

RAPPORT SECTORIEL 2013

Maisons d'accueil

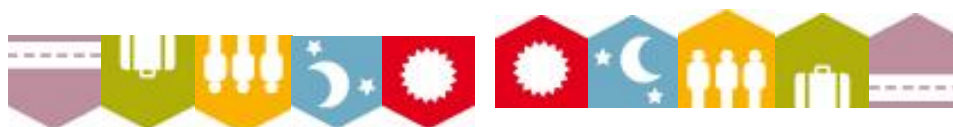


TABLE DES MATIERES

PREALABLE	5
1. QUELQUES DATES-CLES	6
2. LE SECTEUR SANS-ABRI À BRUXELLES : CONTEXTE GÉNÉRAL	7
2.1. PRESENTATION GENERALE DU PUBLIC CIBLE :	7
A. Les définitions dépendent du contexte social et des objectifs visés.....	7
B. Définitions selon la position des personnes par rapport au logement	7
C. Définitions à dimensions sociales	8
D. La définition des personnes sans-abri dans la législation belge	8
E. Autres définitions.....	8
F. Définitions et solutions	8
2.2. PRESENTATION DU CADRE BRUXELLOIS DE L'AIDE AUX SANS-ABRI :	10
3. LES MAISONS D'ACCUEIL « COCOF » : CADRE RÉGLEMENTAIRE, NOMBRE DE SERVICES, FINANCEMENT, NORMES D'ENCADREMENT	12
3.1. CADRE REGLEMENTAIRE :	12
3.2. NOMBRE DE SERVICES AGREES :	13
3.3. SUBVENTIONS :	15
3.4. CADRE DU PERSONNEL SUBSIDIE ET NON SUBSIDIE :	17
A. Normes d'encadrement.....	17
B. Personnel « Hors cadre » : ACS.....	19
C. Personnel « Hors cadre » : BEC.....	19
D. Personnel « Hors cadre » : Maribel.....	20
E. Les stagiaires	21
F. Les volontaires	21
G. Les accords du Non-Marchand	21
4. ANALYSE DE L'EVOLUTION DES PROBLEMATIQUES SOCIALES QUE RENCONTRE LE SECTEUR ET EVALUATION DE L'ADEQUATION DE L'OFFRE DE SERVICE DU SECTEUR AVEC CES NOUVELLES PROBLEMATIQUES SOCIALES	22
A. Les évolutions objectives.....	22
B. Fragilités ou absence familiales	22
C. Déstructurations identitaires	23
4.1. LA SITUATION ECONOMIQUE :	23
4.2. L'ACCES AU LOGEMENT :	24
4.3. AUGMENTATION DE LA DUREE MOYENNE DES SEJOURS :	25
4.4. AUGMENTER LE NOMBRE DE LITS D'ACCUEIL :	27
4.5. LES FAMILLES, LES ENFANTS :	28
4.6. LES VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES :	29
4.7. SANTE PHYSIQUE ET SANTE MENTALE :	30
4.8. LES STRUCTURES D'HEBERGEMENT NON-AGREES (SHNA) :	31
4.9. LA VIOLENCE AU SEIN DE L'INSTITUTION :	31
5. DESCRIPTION DE L'EVOLUTION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU SECTEUR ...	33
5.1. LE SUIVI POST-HEBERGEMENT :	33
5.2. LE SOUTIEN A LA PARENTALITE :	35

5.3.	RESEAUX ET COORDINATIONS :	36
6.	EVALUATION DES PLANS ANNUELS DE FORMATION CONTINUEE DES TRAVAILLEURS	
	DU SECTEUR	38
6.1.	CADRE REGLEMENTAIRE :	38
6.2.	DES FORMATIONS POUR SOUTENIR LES ACTEURS DE TERRAIN :	38
7.	CONCLUSION.....	40
8.	ANNEXES ET SOURCES	43
	<i>A. Rapports d'activités.....</i>	<i>43</i>
	<i>B. Sites Internet</i>	<i>43</i>
	<i>C. Livres et rapports.....</i>	<i>43</i>
	<i>D. L'A.M.A. : une fédération patronale</i>	<i>46</i>
	<i>E. Le secteur sans-abri à Bruxelles.....</i>	<i>46</i>
	<i>F. Avec le soutien des membres de l'A.M.A. et de la COCOF.....</i>	<i>48</i>

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.

