbaines ou rurales...

En 2001, les maisons maternelles, qui dépendaient jusqu'alors de l'ONE¹⁵, intègrent le décret des maisons d'accueil. Cinq maisons sont concernées (Chant d'Oiseau, Chèvrefeuille, Home Victor Du Pré, Maison de la Mère et de l'Enfant et Les Trois Pommiers).

Pour ces maisons et pour le secteur en général, ce changement de réglementation a des incidences en termes de financement, de norme, d'accueil... « On ne naît pas parent, on le devient ! La vie sociale s'apprend vite au sein de la maison qui regroupe plus de membres que dans une famille ordinaire. La vie communautaire permet une observation quotidienne et permanente de la relation liant la mère à ses enfants. [...] La place du père nous pose toujours question à la maison maternelle »¹⁶.

Année de création - Service - Public - Catégorie - Capacité

Année de création	Service	Public	Capacité agréée	Catégorie
1886	Home Baudouin	Hommes seuls	60	1
1887	Home Victor Du Pré	Femmes avec ou sans enfants	70	1-2
1894	Foyer Georges Motte	Hommes seuls	77	1
1937	Source	Familles	34	1-2-3
1950	Maison de la Mère et de l'Enfant	Femmes avec ou sans enfants	35	2-1
1954	Maison d'accueil des Petits Riens	Hommes seuls	120	1
1961	Ilot (L') - Locquenghien	Hommes seuls	22	1
1966	Ilot (L') - 160	Familles	22	1-2-3
1971	Chèvrefeuille	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2-3
1977	Centre de prévention des violences conjugales et familiales	Femmes avec ou sans enfants	24	1-2
1979	Chant d'Oiseau	Adultes isolés avec enfants	24	1-2

¹⁴ Dont le plus ancien à Bruxelles a été créé en 1886 : l'Oeuvre de l'Hospitalité, actuellement le Home Baudouin in « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

¹⁵ Anciennement : l'Office National de l'Enfance. Actuellement : l'Office de la Naissance et de l'Enfance

¹⁶ Chant d'Oiseau - Rapport d'activité 2007 (extrait)

1982	Trois Pommiers (Les)	Femmes avec ou sans enfants	42	1-2
1983	Accueil Montfort	Femmes seules	34	1
1999	Maison Rue Verte (La)	Femmes avec ou sans enfants	30	2-3
Total			634	

Sources : A.M.A. (juin 2008)

Retenons de ce tableau que :

- 49% des lits du secteur (313 sur 614) sont des lits réservés aux adultes isolés (cat. 1) dont 45% réservés aux hommes seuls (279 sur 614)
- 51% des lits du secteur (321 sur 614) sont des lits réservés aux adultes isolés avec enfants et aux familles (cat. 2 et 3)
- 64% des services accueillent des enfants (Familles + Femmes avec ou sans enfants)

2.3. Participation financière, subventions :

2.3.a) Participation financière des hébergés :

Art. 36. §1er Le bénéficiaire contribue financièrement aux frais liés à son séjour dans la maison. Cette contribution financière est réclamée par la maison qui l'héberge. Celle-ci fixe la liste des services couverts par cette participation financière. Elle comprend au minimum : le gîte, ainsi que, pour les maisons offrant le couvert, la nourriture, le lait et la nourriture adaptée pour les enfants. Elle fixe également la liste des services complémentaires pouvant donner lieu à des suppléments éventuels ainsi que le montant des cautions éventuelles. La maison offrant le gîte seul en logement individuel ou unifamilial équipé de sanitaires et d'un espace cuisine privatifs peut demander le versement d'une garantie pour couvrir les dégâts éventuels. Dans ce cas un état des lieux est établi à l'entrée et à la sortie du résident. La garantie ne peut dépasser deux mois de participation financière et peut être versée de manière échelonnée. Les modalités de versement et de remboursement de cette garantie ainsi que les modalités de remboursement des frais de réparation des dégâts volontaires sont fixées dans le règlement d'ordre intérieur de la maison.

§2. Le prix de journée s'élève à 20 € maximum par adulte (12 € maximum par enfant accompagnant un parent), si le couvert est offert, et à 11,50 € maximum (7 € maximum par enfant), dans le cas contraire.

La contribution financière personnelle du bénéficiaire ne peut excéder les deux tiers de ses revenus journaliers si le couvert est offert, et le tiers de ses revenus journaliers dans le cas contraire.

En maison de catégorie 1 offrant le gîte seul dans des logements individuels équipés de sanitaires et d'un espace cuisine privatifs, la contribution financière peut être portée à 50% des revenus, charges comprise (eau, gaz, chauffage, électricité).

Le montant du prix de journée demandé par la maison ainsi que la liste des services couverts par celui-ci sont repris dans le règlement d'ordre intérieur.

La maison communique dans les quinze jours à l'administration les modifications apportées au prix de journée.

§3. On entend par revenu du bénéficiaire les revenus du travail, les revenus de remplacement, les revenus immobiliers, le revenu d'intégration sociale et l'aide sociale.

Sources : Arrêté du 20 octobre 2007

« 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 régulièrement 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.

Dans ces conditions, la participation financière aux frais d'hébergement est par principe peu élevée, mais multipliée par 30 jours, elle voisine 600 euros pour le gîte et le couvert pour un adulte, alors que le revenu d'intégration sociale (ex-minimex) pour une personne isolée est de 683,95 euros au premier janvier 2008. On comprendra que la clause d'une contribution maximale en fonction des revenus journaliers (la participation des hébergés ne peut excéder les 2/3 de ceux-ci à la COCOF) est fondamentale »¹⁷.

2.3.b) Subventions :

Les subventions sont destinées à couvrir des frais de rémunération du personnel, des frais de formation, des frais de fonctionnement ainsi que des frais d'infrastructures de la maison d'accueil.

A la suite d'un long travail de mise à plat et de négociation entre les représentantes du Ministre E. Kir, les représentantes de l'Administration de la COCOF et l'A.M.A., « les arrêtés d'application ont été modifiés fin 2007, avec des effets rétroactifs au 1^{er} janvier 2007 (pour le calcul des frais de fonctionnement), et d'autres trouvant leur application en 2008 ou lors des renouvellements des agréments »¹⁸.

« Art. 46. §1. Dans les limites des crédits disponibles, les subventions allouées sont destinées à couvrir :

- 1° les frais de rémunération du personnel visé à l'article 39 du présent arrêté;
- 2° les frais de supplément de rémunération pour prestations de nuit, week-end et jours fériés du personnel indispensable au fonctionnement de la maison, suivant les modalités visées à l'annexe 7;
- 3° les rémunérations des gardes appelables en dehors des périodes d'accueil effectif;
- 4° les frais de la formation continuée du personnel;
- 5° les frais de fonctionnement.

§2. La maison déclare au plus tard le 31 janvier à l'administration le taux d'occupation moyen de l'année écoulée, calculé comme suit :

Taux d'occupation moyen = taux d'occupation des deux années civiles complètes écoulées / 2.

La maison de catégorie 2 ou 3 déclare en outre le pourcentage moyen de nuitées enfants calculé comme suit : pourcentage moyen de nuitées enfants = nombre de nuitées des enfants accompagnant leur(s) parent(s) des deux années civiles complètes écoulées / nombre total de nuitées des deux années civiles complètes écoulées.

Pour un taux d'occupation moyen égal ou supérieur à 80 %, les normes d'encadrement visées à l'article 39 du présent arrêté sont calculées sur 100 % de la capacité agréée.

Pour un taux d'occupation entre 70 et 79 %, les normes d'encadrement visées à l'article 39 du présent arrêté sont calculées sur 80 % de la capacité agréée pour l'année qui suit les deux années de référence.

Un taux d'occupation inférieur à 70 % entraîne une procédure de modification d'agrément.

Le taux d'occupation est exprimé en pourcentage du nombre de lits fixés dans la capacité d'accueil agréée.

Lorsqu'une chambre d'hébergement est partiellement occupée par des adultes isolés avec enfant(s) ou par une famille, tous les lits de cette chambre sont réputés occupés.

En cas d'indisponibilité temporaire d'une chambre d'hébergement due à un cas de force majeure ou à la réalisation de travaux importants de remise en état, la maison qui en avertit au préalable, ou immédiatement en cas de force majeure, les services du Collège peut demander la neutralisation des nuitées non-occupées correspondantes dans le calcul du taux d'occupation. »

Sources : Arrêté du 20 octobre 2007

¹⁷ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

¹⁸ Home Baudouin - Rapport d'activité 2007 (extrait)

« Art.49. §1er La subvention pour les frais de fonctionnement est plafonnée aux montants annuels suivants, par lit agréé :

1° pour la maison agréée majoritairement en catégorie 1 :

- 25 premiers lits 1400 €
- du 26^{ème} au 50^{ème} lit 900 €
- du 51^{ème} au 75^{ème} lit 500 €
- à partir du 76^{ème} lit 200 €

2° pour la maison agréée majoritairement en catégorie 2 ou 3 :

- 25 premiers lits 1600 €
- du 26^{ème} au 50^{ème} lit 1100 €
- du 51^{ème} au 75^{ème} lit 700 €
- à partir du 76^{ème} lit 400 €

3° Une subvention complémentaire est octroyée en fonction du pourcentage moyen des nuitées enfants tel que fixé à l'article 46 : nombre de nuitées d'enfants pendant les deux années civiles complètes écoulées/ nombre de nuitées totales pendant les deux années civiles complètes écoulées.

La subvention complémentaire est de 600€ multipliés par la capacité agréée et par le pourcentage moyen des nuitées enfants.

§2. La subvention totale pour frais de fonctionnement calculée suivant le §1er est octroyée à la maison dont le taux d'occupation moyen tel que fixé à l'article 46 est égal ou supérieur à 90%.

Pour un taux d'occupation entre 85 et 90% la subvention est octroyée à 90%.

Pour un taux d'occupation entre 80 et 85% la subvention est octroyée à 85%.

Pour un taux d'occupation inférieur à 80% la subvention est octroyée proportionnellement au taux d'occupation.