En mars 2013, l'A.M.A. compte 72 membres, dont 28 maisons ou services sont établis à Bruxelles et 44 en Wallonie. Les institutions sont agréées par la Commission communautaire française (COCOF), la Commission communautaire commune (COCOM) ou la Région wallonne.

En 2006, l'A.M.A. ainsi que trois autres fédérations¹ actives dans le champ de l'action sociale à la COCOF ont été agréées en qualité d'organismes représentatifs de l'action sociale et de la famille².

Lors de la refonte du décret du secteur de l'ambulatoire en 2009, les fédérations de l'action sociale qui relevaient du secteur ambulatoire (FDSS, FLCPF et FSB) ont été intégrées à ce nouveau décret³. La question de l'A.M.A. (qui relève du secteur de l'hébergement) n'a pas pu être réglée (fallait-il que l'A.M.A. rejoigne le décret ambulatoire ou restait-elle soumise au décret de 2005 ?). Dès lors, il persiste la question, notamment, de la rédaction d'un rapport intersectoriel tel que celui rédigé en 2009⁴. En accord avec les fédérations du secteur de l'ambulatoire, il a été convenu que l'A.M.A. contribuerait à leur rapport intersectoriel dont la publication est prévue en septembre 2013.

En 2008, nous avons rédigé un premier rapport sectoriel. Le rapport 2013 constitue donc, 5 ans plus tard, le 2^{ème} rapport du secteur des maisons d'accueil agréées par la COCOF.

Nous y présenterons dans une première partie, le public accueilli par les services du secteur, dans une seconde partie nous rappellerons le cadre réglementaire. Dans une troisième partie, nous brosserons les problématiques rencontrées et pour finir, dans une quatrième partie, par aborder les différentes formes de formations.

¹ La Fédération des Services Sociaux (FDSS), la Fédération Laïque des Centres de Planning Familial (FLCPF) et la Fédération des Services Bruxellois d'Aide à Domicile (FSB)

² 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)

³ Décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé (Moniteur Belge du 8/05/2009)

⁴ Rapport intersectoriel social bruxellois 2009 – « Analyse des problématiques sociales et orientations proposées »

1. Quelques dates-clés

2008, 2009, 2010, ... 2013 : 5 années où beaucoup d'eau a coulé sous les ponts :

- 2008 : crise financière mondiale
- 2009 : élections régionales
- 2009 : plan régional de lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales
- 2009 : crise de la grippe A-H1N1
- 2010 : élections fédérales et européennes
- 2010 : année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- 2010 : présidence belge de l'Union européenne de juillet à décembre
- 2010 : réforme de la santé mentale (psy 107)
- 2010 : crise de l'accueil de Fedasil pour les personnes étrangères
- 2011 : année européenne du volontariat
- 2011 : renouvellement des agréments des maisons d'accueil COCOF
- 2012 : élections communales

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

2.1. Présentation générale du public cible :

La notion de sans-abri, utilisée pour nommer le public avec lequel travaille tout un secteur, regroupe plusieurs définitions et conceptions pour désigner des personnes vivant des situations très diversifiées.

En fonction de l'angle d'approche privilégié, le nombre de personnes et leurs caractéristiques peuvent fortement varier.

A. Les définitions dépendent du contexte social et des objectifs visés

La façon dont on définit une problématique sociale dépend de ce qui est considéré dans un temps et un espace donné comme « normal » et ce qui est un « problème social ». Les définitions, conceptions évoluent donc dans le temps selon les idéologies dominantes.

Avant, on parlait de « vagabond » considéré comme un délinquant qu'il fallait enfermer dans une prison.

Aujourd'hui, celui-ci est devenu un « sans-abri » considéré comme une personne exclue qui doit être réintégrée grâce à des dispositifs d'aide.

B. Définitions selon la position des personnes par rapport au logement

La Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) a élaboré une typologie dite ETHOS⁵ qui classe les personnes sans-abri selon leur situation par rapport au logement. 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. Elle intègre également les personnes « en risque » de sans-abrisme.

La typologie part du principe selon lequel le concept de logement est composé de trois domaines :

- domaine physique : avoir une habitation adéquate qu'une personne et sa famille peuvent posséder exclusivement
- domaine social : avoir un lieu de vie privée pour entretenir des relations sociales
- domaine légal : avoir un titre légal d'occupation

L'absence d'un ou de plusieurs facteurs peut conduire à la situation de sans-abrisme ou à l'exclusion sociale sur le plan du logement.