§3. Sont admis comme dépenses admissibles en matière de frais de fonctionnement, les frais enregistrés dans les rubriques comptables fixées à l'annexe 5 du présent arrêté sous déduction des remboursements et des produits qui s'y rapportent. Le dossier justificatif concernant la subvention de fonctionnement doit comprendre :

- les comptes de recettes et dépenses et le bilan de l'asbl ;
- les comptes de recettes et dépenses de la maison reprenant au minimum les rubriques relatives aux dépenses admissibles ;
- les tableaux d'amortissement.

Sources : Arrêté du 20 octobre 2007

« Le décret COCOF prévoyait, en matière de frais de fonctionnement, une somme égale à 11% de la masse salariale financée par ce même décret. Cette subvention était donc tributaire du coût annuel des travailleurs. A cause des effets pervers possibles et de l'inconnue qui pesait chaque année sur le montant réel de la subvention, les maisons COCOF ont négocié une modification des arrêtés afin de calculer les frais de fonctionnement sur base des lits agréés. Pour aider les maisons qui accueillent des familles, il a aussi été prévu de mieux financer les « lits enfants » afin de diminuer les frais d'hébergement facturés aux familles »¹⁹.

Ce nouveau calcul des frais de fonctionnement survenu en 2007 à la suite de plusieurs réunions de travail avec le Cabinet du Ministre, l'Administration et l'A.M.A. -et ses membres-, permet un meilleur financement des frais de fonctionnement pour une grande partie des maisons d'accueil (principalement celles de catégories 2 et 3). Nous pouvons donc considérer ce travail de positif.

Cependant, toutes les dépenses ne sont pas couvertes par ces frais de fonctionnement (nourriture, services proposés mais surtout des postes de travail non pris en charge par un subside) qui sont à charge des maisons d'accueil et répercutées sur les personnes hébergées.

Certaines maisons doivent encore faire appel aux généreux donateurs et aux « kermesses » soit pour couvrir la différence entre la participation financière des

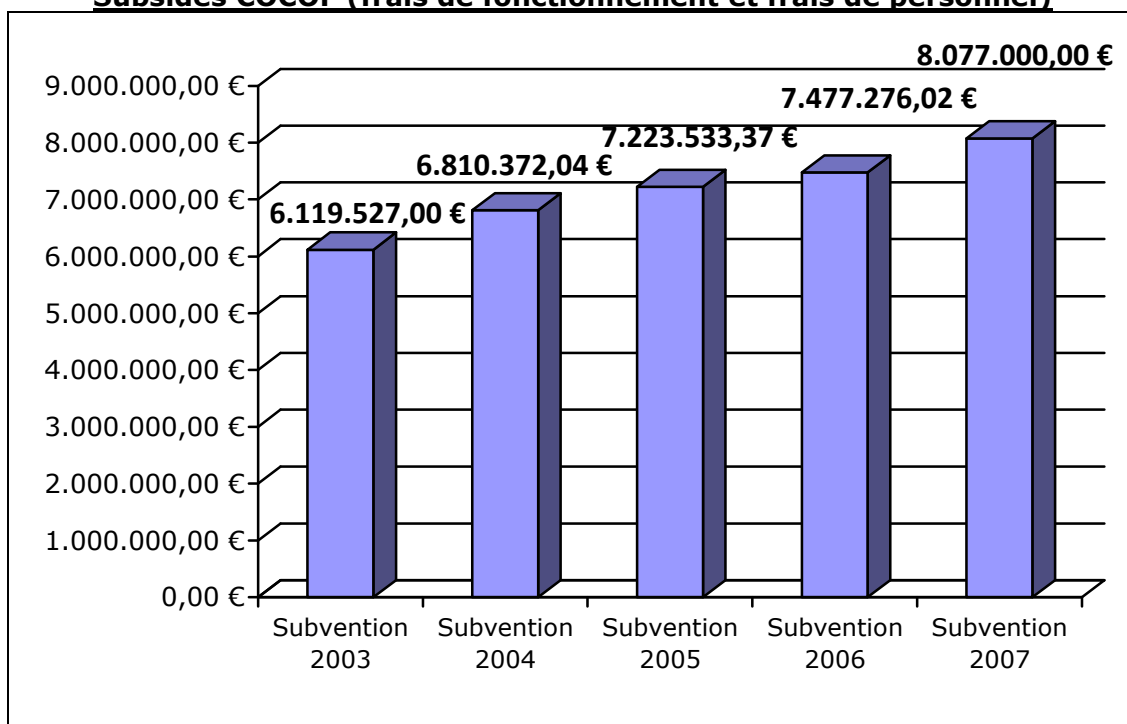
¹⁹ La Maison Rue Verte – Rapport d'activité 2007 (extrait)

hébergés et le prix de journée, soit pour proposer des services spécifiques aux personnes hébergées.

D'après notre relevé, les subsides octroyés par la COCOF au secteur des « maisons d'accueil » est en progression d'année en année, indépendamment (semble-t-il) des sauts d'index. Il faut rappeler que jusqu'à la fin de l'année 2006, les frais de fonctionnement étaient liés à la masse salariale subsidiée. Dès lors, si les institutions avaient, de manière variable, dans le cadre de leur personnel des travailleurs disposant d'une plus grande ancienneté barémique reconnue, les coûts pouvaient varier d'une année à l'autre.

A partir de 2007, le rapport avec les frais de fonctionnement s'établit sur base du taux d'occupation. On peut donc supposer qu'à occupation totale (100%) et constante, le budget consacré aux frais de fonctionnement se « stabilise » dans le temps. Bien entendu, il sera toujours tenu compte du coût réel en frais du personnel (subsidié).

Subsides COCOF (frais de fonctionnement et frais de personnel)



Sources : A.M.A. (décembre 2007) et COCOF pour l'année 2007 (budget estimé)

2.4. Cadre du personnel subsidié et non subsidié :

« Normes d'encadrement : L'équipe subventionnée comprend un directeur ainsi que des assistants sociaux et des éducateurs dont le nombre est déterminé en fonction de la catégorie d'activité et de la capacité d'accueil »²⁰.

La COCOF, dans le cadre du décret, finance environ 75% du personnel des maisons d'accueil qu'elle agréée et subsidie. Ce personnel, pour la grande majorité (82,30%), est du personnel socio-éducatif²¹.

Le décret prévoit également le financement de travailleurs pour autant que le service assure soit une présence soit un accueil 24 heures sur 24.

²⁰ http://www.cocof.irisnet.be/site/fr/affsoc/maisons_d_accueil

²¹ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

Dans les limites des dispositions décrétales, la COCOF prends en charge l'essentiel des sursalaires pour prestations inconfortables, dans le cadre de l'application des accords du Non-Marchand 2000-2005.

Cependant, aucune disposition n'est prévue dans le cadre du financement du personnel ouvrier indispensable à la gestion et à la maintenance d'une structure d'hébergement et dont en moyenne 2 travailleurs par institution sont répertoriés.

Il en va de même pour le personnel administratif. Pourtant, l'importance du travail administratif nécessite de dégager des moyens supplémentaires. Or, à ce jour, les assistants sociaux sont les principaux acteurs de ce travail administratif. Dans certaines structures, il n'est pas rare de voire 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 « BEC²² ».

Cadre décrétales du personnel subsidié par la COCOF :

		Art. 39 Equipe de base			
- de 50 lits	1	Directeur			
	1	AS			
	1	Educ Cl1			
+ de 50 lits	1	Dir	Art. 39 AS supplémentaire		
	1	AS			
	2	Educ Cl1			
	- 75 lits (catégorie 1)	1	Par tranche complète de 20 lits AS ou infirmier		
	+ 75 lits (catégorie 1)	1	Par tranche complète de 25 lits AS ou infirmier		Art. 39 Educ supplémentaire
	Cat. 2 et/ou 3	1	Par tranche complète de 15 lits AS ou infirmier	1	Par tranche complète de 10 lits Educ Cl1 ou 2
			Catégorie 1	1	Par tranche complète de 15 lits Educ Cl1 ou 2
			Présence 24h/24	1	Educ Cl1 ou 2
			Accueil 24h/24	1	Educ Cl1 ou 2

²² Nous reprendrons sous le vocable « BEC » les emplois supplémentaires créés dans le cadre des Accords du Non-Marchand qui prévoient pour les travailleurs âgés de plus de 45 ans une réduction du temps de travail hebdomadaire en compensation de laquelle des emplois sont créés. Précisons que cette mesure financière est prise en charge par la COCOF mais ne rentre pas dans le cadre décrétales des maisons d'accueil.

Le budget octroyé par la COCOF dans le cadre du Fonds BEC dépend du nombre de travailleurs qui, au 31 décembre de chaque année, ouvre le droit à la réduction du temps de travail (= sont dans les conditions pour diminuer leur temps de travail hebdomadaire). Ce montant varie donc d'année en année car il tient compte des travailleurs « entrant » dans le système et des travailleurs « sortant » (ex : le travailleur qui part à la prépension ou à la pension). Précisons que la réglementation sur la réduction du temps de travail prévoit que l'A.M.A. calcule annuellement le droit de tirage de manière mutualisée (= tenant compte de tous les travailleurs engagés par les maisons d'accueil) alors que la COCOF ne budgétise que sur base des travailleurs « cadre ».

Le droit de tirage COCOF pour l'année 2007 était de 6.894 heures contre 9.254 mutualisées par l'A.M.A.
Le droit de tirage COCOF pour l'année 2008 était de 7.560 heures contre 8.690 mutualisées par l'A.M.A.