De ce concept de logement, découle 4 formes d'exclusions liées au logement :

- être sans-abri : personnes vivant à la rue ou en hébergement d'urgence, de crise ou de nuit
- être sans logement : personnes vivant dans des structures d'hébergement (pour SDF, pour femmes, pour immigrés, pour sortant d'institution, pour bénéficiaires d'un accompagnement au logement à long terme)
- être en situation de logement précaire : personnes en habitat précaire, menacées d'expulsion ou de violences domestiques

⁵ ETHOS : European Typology on Homelessness and housing exclusion - FEANTSA

- être en situation de logement inadéquat : personnes vivant dans des structures provisoires/ non conventionnelles, en logement indigne ou dans des conditions de surpeuplement sévère

C. Définitions à dimensions sociales

D'autres définitions prennent en considération des éléments de vulnérabilité personnelle, sociale et relationnelle. « *Le sans-abrisme n'inclut pas simplement un rapport au logement, mais bien toute une série de problèmes sociaux. Le sans-abrisme se réfère aussi à des liens sociaux rompus, à l'isolement et à la dépendance aux services sociaux pour se maintenir dans son logement et en faire un chez soi* »⁶.

D. La définition des personnes sans-abri dans la législation belge

La première définition d'une personne sans-abri énoncée dans un texte réglementaire est récente et se trouve dans l'A.R. du 21 septembre 2004 visant l'octroi d'une prime d'installation par le CPAS à certaines personnes qui perdent leur qualité de personne sans-abri: « toute 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 ».

Il s'agit de personnes qui dorment en maison d'accueil, dans la rue ou dans des édifices publics qui n'ont pas la fonction de logement (gares, etc.). Il s'agit aussi des personnes qui sont hébergées provisoirement par un particulier, dans le but de leur porter secours, en attendant qu'elles disposent d'un logement.

E. Autres définitions

Diogènes, qui fait du travail de rue à Bruxelles, adopte une définition encore plus large : « Toute personne se trouvant dans un état de fragilité à plusieurs niveaux (personnel, psychique, relationnel, social, juridique, de santé, de logement...) qui rend difficile la mobilisation de ses ressources personnelles et des ressources de l'environnement. La multiplicité des problématiques auxquelles elle est confrontée se caractérise par l'absence de logement ou d'investissement de celui-ci ».

L'A.M.A. quant à elle 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 ».

F. Définitions et solutions

Il est important de souligner que les dimensions retenues pour définir le sans-abrisme renvoient directement vers le type de solutions qui devront être trouvées : une politique de lutte contre le sans-abrisme ne peut pas s'élaborer seulement par l'octroi d'un logement. Andréa Réa, le soulignait dans une étude réalisée en 2001⁷ : « *bien que le logement soit un*

⁶ « 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)

⁷ « 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)

élément essentiel pour l'intégration, ce n'est cependant pas LA solution pour le phénomène du sans-abrisme [...] L'extrême fragilité des personnes révèle des besoins qui dépassent largement les besoins de logement ».

Les décrets qui régissent notre secteur ne font pas spécifiquement référence aux sans-abri mais plutôt aux adultes en difficultés.

Dans son décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil⁸, la COCOF définit les bénéficiaires des maisons d'accueil comme des

Adultes, mineurs émancipés, mères mineures, mineures enceintes, caractérisés par une fragilité relationnelle, sociale ou matérielle se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants à charge qui les accompagnent. On entend par enfants à charge, les enfants dont les bénéficiaires s'occupent habituellement⁹.

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...

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.

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)
- difficulté liée à l'isolement et à la faiblesse du réseau social

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 ».

⁸ Moniteur belge du 18 juin 1999

⁹ Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (article 2)

2.2. Présentation du cadre bruxellois de l'aide aux sans-abri :

« En Région bruxelloise, trois autorités se partagent le contrôle du secteur sans-abri : la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française et la Communauté flamande, pour laquelle la Commission communautaire flamande exerce une action complémentaire.

Chaque autorité applique des règles différentes en matière d'agrément et de subventionnement, tout en s'inspirant souvent des pratiques des autres communautés/commissions communautaires. Pour les services, cela pose des problèmes de cohérence et éventuellement d'immobilisme. L'usager ne fait souvent pas la différence, ignorant même que ce triple système de reconnaissance cohabite en Région bruxelloise. L'organisation du secteur a pourtant un impact sur la qualité du service offert »¹⁰.