**Nombre de travailleurs
Equivalent Temps Plein (ETP) et Personnes Physiques (PP)**

	ETP	PP		PP	%
Subventionné COCOF	144	180			
Non subventionné	52,02	63	Dont :		
Total	196,02	243	ACS	35	56%
			« CDI »	12	19%
			Maribel Social	9	14%
			Remplacement	1	2%
			RTT	2	3%
			Autres (bénévoles, art 60...)	4	6%
			Total	63	100%

Sources : Bernard De Backer (octobre 2007)

Répartition des fonctions

PP subventionnées COCOF			PP non subventionnées		
Directeur	18	10%	Assistant social	3	5%
Assistant social	49	27%	Educateurs	35	56%
Educateurs	113	63%	<i>Educateur classe 1</i>	18	29%
<i>Educateur classe 1</i>	63	35%	<i>Educateur classe 2</i>	6	10%
<i>Educateur classe 2</i>	29	16%	<i>Educateur classe 3</i>	2	3%
<i>Educateur classe 3</i>	6	3%	<i>Educateur classe 4</i>	9	14%
<i>Educateur classe 4</i>	15	8%	Ouvrier	25	40%
Total	180	100%	Total	63	100%

Sources : Bernard De Backer (octobre 2007)

3. Analyse de l'évolution des problématiques sociales que rencontre le secteur et évaluation de l'adéquation de l'offre de service du secteur avec ces nouvelles problématiques sociales

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.

Des études récentes rappellent que la majorité des personnes accompagnées par les maisons d'accueil se retrouve rarement sans logement de façon accidentelle. La plupart des usagers 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.

« Les situations rencontrées sont multiples et nous préoccupent particulièrement : les causes qui poussent les personnes à demander l'accueil aujourd'hui sont bien plus complexes qu'il y a quelques années.

En outre, l'intégration dans la société s'avère, de nos jours, de plus en plus difficile et exigeante si on veut qu'elle puisse durer dans le temps. La barre est placée de plus en plus haut et ne laisse en fin de compte que très peu de place à l'erreur. Resteront alors sur le carreau les plus faibles ou les moins « performants » et tous les « sans... quelque

chose ». La société met ainsi en marge tous ceux qui ont eu la malchance... d'avoir des « manques » »²³.

Les membres de l'A.M.A. pointent dans leurs rapports d'activités et dans leurs analyses quotidiennes de leurs pratiques, plusieurs problématiques et phénomènes de société qui ont des conséquences lourdes pour des personnes fragilisées.

« Certains séjours présentent des difficultés de réorientation, à savoir :

- les personnes en situation illégale ou en recours ;
- les personnes atteintes d'une maladie psychiatrique ou fortement dépressives et dépendantes de médicaments ;
- les personnes déficientes mentalement qui ont besoin d'être accompagnées dans leurs démarches ;
- les couples, les familles nombreuses, catégories pour lesquelles il faut constater une insuffisance de la capacité d'accueil »²⁴.

3.1. L'accès au logement :

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 amené les personnes à se retrouver sans un toit pour vivre. Dans un contexte de crise du logement, et plus particulièrement à Bruxelles, il nous semble important de soutenir les mécanismes en faveur de l'accès au logement des plus défavorisés (contrôle des loyers, allocations loyers, agences immobilières sociales, logements de transit, habitats accompagnés...) et ce quelque soit le pouvoir de tutelle en charge de ces matières (fédéral, régional, communautaire, communal). Par ailleurs, nous ne pouvons que constater le manque criant de logements sociaux et plus particulièrement ceux destinés à des familles « très » nombreuses.

« Si nous n'avons pas de leviers nous permettant d'agir sur les paramètres régissant le marché locatif privé, public, ou même social, nous pouvons voir avec chacune des personnes accueillies comment elle pourrait, ou ce qui fait qu'elle ne peut, prendre pied dans un logement qui lui soit accessible »²⁵.

« La crise du logement à Bruxelles ne peut laisser indifférents les acteurs de terrain que nous sommes. [...] Nous tentons d'alerter les responsables politiques en nous associant à d'autres intervenants [...]. Nous suivons bien évidemment avec intérêt la mise en œuvre par le gouvernement actuel du programme de construction et de rénovation des logements sociaux. Mais dans l'immédiat nous essayons de trouver des solutions pour les nombreuses familles sans abri qui frappent à notre porte. Plutôt que de créer de nouveaux lits d'urgence pour une nuit ou de nouvelles places en maison d'accueil, nous soutenons à court terme une solution qui passe notamment par des logements de transit sur base d'un dispositif existant dans la législation des Agences Immobilières Sociales. Même si nous nous lançons actuellement dans ce type de projets, nous tenons à rappeler haut et fort que notre priorité est de permettre aux familles qui s'adressent à nous l'accès à un logement digne dans des délais raisonnables. En effet, ces derniers ont tendance, depuis des années, à s'allonger inutilement. Une meilleure accessibilité devrait éviter à certaines familles une prise en charge sociale longue pour des raisons principalement économiques.

Grâce à l'expertise acquise par notre équipe, une organisation optimale de notre travail et un partenariat conséquent avec l'AIS, nous avons pu augmenter l'offre d'accueil sans que cela soit trop « coûteux » pour les deux associations et les pouvoirs publics. Mais il va de soi que nous avons atteint ici la limite du possible. Nous voulons par cette

²³ Maison d'accueil des Petits Riens – Rapport d'activité 2007 (extrait)

²⁴ L'Ilot 160 – Maison d'accueil d'urgence – Rapport d'activité 2007 (extrait)

²⁵ Home Baudouin - Rapport d'activité 2007 (extrait)

expérience nourrir la réflexion sur la diversification de l'offre d'hébergement et d'accompagnement qu'entre autre notre secteur avec le secteur AIS²⁶ pourrait offrir à l'avenir aux familles en difficultés. Nous espérons trouver dans la mise en œuvre du tout nouveau dispositif de coordination régionale pour la politique des sans-abri²⁷, un lieu pour débattre de ces questions qui aboutirait à la mise en œuvre de nouveaux dispositifs adaptés à notre public (femme et enfants victimes de violences familiales principalement) »²⁸.

3.2. Augmentation de la durée moyenne des séjours :

Nous constatons aussi que « la durée moyenne des séjours s'allonge. [...] L'année 2007 serait l'année où le Home Baudouin a accueilli et hébergé moins d'hommes dans sa déjà longue existence, tout en connaissant son taux d'occupation le plus élevé.

Ils ont de 18 à 78 ans, viennent pour une nuit ou sans idée aucune de ce que pourrait durer leur séjour, rarement pour un petit accroc de l'existence, bien plus souvent pour une étape dans le parcours d'une vie qui n'a rien d'un long fleuve tranquille.

La prolongation (structurelle ?) de la durée moyenne des séjours a une incidence sur la vie quotidienne de la maison, l'évolution des ses rythmes et de ses règles. Ce temps plus long passé dans le Home induit aussi d'autres rapports avec une institution qui n'est plus toujours perçue comme un lieu de transit mais parfois comme une alternative à un habitat individuel et urbain, de moins en moins accessible aux personnes vivant avec des revenus tournant autour des minima sociaux »²⁹.

« Les hébergements particulièrement courts ne sont que de rares exceptions, quelques familles néanmoins sont parties sous les 10 premiers jours, juste le temps qu'il leur faut pour se retourner ou estimer –parfois à juste titre- que la maison d'accueil ne répond que partiellement à leur problématique spécifique. On constate aussi que les séjours de plus de trois mois ont plus que doublé en un an, il s'agit souvent de personnes plus âgées, isolées, qui mettent beaucoup plus de temps pour trouver des solutions acceptables à leurs yeux. Les travailleurs sociaux se retrouvent aussi devant d'énormes difficultés à encadrer ces personnes dans le laps de temps établi au départ avec le résident »³⁰.

Ce constat de l'augmentation de la durée moyenne des séjours est partagé par la quasi-totalité des maisons³¹. Cette augmentation a donc pour conséquence :

- Une diminution d'accueil des personnes hébergées (= obligation de refuser des demandes d'hébergement car la maison est complète)
- Une augmentation du taux d'occupation

²⁶ Des contacts ont été pris avec la Fédération des Agences Immobilières Sociales de la région bruxelloise (FEDAIS) au début de l'année 2008 en vue de proposer une réflexion sur une systématisation de partenariats entre le secteur des maisons d'accueil et des AIS (déjà forts nombreux) mais la diversité de gestions et d'attributions de logements par les AIS semble être un frein à une systématisation de partenariats.

Comprenant cet argument de la diversité (les 14 maisons d'accueil ne fonctionnent-elles pas, en fonction de leur histoire, de leur public, de leur infrastructure, différemment dans un même cadre décrétable), il nous semble cependant regrettable qu'il n'y ait pas de possibilité d'approfondir la réflexion entre les deux secteurs.

²⁷ Le centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (*La Strada*) a été créé en septembre 2005 à l'initiative des Ministres COCOM ayant en charge l'aide aux personnes. La COCOF y est représentée (la représentante du Ministre E. Kir y est Administratrice) et l'A.M.A. est également (via sa Directrice) Administratrice

²⁸ La Maison Rue Verte – Rapport d'activité 2007 (extrait)

²⁹ Home Baudouin - Rapport d'activité 2007 (extrait)

³⁰ Source – Rapport d'activité 2007 (extrait)

³¹ La Maison de la Mère et de l'Enfant – Rapport d'activité 2007.

Remarque : L'Îlot – Locquenghien ne partage pas le même constat : « Nous constatons une diminution de la durée moyenne de séjour (de 40 à 36 jours) : elle s'explique par les très nombreuses demandes de congés pénitentiaires (séjours de 1 à 2 nuitées) et les demandes afin de sortir de la prison ou de l'établissement de défense sociale mais qui, dans la réalité, ne se traduisent souvent que par de très courts séjours ».

3.3. Augmenter le nombre de lits d'accueil :

Chaque jour, des personnes se voient refuser l'accès à une maison d'accueil. Pourtant, notre fédération ne revendique pas spécialement l'ouverture de nouvelles institutions, sans analyse des besoins préalable et désire rester vigilante par rapport à l'ouverture de lits d'urgence.