A Bruxelles, plusieurs services publics ou associatifs viennent en aide aux personnes en difficultés et aux sans-abri en particuliers : CPAS, centres d'accueil d'urgence, asile de nuit, maisons d'accueil, services d'habitat accompagné, travailleurs de rue, services d'accueil de jour... Ces services proposent des aides financières, de l'hébergement, des douches, des repas, des accompagnements psycho-sociaux, juridiques, des loisirs, du bien-être...

La majorité de ces services est agréée et subventionnée. Certains, comme les services d'accueil de jour, sont en voie d'agrément et d'autres ne sont ni agréés, ni subventionnés. Ces derniers, appelés « structures d'hébergement non-agrées » (SHNA), ont fait l'objet d'une étude et de recommandations rendues publiques en 2012¹¹.

Bien que les services d'hébergement soient historiquement plus nombreux que les services « ambulatoires », on observe que ceux-ci se développent davantage ces dernières années. En plus d'une mise à l'abri et d'un accompagnement à moyen terme via un hébergement, des projets ont vu le jour dès les années '90 afin d'intervenir en amont et en aval des services d'hébergement. Soit pour aider ceux et celles qui vivent dans la rue, soit pour soutenir le maintien ou le retour dans un logement privatif.

Si l'on se penche sur la capacité d'accueil, chaque pouvoir de tutelle (COCOM, COCOF et VG) agréé et subsidie un volume de places d'accueil en fonction des politiques d'aide aux personnes qu'il mène. Les accents sont portés tantôt sur l'accueil de crise (par exemple lors des dispositifs supplétifs d'hiver où les capacités d'accueil sont augmentées), tantôt sur des publics cibles (par exemple les femmes victimes de violences conjugales), tantôt sur des dispositifs d'accueil et d'accompagnement au domicile des personnes en difficulté (par exemple les services d'habitat accompagné).

Vu la complexité du secteur sans-abri (nombre élevé de services dépendant de différentes tutelles et exerçant des missions complémentaires), 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

¹⁰ « Vivre sans chez soi à Bruxelles » - Rapport bruxellois sur l'état de La pauvreté (2010) – Observatoire de la santé et du social

¹¹ « A propos des structures d'hébergement non-agrées en Région de Bruxelles-Capitale » (2012) – La Strada. L'A.M.A. a contribué, dès le début, aux travaux et à la rédaction de cette étude qui a été chapeautée par La Strada.

partie importante de son contenu sur les résultats de l'étude réalisée en 2000-2001 par le GERME¹² qui proposait des pistes d'actions en matière de sans-abrisme.

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

Le Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (*La Strada*) est créé fin 2007 et les premiers travailleurs sont engagés début 2008.

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.

Son rôle est d'avoir une action transversale sur plusieurs problèmes en matière d'aide aux sans-abri. *La Strada* agit telle une structure servant d'interface entre le secteur et les pouvoirs politiques. Tel que décrit par la note politique, *La Strada* a la charge, notamment :

- d'organiser un enregistrement central des données
- d'organiser la concertation sans-abri
- d'analyser et identifier les problématiques/thématiques en lien avec les sans-abri
- d'organiser les « Espaces de parole », lieux d'échanges pour les personnes sans-abri

L'A.M.A. est membre de l'Assemblée générale de *La Strada* mais également administrateur. Des représentants des Ministres en charge de l'aide aux personnes sont également administrateurs de *La Strada*. Le conseil d'administration est composé de :

- Luc Notredame du Cabinet de la Ministre E. Huytebroeck, en qualité de Président
- Martine Motteux du Cabinet de la Ministre B. Grouwels assure la Vice-présidence
- Christine Vanhessen, de l'A.M.A. assure les fonctions de trésorière et de secrétaire
- les autres administrateurs sont Sophie Berlaimont du Cabinet du Ministre R. Madrane, Birger Blancke pour la Fédération Bico et Edwin Vanhollebeke pour le Regio-Overleg¹³

¹² « 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)

¹³ La Strada - Rapport d'activités 2012 (extrait)

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

« Au niveau de l'organisation, il existe plusieurs types de maisons d'accueil : celles qui sont organisées de manière totalement communautaire, celles qui hébergent les personnes dans des studios autonomes, d'autres encore qui favorisent à la fois des lieux privatifs et des activités communautaires. Ces différences sont fondées tant par le projet pédagogique que par les besoins du public cible »¹⁴.