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 à des alternatives à ce type d'accueil ou à développer certains axes existants :

- l'augmentation des places d'accueil et des services d'aide dans d'autres secteurs, notamment pour les personnes souffrant d'un handicap mental accompagnées d'enfants.
- le secteur est demandeur d'un large débat avec tous les CPAS, tant sur les partenariats effectifs et possibles que sur l'harmonisation des pratiques et ce notamment sur les questions de logements de transit, d'habitats accompagnés et de l'aide d'urgence.
- le soutien financier (valorisation) de notre secteur. Le secteur connaît de façon générale, un allongement de la durée du séjour mais aussi un phénomène de « chronicisation de la vie en centres d'accueil » (passage à répétition d'institution en institution). Bien souvent, les personnes faisant appel à nos services cumulent plusieurs difficultés imbriquées. C'est pourquoi, généralement, il ne suffit pas de régler le problème de logement pour que la situation soit solutionnée. Il nous semble donc prioritaire d'avoir les moyens de permettre aux personnes de quitter les maisons d'accueil de façon durable, en étant soutenues et ainsi de permettre à d'autres personnes d'être accueillies à leur tour.

3.4. Santé physique et santé mentale :

« [...] Nombre de personnes frappent à la porte des centres d'accueil à défaut de trouver une place ailleurs. C'est le cas de certaines personnes handicapées, surtout mentales, de personnes en provenance de communautés thérapeutiques après trois ans de séjour (durée maximale), ce qui fait dire à certains que les centres deviennent une "annexe psychiatrique", mais aussi quelquefois "médicale" suite au raccourcissement des séjours dans les hôpitaux. Le même phénomène se produit avec l'abaissement de la majorité et la disparition supposée de certains handicaps psychiques à dix-huit ans, comme ceux regroupés sous le vocable "140"³². Des mères handicapées avec leurs enfants ne peuvent pas non plus être hébergées dans des institutions spécialisées et se retrouvent dès lors en maison d'accueil »³³.

Au-delà de la santé physique et mentale se pose aussi la question de l'accès aux soins d'un point de vue économique. « L'accès aux soins de santé est rendu difficile par le coût de ceux-ci. Les solutions à cette difficulté sont : la carte santé délivrée par le CPAS, l'inscription à une maison médicale. Il n'en reste pas moins que les médicaments restent chers par la diminution de l'intervention de l'INAMI et l'augmentation du ticket modérateur.

Les lenteurs administratives pour les personnes ayant introduit une demande de régularisation de séjour, un recours au Conseil d'Etat pour obtenir la possibilité de rester en Belgique. Ceci peut aussi allonger le séjour en maison d'accueil »³⁴.

Il est important de souligner que les maisons d'accueil sont également confrontées à « quelques personnes atteintes d'une maladie grave pour lesquelles un soutien moral,

³² Ce chiffre fait référence à un article de loi désignant des jeunes atteints de troubles caractériels ou pour reprendre les termes officiels : "présentant un état névrotique ou prépsychotique nécessitant une éducation appropriée".

³³ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

³⁴ Chèvrefeuille – Rapport d'activité 2007 (extrait)

médical et une écoute sont fort importants. L'équipe veille à instaurer dès le départ une collaboration optimale avec les intervenants psycho-médico-sociaux de la personne concernée »³⁵.

3.5. Les familles, les enfants, la violence conjugale :

C'est un fait constaté depuis de nombreuses années, de plus en plus de femmes et de familles deviennent sans abri.

Dès lors se pose la question de la place des enfants en maisons d'accueil réputé être un secteur pour *Adultes en difficulté*.

« Les problèmes d'éducation (absence de tiers paternel, manque de cadre, de contenant...) qui mettent en danger la construction de la personnalité sont un sujet de préoccupation important. Les personnes fragilisées ont du mal à assumer leur rôle parental et certains constatent une augmentation de la négligence des enfants. Il n'est en outre pas facile de préserver ces derniers d'un certain climat de violence qui peut exister en centre d'accueil, ou des effets de la violence conjugale. La cohabitation entre enfants et adultes n'est pas toujours évidente, notamment quand les seconds souffrent de difficultés psychiques, parfois proches de la psychose, ou laissent traîner des médicaments »³⁶.

« Tout le travail mis en place autant avec la maman seule au niveau éducatif et social (guidance budgétaire, soutien administratif, activités de détente, suivi médical et plus spécifiquement gynécologiques, mise en place d'un suivi psychologique extérieur, soutien à la formation et à la recherche d'un travail) a été réalisé avec le but de l'aider à gérer sa vie de femme et de renforcer son rôle de parent. Tout le travail de la maison maternelle est centré donc directement ou indirectement sur l'avenir de cet enfant qui sera l'adulte et le parent de demain »³⁷.

Parlant des maisons d'accueil, « des familles viennent s'y réfugier, elles profitent des espaces «chez nous», pour un temps. Il s'agit de retrouver la capacité d'habiter. Une maison qu'il faudra quitter un jour, dont il faudra se séparer, s'affranchir. Une séparation salvatrice et indispensable connue dès l'entrée, pour faire la « nique » à la rupture. Une maison de passage pour reprendre confiance, pour revenir aux fondations intérieures. Lieu qui rassure auquel on peut revenir et qui autorise de nouveaux horizons »³⁸.

Par ailleurs, 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.

« Le refuge a été créé en 1977. Depuis lors, l'expérience vécue au quotidien avec les femmes hébergées et leurs enfants nous a fait évoluer peu à peu dans notre compréhension de la violence conjugale et dès lors dans nos modes d'intervention. [...] Au refuge, nous accompagnons les femmes dans un cheminement personnel qui leur permet de (re)trouver le respect de soi et davantage de confiance en leurs capacités personnelles, une meilleure connaissance de leurs besoins, afin qu'elles puissent faire des choix plus justes pour elles-mêmes : séparation ou retour avec le partenaire sur de nouvelles bases et recherche d'un logement, reprise de cours, recherche d'emploi etc. »³⁹.

³⁵ Les Trois Pommiers – Rapport d'activité 2007 (extrait)

³⁶ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

³⁷ Intervention de Huguette Boon-Falleur, administratrice déléguée au Chant d'Oiseau – Colloque organisé par l'A.M.A. le 22 mai 2008 (extrait)

³⁸ « Plus peur du loup ! ? ! » Intervention d'Ania Devuyt - psychomotricienne à La Maison Rue Verte – Colloque organisé par l'A.M.A. le 22 mai 2008 (extrait)

³⁹ Centre de prévention des violences conjugales et familiales – Rapport d'activité 2007 (extrait)

3.6. Le suivi post-hébergement :

Le suivi post-hébergement devient dans beaucoup de situations un travail à part entière et plus uniquement une aide ponctuelle proposée aux anciens résidents. « 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 alors qu'il permet d'agir rapidement et donc d'éviter que certaines personnes ne retournent en maison d'accueil, ce qui coûterait plus cher à la société mais également diminuerait leur confiance en elle. N'est-on pas là pour les aider dans leur autonomie ? »⁴⁰.

« Le suivi post-séjour est envisagé par l'équipe 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. Au moment du départ, un document officiel est établi, où sont reprises les démarches à réaliser au niveau des différents pôles (social, éducatif, psychologique et également par rapport à psychomotricité). Il permet surtout à tous (familles et équipe) d'envisager un départ en douceur »⁴¹.

3.7. La situation économique :

La situation économique des personnes accueillies est en générale dramatique, voire quasi nulle (aujourd'hui, le Revenu d'Intégration Sociale est de 697,61 €/mois pour un taux isolé, soit sous le seuil de pauvreté qui est de 822€/mois).

Les difficultés d'accès à l'emploi et à la formation, d'accès aux soins de santé mais aussi le nombre croissant de personnes en situation de surendettement.

« Pour les dettes les moins importantes, nous pouvons nous en occuper. Les assistantes sociales prennent contact avec les créanciers et proposent un plan de remboursement avec échelonnement des paiements. Pour les dettes les plus importantes, nous redirigeons la personnes vers un service de médiation de dettes »⁴².

3.8. Les sans-papiers :

Et enfin, nous voudrions souligner une préoccupation forte de notre secteur vis-à-vis des personnes sans papiers, les étrangers à statut précaire ou encore les illégaux qui s'adressent tous les jours à nos services sans que nous puissions leur proposer une aide, un accueil adéquat. En effet, il n'est pas prévu par la législation des maisons d'accueil d'héberger de telles situations.

4. Description de l'évolution des pratiques professionnelles du secteur

« Dans le cadre de nos missions, nous accompagnons dans leur trajet de vie ceux qui ont recours à nos services. Cet accompagnement, nous le comprenons comme « être avec » eux (sans donc ni les précéder, ni les poursuivre) durant l'instant ou la tranche de vie qu'ils vont passer dans la maison d'accueil, et un soutien dans la quête de moyens à

⁴⁰ Chant d'Oiseau – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁴¹ La Maison Rue Verte – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁴² Accueil Montfort – Rapport d'activité 2007 (extrait)

mettre en œuvre pour passer à l'étape suivante, que nous voulons positivement satisfaisante pour la personne.

Nous disposons pour cela de moyens en personnel et en infrastructures, que nous devons toujours améliorer.

Les situations que nous rencontrons au jour le jour sont souvent des situations exacerbées, des cas « limites », qui nous obligent à la créativité, induisant plus de variétés que de routines »⁴³.

4.1. La professionnalisation :

Dans l'étude sur les besoins en formation commandée par l'A.M.A., le chercheur précise que « la professionnalisation du travail s'est accompagnée d'une diversification de ses modalités, surtout pour les intervenants psychosociaux.

[...] D'un côté, les interventions peuvent mobiliser des compétences que l'on peut qualifier de « techniques » (droit social, droit du logement, contacts avec le réseau, gestion de dettes, connaissances linguistiques et culturelles, etc.) et, de l'autre, de compétences relationnelles et éducatives, le tout avec des publics diversifiés (dont de nombreux enfants).

Cette mobilisation se fait de surcroît dans le cadre d'une individualisation de l'aide [...]. Par ailleurs, le travail s'effectue en partie intra-muros, de manière individuelle et collective, mais aussi à l'extérieur, dans le cadre du travail de réseau, du suivi post-hébergement, des habitats accompagnés, etc. Toutes ces transformations ont bien entendu un impact sur les besoins en formation continue.

En ce qui concerne le personnel ouvrier, les pratiques concernent, d'un côté, l'interaction avec le public hébergé et, de l'autre, des actes plus techniques liés au métier (bâtiment, hôtellerie...) »⁴⁴.