3.1. Cadre réglementaire :

Les services agréés par la COCOF sont uniquement des **maisons d'accueil** qui 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.

La législation en vigueur est le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil¹⁵ modifié par le décret du 6 juillet 2001¹⁶.

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.¹⁷

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.¹⁸

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'accueil¹⁹, modifié par les arrêtés du 18 octobre 2001 ("Arrêté Non-Marchand")²⁰, du 20 décembre 2001²¹, du 4 septembre 2003²², du 14 juillet 2005²³, du 20 octobre 2007²⁴.

¹⁴ Observatoire de la santé et du social - « Vivre sans chez soi à Bruxelles » - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté (2010)

¹⁵ Moniteur belge du 18 juin 1999

¹⁶ Moniteur Belge du 26 octobre 2001 (ces modifications concernent uniquement les frais de formation)

¹⁷ Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (article 2)

¹⁸ Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (article 4)

¹⁹ Moniteur Belge du 11 octobre 2000

²⁰ Moniteur Belge du 9 juillet 2002

Enfin, un arrêté complémentaire a été conclu : l'arrêté du 27 février 2003 portant sur l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil²⁵. L'arrêté 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.

3.2. Nombre de services agréés :

L'histoire des services²⁶, 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.

Les services se sont donc créés à différents moments et sur différents lieux en fonction de leurs projets pédagogiques ou d'opportunités liées notamment au bâtiment mais aussi à des besoins ressentis en termes d'hébergement, de soutien à la parentalité, de mise à l'abri de femmes victimes de violences familiales, etc.

En 2001, les maisons maternelles, qui dépendaient jusqu'alors de l'ONE²⁷, intègrent le décret des maisons d'accueil. Cinq maisons agréées aujourd'hui par la COCOF sont concernées (Chant d'Oiseau, Chèvrefeuille, Home Victor Du Pré, Maison de la Mère et de l'Enfant et Les Trois Pommiers).

Années de création, publics, capacités agréées et catégorie des maisons d'accueil agréées par la COCOF

Année de création	Service	Public	Capacité agréée	Catégorie ²⁸
1886	Home Baudouin	Hommes seuls	69	1
1887	Home Victor Du Pré	Femmes avec ou sans enfants	74	1-2
1894	Foyer Georges Motte	Hommes seuls	77	1
1937	Source – La Rive	Familles	34	1-2-3
1950	Maison de la Mère et de l'Enfant	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2
1954	Maison d'accueil des Petits Riens	Hommes seuls	120	1
1961	L'Ilot - Locquenghien	Hommes seuls	22	1
1966	L'Ilot – 160 (urgence)	Familles	22	1-2-3
1971	Chèvrefeuille	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2-3

²¹ Moniteur Belge du 2 juillet 2002 (modification de l'article 57 : 2 ans > 3 ans)

²² Moniteur Belge du 29 septembre 2003 (modification de l'article 57 : 3 ans > 5 ans)

²³ Moniteur Belge du 1^{er} mars 2006 (Ajout de l'article 29bis relatif à la demande de dérogation aux normes architecturales)

²⁴ Moniteur Belge du 16 octobre 2008

²⁵ Moniteur Belge du 14 avril 2003

²⁶ 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

²⁷ Anciennement : l'Office National de l'Enfance. Actuellement : l'Office de la Naissance et de l'Enfance

²⁸ Catégorie 1 : adultes isolés

Catégorie 2 : adultes isolés avec enfants

Catégorie 3 : familles

Plusieurs maisons cumulent 2 voire 3 catégories. Dans ce cas, l'une d'entre elles est alors considérée comme prédominante pour les calculs liés au subventionnement

1977	Centre de prévention des violences conjugales et familiales	Femmes avec ou sans enfants	24	1-2
1979	Chant d'Oiseau	Femmes isolées avec enfants	24	1-2
1982	Le Trois Pommiers	Femmes avec ou sans enfants	40	1-2-3
1983	Accueil Montfort	Femmes seules	34	1
1999	La Maison Rue Verte	Femmes avec ou sans enfants	30	1-2
2012	@ Home 18-24	Hommes seuls	15	1
			665	

Durant ces 5 dernières années, une nouvelle maison d'accueil et un total de 33 nouvelles places d'accueil ont été agréées et subventionnées par la COCOF :