4.2. Questionnement et adaptation :

« Le secteur professionnel –services sociaux, centres d'hébergement...- fait part depuis de nombreuses années de son inquiétude quant à la détérioration de l'état de santé mentale des personnes sans abri. L'équipe [...] est régulièrement confrontée à des personnes en souffrance sur un plan psychologique, voire psychiatrique : dépressions, décompensations psychotiques, délires paranoïaques, démences, etc. Se pose dès lors les problématiques suivantes : comment répondre adéquatement aux difficultés du public, tout en évitant de le stigmatiser et d'étiqueter de pathologique tout problème vécu par les personnes rencontrées – qui sont, par définition, en souffrance – et comment aiguiller les équipes socio-éducatives professionnelles ?

De manière générale intervient également la question suivante : l'offre de soins est-elle suffisamment en adéquation avec les demandes d'aide de ce public-cible vulnérable, ou encore, les dispositifs de soins de santé mentale leur sont-ils suffisamment accessibles ? 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.

D'autres interrogations se posent simultanément : que traiter en priorité ? Les problèmes sociaux ou les problèmes psychiques ? La désintégration sociale est-elle source de problèmes psychiques, ou est-ce plutôt l'inverse ? Comment et avec qui tenter de trouver une réponse ?

C'est en partant de ce type de questions et en comprenant bien qu'il n'y a pas de réponse unique et vraie à ces dernières qu'est née l'idée d'un projet pilote, qui

⁴³ Home Baudouin - Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁴⁴ « Centres pour adultes en difficulté : Etude des besoins en formation » – APEF asbl oct. 2007

permettrait de concevoir une manière de travailler à l'intersection entre la santé mentale et l'exclusion sociale »⁴⁵.

4.3. Réseaux et coordinations :

Le travail en réseau (ou de réseau) est devenu une pratique indissociable du travail en maison d'accueil. Ceci parce que les personnes sont hébergées momentanément dans les centres et qu'il faut donc veiller (dès l'entrée en maison d'accueil) à penser à la sortie, à (re)tisser le lien social.

« Le travail en réseau est un outil indispensable pour aider les personnes à sortir de leur isolement et leur donner les moyens d'accéder à différents services. Celui-ci permet d'apporter un soutien diversifié et complémentaire pour optimiser l'accompagnement »⁴⁶.

Ce travail de réseaux s'effectue avec la personnes hébergée et fait appel à l'ensemble des acteurs existants ou en devenir susceptibles d'entourer la personne (famille, maison médicale, service de santé mentale, mutuelle, service social...).

« L'équipe sociale, en étroite collaboration avec la personne hébergée, met sur pied un projet avec les étapes nécessaires à sa réalisation, en orientant les personnes vers les services adéquats.

Entant donné la courte durée du séjour dans notre maison, un lieu d'hébergement à plus long terme doit être recherché en vue de la réalisation complète du projet de la personne »⁴⁷.

Ce travail avec les partenaires peut aussi se décliner à l'intérieur de la maison d'accueil.

« Nous avons également commencé une collaboration avec le SMES, et plus particulièrement sa cellule médico-psychologique, composée d'une assistante sociale, d'une psychiatre et d'un psychologue. Cette cellule a pour but de venir soutenir l'équipe dans sa prise en charge d'hébergées souffrant de problèmes psychiatriques et, au moment opportun, de produire une intervention concertée auprès de l'utilisateur lui-même »⁴⁸.

Comme nous le voyons, « le recours au travail de réseau et à des contacts avec des partenaires, qu'ils soient professionnels ou non, n'est pas seulement motivé par la nécessité de faire appel à des compétences externes ou de contacter des institutions officielles (CPAS, SAJ, justice, mutuelle...). Un danger qui guette les maisons d'accueil est la difficulté qu'éprouvent les résidents, souvent très isolés, à quitter le lieu où ils ont trouvé accueil, hébergement et accompagnement. Ceci non seulement parce que des obstacles objectifs se présentent devant eux, comme la difficulté de trouver un logement, mais aussi parce qu'une fois isolés et sans appui, ils ne tiennent pas le coup et "retombent". Une des grandes questions est en effet celle de la dépendance et des effets pervers de la prise en charge. Comment rendre l'autre autonome contre son gré ? Ceci de surcroît dans un contexte de crise du logement et du marché de l'emploi pour ce public, à quelques exceptions près ?

Et dans un contexte de déstructuration familiale, de grande solitude, de fragilité mentale et physique ?

Il faut donc ne pas faire des maisons d'accueil "de petites îles ou de petites planètes isolées", éviter autant que possible "la prise en charge globale" des résidents. Les

⁴⁵ Source – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁴⁶ Source – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁴⁷ L'Îlot 160 – Maison d'accueil d'urgence – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁴⁸ Accueil Montfort – Rapport d'activité 2007 (extrait)

maisons doivent s'ouvrir. La préparation de la sortie par le maintien, l'entretien ou la création de relais externes est donc primordial »⁴⁹.

Par ailleurs, au-delà du travail en réseau, les travailleurs (et leurs institutions) s'inscrivent également dans des plates-formes d'échanges, des coordinations communales ou régionales, des fédérations...

« Nous sommes affiliés et membre actif de plusieurs coordinations ou fédérations. Ces associations sont des lieux de rencontres importants [...]. Nous y investissons de l'énergie parce que nous sommes convaincus de l'importance de ces lieux pour relayer nos pratiques de terrains entre autre vers les « politiques ». Le partage d'expériences nous enrichit et permet de tisser des liens qui nous serviront dans le travail. De ses rencontres naissent de nouveaux projets portés alors par plusieurs associations.

[Nos] partenaires sont à la fois des ressources concrètes et régulières pour le travail avec les familles mais aussi des partenaires pour la création de nouveaux projets, pour la mise en commun de réflexions cliniques et/ou politiques »⁵⁰.

5. Evaluation des plans annuels de formation continuée des travailleurs du secteur

« De manière générale (avec exceptions selon les structures), les évolutions en matière de population recourent ce que l'on trouve décrit dans les études existantes : diversification des types de population, féminisation, rajeunissement et augmentation de la part des personnes de nationalité ou d'origine étrangère plus ou moins récente. Diminution de la population « traditionnelle » des clochards. [...]

Les travailleurs du secteur se trouvent donc confrontés à des problématiques lourdes, cumulées et intriquées, portées par des populations très diversifiées, que ce soit en termes de genre (croissance du nombre de femmes), d'âge (croissance du nombre d'enfants et de jeunes), d'origines ethniques (autochtones et allochtones) ou sociale (quart-monde, « classes moyennes en rupture », femmes victimes de violences).

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...) »⁵¹.

5.1. Cadre réglementaire :

Art. 43. Tout membre de l'équipe a droit à une formation continuée, quel que soit son régime de travail. La maison consigne dans un document le nombre, la durée, le lieu, le contenu, le nom des bénéficiaires des formations continuées dispensées à l'équipe, ainsi que le nom des formateurs.

Sources : Arrêté du 20 octobre 2007

Notons aussi que les maisons ont l'obligation de consigner dans le dossier de chaque membre du personnel un document mentionnant les formations suivies (article 34).

De plus, l'arrêté précise que la liste des formations suivies figure au rapport d'activités (annexe 4).

Enfin, la subvention pour les frais de formation continuée de l'équipe s'élève à 1 % de la masse salariale (article 48).

⁴⁹ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

⁵⁰ La Maison Rue Verte – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁵¹ « Centres pour adultes en difficulté : Etude des besoins en formation » – APEF asbl oct. 2007

5.2. *Éléments d'analyse et de compréhension :*

Rappel : L'A.M.A. a commandé une étude sur les besoins en formations intitulée : « La formation continue des travailleurs et directions dans les Centres d'accueil pour adultes en difficulté. Pratiques, besoins et moyens ». Cette étude a été réalisée par l'APEF⁵².

Voici les grands constats relevés par cette étude :

« De manière générale, les pratiques sont majoritairement de deux ordres :

- Des supervisions collectives (cliniques et/ou institutionnelles), mais pas dans tous les centres d'accueil (une césure existe entre ceux qui bénéficient d'une supervision et les autres). Ces supervisions sont jugées très importantes pour des travailleurs qui doivent gérer des situations difficiles. Pour prendre du recul, « abandonner son rêve de toute puissance », échanger, gérer son stress...
- Des formations externes courtes plus individuelles et spécifiques, centrées sur tel ou tel thème lié au travail dans la maison : droit des étrangers, violences conjugales, relation mère-enfant, toxicomanie, santé mentale (projet avec le SMES à Bruxelles), gestion de dettes, droit de la famille, gestions de conflits, comptabilité, gestion d'une asbl, loi sur le logement, libéralisation de l'énergie...

Du côté des besoins, on note quatre orientations majeures qui sont très demandées, internes et externes :

1. Des formations spécifiques, concrètes, contextualisées et adaptées au terrain, si possible au sein des équipes (ou en équipe) pour que tout le monde puisse être concerné (« il faut avancer ensemble ») et ne pas avoir d'équipes « à deux vitesses », sur des thèmes particulièrement brûlants.

Au niveau des modalités : pas des « grands-messes où le seul moment intéressant c'est le café » ; « C'est la formation pratique (pas « être plantés devant un tableau noir ») qui fait avancer le travail social » :

- a. Formations adaptées et concrètes concernant la santé mentale (typologie, que faire et ne pas faire, comment soutenir, ethnopsychiatrie, compendium...), les attitudes autodestructrices et suicidaires, dépendances, dépressions...
Demande très importante, congruente avec les évolutions des problématiques.
- b. Connaissance de l'arsenal des médicaments, surtout psychotropes, et de leurs effets ; formations en matière de santé, d'hygiène, de toxicomanie...
- c. Formation des personnes qui travaillent avec les enfants dans les centres ;
- d. Formation aux relations interculturelles ;
- e. Gestion des conflits, de l'agressivité et de la violence ;
- f. Gestion et conduite de réunions ;
- g. Techniques de récits de vie pour comprendre le parcours des hébergés ;
- h. Comment construire un projet réaliste ;
- i. Gestion des dettes ;
- j. Formation juridique (droit des étrangers, lois sociales, CPAS...)
- k. Gestion du stress post-traumatique ;
- l. Travail de réseau, gestion des partenariats.
- m. Certains préconisent une immersion dans la rue pour « sortir de son bureau » et « prendre des risques ».
- n. Dans cet ensemble, un thème sans doute central étant donné ce qui a été évoqué plus haut : « comment assumer un rôle éducatif avec des personnes adultes ? », « comment intervenir dans les relations mère-enfant ? » ;
- o. Formation relative au bien-être des travailleurs, notamment pour assurer la stabilité des équipes.
- p. Formation pour le suivi post-hébergement en plein développement.

⁵² Association paritaire pour l'emploi et la formation

2. Des supervisions cliniques et/ou institutionnelles pour certaines équipes qui n'en bénéficient pas, notamment pour des raisons de coût.

3. Des formations type « échanges », interventions et « prise de recul » qui permettent de sortir de la maison, voire de se mettre au vert avec toute l'équipe pour « se dégager du quotidien » et « renforcer la cohésion de l'équipe » et renforcer sa stabilité, son bien-être. Aussi « croiser les regards » par les biais des échanges, de visites d'autres institutions. Savoir ce qui se passe chez les autres, sortir de la maison (très souvent évoqué).

4. La formation des directions et des coordinations, indispensable dans ce secteur en pleine professionnalisation et dans lequel des travailleurs sociaux sont « montés » pour assumer une direction : législation sociale, loi sur les asbl, relations collectives de travail, gestion et administration, recherche de financement (récolte de fonds, « subsidiologie»)... A la lecture des rapports d'activités nous pouvons cependant constater qu'une partie du chemin semble déjà parcouru pour rencontrer les besoins énoncés ci-dessus.

L'ensemble des maisons d'accueil accorde une attention particulière à tout ce qui peut faire progresser les pratiques de travail. « La direction a eu le souci de trouver les ressources humaines et financières pour satisfaire cette volonté de se former et d'évoluer. Nous pouvons remarquer tous les bienfaits des formations et supervisions par le professionnalisme que l'équipe acquiert »⁵³.

Il semble que tous les services ont mis en place des moments de réflexions et d'échanges qui rassemblent l'ensemble de l'équipe. Certains y répondent par le biais des supervisions collectives, d'autres par des réunions d'équipes thématiques avec des intervenants extérieurs. Les travailleurs ont également la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences, d'enrichir leurs réflexions autour de leurs pratiques en suivant des formations individuelles, en faisant des supervisions individuelles ou encore en participant à des journées d'études, séminaires ou colloques.

En annexe, un tableau récapitulatif reprenant les informations présentes dans les rapports d'activités 2007. Celui-ci mentionne 5 types différents de « moments formatifs » : les supervisions, les réunions d'équipe thématiques, les formations, les colloques et les projets/Echanges. Notons, toutefois, que toutes les maisons n'ont pas présenté leurs pratiques de formation dans les mêmes détails.

Signalons qu'on ne constate pas de différence notable entre la Wallonie et Bruxelles, sinon à nouveau la densité de l'offre de formation plus grande dans les centres urbains et la prévalence de certaines problématiques impliquant des besoins de formation. Par ailleurs, Bruxelles bénéficie du 1% de la masse salariale, ce qui n'est pas le cas en Wallonie.

Pointons encore quelques préoccupations⁵⁴ du secteur au sujet de la formation.

Effectivement, une difficulté spécifique surgit pour les travailleurs de nuit dans les asiles et abris. Quand peuvent-ils se former ? Ils ont par ailleurs également besoin de sortir du « vase clos » que constitue le travail nocturne.

Enfin, il semble (de nouveau) que deux types de fonctions soient moins privilégiés par les formations dans le secteur : le personnel ouvrier et le personnel administratif. Il en est actuellement encore peu question, sinon pour dire que leur rôle avec les hébergés est parfois essentiel, qu'ils peuvent être des intermédiaires privilégiés. Ils doivent parfois gérer des questions délicates, observent des choses dans le quotidien et constatent comment les choses fonctionnent vraiment (comment les hébergés rangent leur chambre, s'occupent de leurs enfants...), ils sont également des interlocuteurs pour les usagers.

⁵³ Source – Rapport d'activité 2007 (extrait)

⁵⁴ « Centres pour adultes en difficulté : Etude des besoins en formation » – APEF asbl oct. 2007

Les difficultés semblent se situer au niveau de l'accès de ses personnes aux formations : manque de motivation, personnes très peu formées à la base (ouvriers sans qualification). Ils semblent que les formations suivies par le personnel ouvrier soient davantage axées sur l'acquisition de compétences techniques (premier secours, sécurité et hygiène dans les cuisines...).

6. Conclusion

Il est important de se rappeler que le secteur de l'aide aux sans abri s'inscrit dans un cadre institutionnel et de tutelle complexe et que son champ d'action ne se limite pas qu'aux seules maisons d'accueil même si elles sont majoritaires en nombre.

Il faut en effet, tenir compte des services d'accueil d'urgence, des abris de nuit, des habitats accompagnés, des travailleurs de rue. Mais aussi, au-delà du secteur sans-abri en tant que tel, il faut tenir compte des imbrications et des partenariats qui se réalisent quotidiennement avec le secteur du logement, de la santé, de l'aide sociale (publique et privée)...

Dans ce cadre, se limiter à faire un état des lieux des problématiques et des évolutions en cours dans les seules 14 maisons d'accueil agréées et subsidiées par la COCOF paraît être un peu réducteur. Aussi, tout au long de ce rapport, nous avons évoqué des problématiques qui dépassent souvent les frontières linguistiques et de tutelles.

Il n'en reste pas moins que la politique menée par la COCOF depuis la régionalisation aura permis aux 14 maisons d'accueil de voir évoluer progressivement les moyens financiers pour mener à bien les missions qui leur sont dévolues et de rajouter l'observation d'une ouverture politique et humaine envers la population extrêmement fragilisée que nous accueillons dans nos services.

Souvent confinés dans nos quatre murs, nous sommes cependant conscients que notre secteur doit se faire plus visible en tant qu'acteur du social à Bruxelles même si paradoxalement, il est reconnu (depuis de nombreuses années) par une quantité d'acteurs et de secteurs « voisins » comme un acteur incontournable au vu du travail de qualité et nécessaire réalisé avec les personnes sans abri. Le travail des maisons d'accueil ne se limite pas à héberger des personnes en difficulté, il va bien au-delà : accueil et accompagnement psycho-socio-éducatif sont le lot quotidien des professionnels du secteur.

Concernant les problématiques rencontrées par les personnes accueillies dans les centres, elles sont en constante évolution et de plus en plus nombreuses. Ainsi, l'auteur de l'étude commandée par l'A.M.A. précise que : « Croissance des demandes et diversification du public, augmentation du nombre de femmes et d'enfants, multiculturalité accrue dans les grands centres urbains, complexification et empilement des problématiques, dégradation de la santé mentale, assuétudes, difficultés de sortie des maisons d'accueil, exclusion de la fraction la plus désocialisée des sans-abri... Les défis à relever par les centres d'accueil paraissent immenses.

Comment aider cette population qui n'aurait "de place nulle part", à remédier un tant soit peu à des difficultés si lourdes et si complexes, alors que, bien souvent, le sujet lui-même est atteint dans son réseau social, sa santé physique et son intimité subjective ? Et que faire quand les réalités socio-économiques du monde extérieur (logement, marché du travail...) sont, de surcroît, implacables ? »⁵⁵.

Comme le prévoit le décret, les objectifs principaux des maisons d'accueil sont en lien avec « l'acquisition ou la récupération de l'autonomie », « la réinsertion dans la société ».

⁵⁵ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

Mais, est-il « toujours » pertinent de travailler sur des projets d'insertion, d'autonomie ? A tout prix ? (Dans un logement précaire ?).

Ce qui nous semble en tout cas essentiel, c'est d'établir des modes d'intervention pertinents, de travailler par projet individualisé, adapté à chacun où l'objectif n'est pas obligatoirement l'autonomie totale de la personne mais où des avancées peuvent être perçues. Soutenir la politique nommée dans « Les cent portes de l'accueil » comme « la politique des petits pas » et non la politique du résultat.

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 ».

Par ailleurs, atteindre les objectifs fixés par le décret, c'est aussi prendre le temps de la formation et de la réflexion. De l'échange des pratiques et passant par l'échange des savoirs. De la rencontre du collègue à la nécessité de prendre du recul.

Il est de notre responsabilité de fédération patronale de veiller à ce que les travailleurs du secteur aient accès à un processus de formation continuée et permanente. Qu'il s'agisse de susciter la mise en place de plans de formations (par ailleurs réglementaires). Qu'il s'agisse d'(in)former les travailleurs, mais aussi les partenaires du secteur et de rendre ainsi visible ce travail réalisé entre quatre murs. Qu'il s'agisse de trouver des moyens financiers supplémentaires pour favoriser les formations. L'A.M.A. doit travailler avec le pouvoir de tutelle sur ces questions et doit également se concerter avec les partenaires sociaux et les organismes de formation, acteurs incontournables et indispensables à l'évolution des pratiques professionnelles.

Nul n'est besoin de rappeler que la diversité du public accueilli, la multiplicité des problématiques rencontrées, la variété des structures d'accueil (leur nombre, leur histoire, leur infrastructure...) mettent les travailleurs du secteur en continuelle réflexion sur leurs pratiques, sur leurs missions, sur l'environnement (en amont et en aval) de la personne hébergée.

« Il faut prendre du temps [...] pour sortir du huis clos, organiser des allers-retours entre pratique et réflexion. Il faut se rencontrer, rire et réfléchir ensemble. Entendre, sans se sentir menacé, les questions venues d'ailleurs. Aller voir ailleurs, comme le font déjà certains d'entre vous avec des temps pleins répartis entre deux associations, casser les images stéréotypées des autres institutions et services pour transformer ensemble la plainte, la souffrance en colère. En colère utile, en débats, en levier de changement. A l'interne comme à l'externe.

Avec ce que cela implique comme engagement professionnel et citoyen.

Avec ce que cela implique comme capacité à se remettre en cause »⁵⁶.

Nous basant sur ce qui précède (mais nous en faisons déjà état lors du colloque que nous avons organisé le 22 mai 2008 dans le cadre du 40^{ème} anniversaire de l'A.M.A.) et nous basant sur le minutieux travail de recherche réalisé tout au long de l'année 2007 et qui a vu le jour sous la forme d'un livre en 2008, nous pouvons dire que : « Les constats de la recherche que nous vous présentons aujourd'hui sont alarmants, ils ne nous étonnent pas en tant que professionnels mais ils doivent nous interpeller en tant que citoyens. D'autant que nous avons peu de maîtrise sur la plupart des facteurs qui contribuent à l'exclusion progressive d'un nombre croissant de personnes, fragilisées par

⁵⁶ « Evolution des pratiques : quels défis pour les travailleurs sociaux ? » - Intervention d'Anne Herscovici - Directrice du Centre d'appui au secteur de l'aide aux sans-abri de Bruxelles - Colloque organisé par l'A.M.A. le 22 mai 2008 (extrait)

le modèle socio-économique dominant. Notre secteur aura plus que jamais besoin d'une fédération forte et dynamique pour « porter et donner la voix aux sans voix », interpeller nos décideurs politiques et soutenir les services et travailleurs de terrain dans la construction de projets et d'interventions de qualité, respectueux des personnes et des souffrances vécues, malgré toutes les contraintes et difficultés rencontrées »⁵⁷.

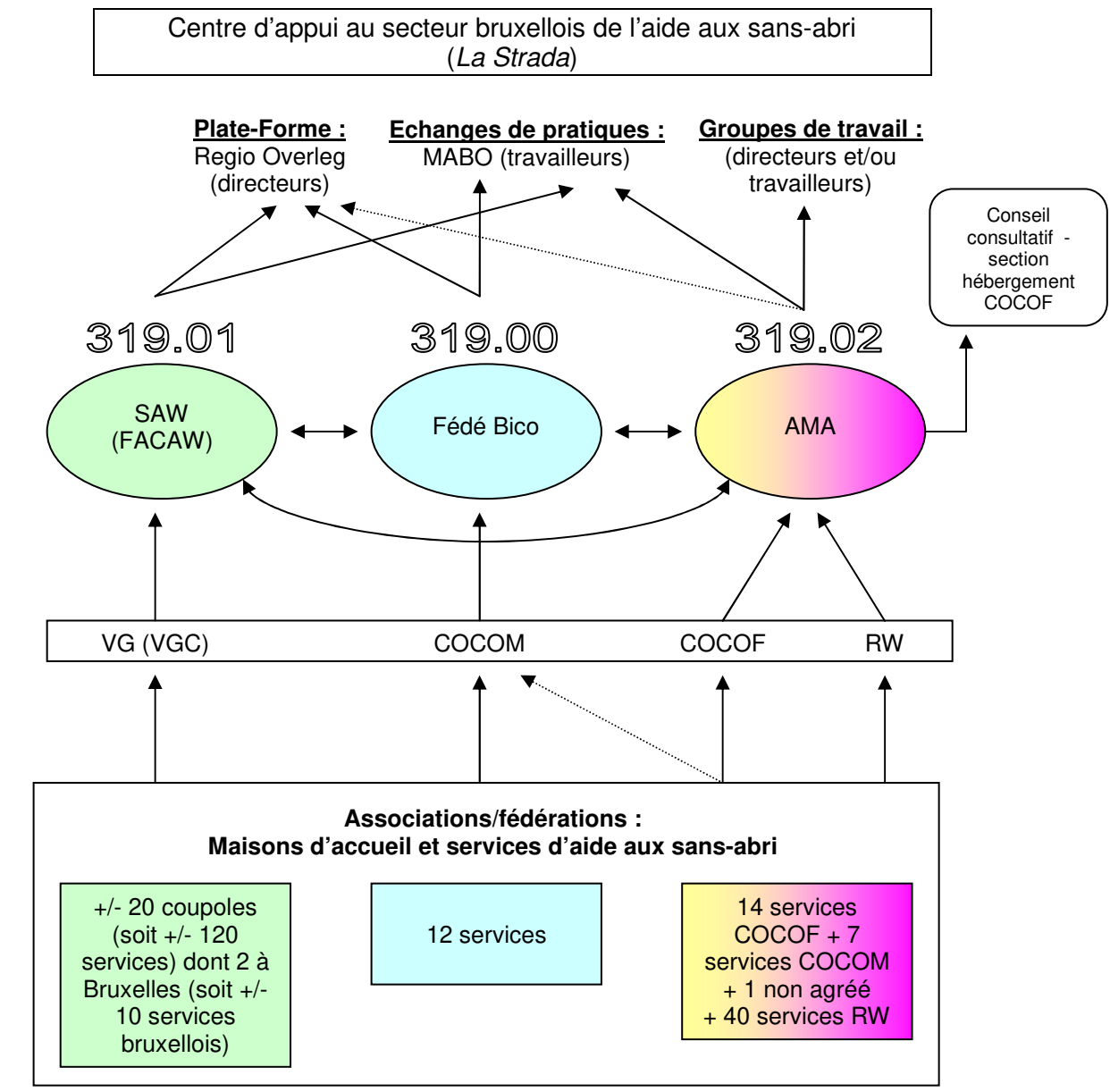
« Le travail de proximité quotidien avec ces multiples souffrances oblige à être lucide⁵⁸ »

⁵⁷ « Mai 1968, mai 2008, 40 ans d'actions » Intervention d'Anne Devresse - Présidente de l'A.M.A. – Colloque organisé par l'A.M.A. le 22 mai 2008 (extrait)

⁵⁸ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

7. Annexes

7.1. Schéma bruxellois du secteur de l'aide aux sans-abri



Sources : A.M.A. (décembre 2007)

7.2. Les cent portes de l'accueil

« Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer (avec le soutien de Paul Lodewick), Couleur Livre. Mai 2008



La publication de cet ouvrage a été rendue possible grâce au soutien du Fonds social ISAJH de la SCP 319.02.

Afin d'étendre la recherche aux services bicommunautaires de Bruxelles (qui dépendent de la SCP 319.00), nous avons demandé à la Fédération Bico Federatie de se joindre à nous. Elle a obtenu un subside du Fonds bicommunautaire permettant d'étendre le champ de compétence et de faire traduire les documents en néerlandais.

7.3. Monographie et besoin en formation



Monographie du secteur des Maisons d'accueil Formation continue des travailleurs



5 février 2007

Note de présentation du projet

Suite à une convention signée le 25 janvier 2007 entre L'Association des Maisons d'accueil et des Services d'aide aux Sans-abri (AMA asbl) et L'Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation (APEF asbl), cette dernière s'est vue confiée la charge de réaliser une **monographie du secteur des maisons d'accueil**, couplée à une **étude sur les besoins en formation continue** des travailleurs.

Il s'agit de deux objectifs distincts mais intimement associés. En effet, la mesure des besoins de formation ne prend sa pleine signification que dans le contexte des réalités et des tendances du secteur. D'autre part, la prise de connaissance de la problématique de la formation (pratiques et besoins) peut être riche en enseignements sur les évolutions du secteur, de son public et de ses travailleurs.

Ces deux projets donneront néanmoins lieu à des productions différentes, également découplées dans leur calendrier.

La monographie sera publiée en **mai 2008**, ceci à l'occasion du quarantième anniversaire de l'AMA. L'étude des besoins sera finalisée plus tôt, sous forme de rapport en **octobre 2007**, afin de permettre la mise en place rapide d'un plan de formation.

Le champ de la monographie et de l'étude des besoins est constitué des **maisons d'hébergement pour adultes en difficulté** situées dans les régions wallonnes et bruxelloises (COCOF et COCOM), cotisant au Fonds de sécurité d'existence de la CP 319, qu'elles soient ou non agréées et subsidiées, membres ou non de l'AMA.

Les appellations officielles suivantes font partie de ce champ : Maisons d'accueil, Maisons de vie communautaire, Maisons d'hébergement de type familial, Abris de nuits, Asiles de nuit. Près d'une **centaine de structures** sont concernées.

Plan de travail

Comme dit plus haut, la monographie et l'étude des besoins sont liées, mais feront l'objet de documents séparés. En effet, la monographie sera publiée sous forme de livre **destiné à l'interne et l'externe du secteur** des maisons d'accueil, avec ce que ce type d'objectif implique comme travail d'écriture, de mise en forme en vue d'une édition. Le travail de conception du livre (style, iconographie, choix d'un éventuel éditeur...) sera fait par l'APEF conjointement avec le secteur. Les frais de réalisation et d'impression sont à charge de l'AMA.

L'étude des besoins, par contre, est un outil de travail pour la phase trois du projet : le plan de formation, initiée en octobre 2007.

MONOGRAPHIE

Il ne s'agit pas d'une recherche scientifique mais bien d'un travail visant à décrire un secteur, situé dans son contexte historique, politique, institutionnel et sociétal. Ceci ne signifie cependant pas que certaines règles de la recherche en sciences sociales ne doivent pas être respectées, pour aboutir à une description aussi fidèle que possible, autant dans la collecte des données que dans leur interprétation et leur présentation :

extériorité et neutralité des auteurs, critique des sources, recoupement des données, objectif de connaissance et non de propagande ou de dénigrement, etc.

Le contenu de la monographie concerna principalement

- o Historique du secteur
- o Champ institutionnel actuel
- o Descriptif du secteur dans ses diverses composantes
- o Législation et réglementation
- o Problématiques du public des personnes hébergées
- o Données quantitatives et qualitatives relatives aux travailleurs
- o Perspectives

ETUDE DES BESOINS

L'objectif est ici beaucoup plus ciblé et technique que celui de la monographie, même si l'étude des besoins s'enrichit des éléments contextuels collectés et mis en forme pour la monographie. Le produit final, préparatoire au plan de formation transversal ou diversement local (par région, par types de maison, par affinités diverses, ou par maison tout court), est un rapport qui n'est pas destiné à un public extérieur, mais bien au commanditaire et à celui ou ceux qui réaliseront un ou des plans de formation.

Si cette étude est centrée sur les pratiques et les besoins de formation continuée des travailleurs en fonction, elle devra également se pencher sur les formations initiales et ses éventuelles carences concernant le travail spécifique d'accompagnement de la vie quotidienne d'adultes en situation résidentielle. On pense ici particulièrement aux études d'assistant social et d'éducateur.

AUTEURS

Bernard DE BACKER et Paul LODEWICK, permanents à l'APEF. Le premier est responsable de recherches, le second chargé de mission à l'APEF et enseignant dans une école sociale.

Leur travail se fera avec le soutien d'un comité d'accompagnement, la logistique de l'AMA, de l'APEF, du Fonds social ISAJH et du Fonds social bicommunautaire de la CP 319. Les permanents des Fonds sont invités à participer à certaines modalités de la collecte des données, comme les groupes de discussion.

Sources : Extrait d'une note de présentation du projet (février 2007)

7.5. Article 23 de la Constitution Belge

Art. 23

Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. A cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice. Ces droits comprennent notamment :

- 1° le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective;
- 2° le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique;
- 3° le droit à un logement décent;
- 4° le droit à la protection d'un environnement sain;
- 5° le droit à l'épanouissement culturel et social.

*Sources : LA CONSTITUTION BELGE - Texte coordonné du 17 février 1994
(http://www.senate.be/doc/const_fr.html)*

7.4. Formations : récapitulatifs

Les données suivantes émanent des rapports d'activités 2007 des maisons d'accueil membres de l'A.M.A.

Institutions	Supervisions	Réunions d'équipe thématiques	Formations	Colloques	Projets/ Echanges
Accueil Montfort	Supervisions d'équipe : 1x/mois		La paie et ses implications comptables Comptes et bilans	Quel comportement face à l'agressivité	CTB Visites d'institutions
Centre de Prévention des violences conjugales et familiales	Supervisions d'équipe : 1x/mois Supervisions du comité de gestion		Un zeste d'estime Les adolescents en difficultés Ecole du dos Processus de Domination Conjugale	Crises, conflits, violences dans le couple, approche interculturelle Le couple, thérapeute de l'individu Défense verbale Le monde selon les femmes L'enfant dans la tourmente, quand les professionnels perdent le nord	Nombreuses actions de sensibilisation et de prévention lors de conférences, écoles, médias Rencontres avec autres associations
Chant d'Oiseau	Pas d'information disponible				
Chèvrefeuille	Supervisions d'équipe : 11 séances Supervisions individuelles pour 2 personnes Intervision du SMES		Les manipulateurs Le secret professionnel	Les souffrances de l'enfant	
Foyer Georges Motte	Pas d'information disponible				
Home Baudouin	Intervision SMES		Plusieurs sans précisions		
Home Du Pré	Pas d'information disponible				
Ilot 160		Invité ext : 1h/mois Echange et évaluation : 1 semaine Dialogue non violent	gestion du non-marchand comptable et budgétaire Masters en politique économique et sociale	Accès énergie et libéralisation	CTB

Institutions	Supervisions	Réunions d'équipe thématiques	Formations	Colloques	Projets/ Echanges
			<p>Excell</p> <p>Accueil et suivi des usagers d'alcool et drogues</p> <p>Entretien motivationnel sur la question du tabagisme</p> <p>Adolescents à hauts risques</p>		
Ilot Locquenghien	d'équipe : 1x/mois	"causeries" : 1x/mois Séminaire annuel d'une semaine	<p>oui au choix des travailleurs : pas précisé</p> <p>Formation à la santé mentale</p> <p>Formation Educateur spécialisé</p>		
La Maison Rue Verte	<p>Supervision d'équipe : 1X/mois</p> <p>Supervision psychomotricité</p> <p>Intervention SMES</p>	Espaces communautaires L'occupation des logements	<p>Santé mentale en contexte social</p> <p>Séminaire d'éducation à la santé</p> <p>Bureautique</p> <p>Gestion du temps</p> <p>Calcul d'un budget salarial</p>	<p>Enfants d'ici et d'ailleurs</p> <p>Précarité et santé mentale</p> <p>L'autonomie en question</p> <p>Paroles d'enfants</p> <p>Jusqu'ici tout va bien</p> <p>Réforme du divorce</p> <p>Divorce des étrangers et regroupement familial</p> <p>Journée de la femme</p> <p>Mariage et migration</p> <p>Violences entre partenaires</p> <p>Séminaire énergie</p> <p>Filiation, sexualité , identité</p> <p>Violences sexuelles envers les femmes</p> <p>Le respect de la dignité humaine en aide sociale et revenu d'intégration</p>	<p>MABO</p> <p>COPRES</p> <p>Précarité / LBFSM</p> <p>Clinique de l'exil enfants et familles</p>
Les Petits Riens		<p>Travail avec personnes souffrant de problèmes de santé mentale</p> <p>Post-hébergement</p> <p>Suivi budgétaire</p> <p>Activation des jeunes vers une formation</p>			

Institutions	Supervisions	Réunions d'équipe thématiques	Formations	Colloques	Projets/ Echanges
Les Trois Pommiers	Supervision d'équipe : 10 séances	Travail intergénérationnel	Violences conjugales Santé financière de l'asbl Jeux et jouets :	Une mère rencontre son enfant Violences dans les relations amoureuses Vieillir L'autonomie en question Accès à l'énergie	Carnet de vie
Maison de la Mère et de l'Enfant			Néerlandais L'abc des émotions de l'enfant Interculture et gestion de conflits Construire la relation d'aide avec les femmes marocaines La gestion de ses émotions au travail Familles recomposées et pluriparentalité		
Source	8 personnes ont suivi des supervisions individuelles 9 séances de supervisions collectives Intervision SMES	Table de conversation entre avocats et travailleurs sociaux Rencontre entre partenaires sociaux et culturels	Gestion du non-marchand Gestion financière de l'asbl les réseaux de santé Leadership, management, gestion temps Conduite de réunion L'autocontrôle dans le secteur des collectivités Formation en matière de violence entre partenaires Travail social et consommation Sensibilisation au traitement du surendettement Soins de santé/BIM/OMNIO Les organismes assureurs Logement social Les prestataires de soins Intégrer son autorité Enregistrement des baux Sécurité et hygiène pour l'équipe cuisine Les valeurs : formation collective d'équipe	Congrès international sur la santé mentale L'apport de l'ethnopsychiatrie dans la consultation en SM Libéralisation de l'énergie MA et agressivité/violence	Educ'action

Sources

Rapports d'activité 2007 :

Accueil Montfort
Centre de prévention des violences conjugales et familiales
Chèvrefeuille
Chant d'Oiseau
Home Baudouin
Ilot (160)
Ilot (Locquenghien)
Maison d'accueil des Petits Riens
Maison de la Mère et de l'Enfant
La Maison Rue Verte
Source
Les trois Pommiers
A.M.A

Les actes du colloque de l'A.M.A. (22 mai 2008) :

« Mai 1968, mai 2008, 40 ans d'actions » Intervention d'Anne Devresse - Présidente de l'A.M.A.
« Evolution des pratiques : quels défis pour les travailleurs sociaux ? » - Intervention d'Anne Herscovici - Directrice du Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (*La Strada*)
Intervention de Huguette Boon-Falleur - administratrice déléguée au Chant d'Oiseau
« Plus peur du loup ! ? ! » Intervention d'Ania Devuyt - psychomotricienne à La Maison Rue Verte

Livres :

« Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer (avec la participation de Paul Lodewick), Couleur Livre. Mai 2008

Rapports :

« Centres pour adultes en difficulté : Etude des besoins en formation » – APEF asbl.
Octobre 2007
Note de présentation du projet de monographie et de rapport sur les besoins en formation – Fonds social ISAJH de la SCP 319.02, APEF asbl (février 2007)

Législations :

Décret et arrêtés d'application pour le secteur des maisons d'accueil
La Constitution belge

Table des matières

Préalable	2
1. Le secteur sans-abri à Bruxelles : contexte général	3
1.1. Présentation générale du public cible :	3
1.2. Présentation du cadre institutionnel :	4
2. Les maisons d'accueil « COCOF » : cadre réglementaire, nombre de services, financement, normes d'encadrement	6
2.1. Cadre réglementaire :	6
2.2. Nombre de services agréés :	7
2.3. Participation financière, subventions :	8
2.3.a) Participation financière des hébergés :	8
2.3.b) Subventions :	9
2.4. Cadre du personnel subsidié et non subsidié :	11
3. Analyse de l'évolution des problématiques sociales que rencontre le secteur et évaluation de l'adéquation de l'offre de service du secteur avec ces nouvelles problématiques sociales	13
3.1. L'accès au logement :	14
3.2. Augmentation de la durée moyenne des séjours :	15
3.3. Augmenter le nombre de lits d'accueil :	16
3.4. Santé physique et santé mentale :	16
3.5. Les familles, les enfants, la violence conjugale :	17
3.6. Le suivi post-hébergement :	18
3.7. La situation économique :	18
3.8. Les sans-papiers :	18
4. Description de l'évolution des pratiques professionnelles du secteur	18
4.1. La professionnalisation :	19
4.2. Questionnement et adaptation :	19
4.3. Réseaux et coordinations :	20
5. Evaluation des plans annuels de formation continuée des travailleurs du secteur	21
5.1. Cadre réglementaire :	21
5.2. Eléments d'analyse et de compréhension :	22
6. Conclusion	24
7. Annexes	27
7.1. Schéma bruxellois du secteur de l'aide aux sans-abri	27
7.2. Les cent portes de l'accueil	28
7.3. Monographie et besoin en formation	29
7.5. Article 23 de la Constitution Belge	30
7.4. Formations : récapitulatifs	31
Sources	34
Table des matières	35