- Home Baudouin : passage de 60 à 69 lits
- Home Victor Du Pré : passage 70 à 74 lits avec une spécificité pour ces 4 lits qui sont intégrés dans un projet de logement de transit en complémentarité de la mission de la maison d'accueil
- Maison de la Mère et de l'Enfant : passage de 35 à 40 lits
- @ Home 18-24 : création d'une nouvelle maison d'accueil à destination d'un public âgé de 18 à 24 ans : 15 lits

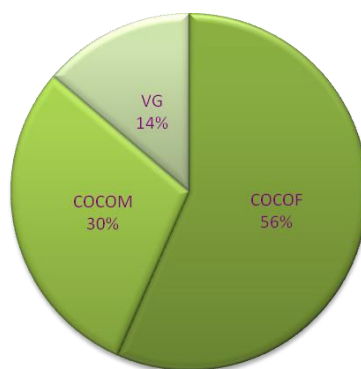
En terme de public (adultes isolés ou accompagnés d'enfants), la répartition des places d'hébergement reste proportionnellement la même entre 2008 et 2013 :

Evolution des places par public				
	2008		2013	
Hommes seuls	279 (44%)	313 (50%)	303 (46%)	337 (51%)
Femmes seules	34 (5%)		34 (5%)	
Femmes avec ou sans enfants	263 (42%)	319 (50%)	272 (41%)	328 (49%)
Familles	56 (9%)		56 (8%)	
	632 (100%)		665 (100%)	

Par rapport à l'ensemble du territoire bruxellois, la COCOF est le pouvoir de tutelle qui agréée et subventionne le plus de places d'hébergements. « Au total, 28 centres sont agréés, ce qui représente une capacité d'accueil de 1.175 places : 348 places agréées par la COCOM, 665 par la COCOF et 162 par la VG. La ventilation de ces places se fait comme suit : 387 places hommes, 353 places pour femmes avec ou sans enfant, 435 places pour femmes et hommes avec ou sans enfant ».²⁹

²⁹ La Strada – « Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale » (2011) – Les chiffres ont été actualisés par l'A.M.A. pour les besoins de ce rapport sectoriel

Capacité d'accueil par tutelle (Région de Bruxelles-Capitale)



3.3. 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.

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 continue³⁰ du personnel;
- 5° les frais de fonctionnement.³⁰

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.

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.³¹

³⁰ Arrêté du 20 octobre 2007 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (article 46)

³¹ Arrêté du 20 octobre 2007 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (article 49)

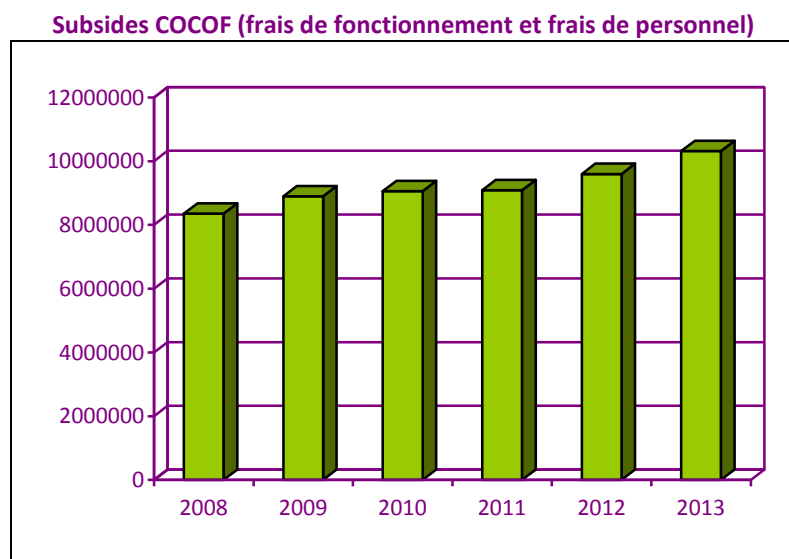
En 2007, une augmentation du budget du secteur a permis de retravailler les modes de subventions des maisons d'accueil et un arrêté a été rédigé. Ces nouvelles règles tiennent compte notamment du taux d'occupation et des services proposés par les maisons d'accueil.

Cependant, comme nous l'écrivions en 2008, toutes les dépenses ne sont pas couvertes par les subventions (nourriture, services proposés mais surtout des postes de travail non pris en charge par la COCOF). Afin de ne pas trop répercuter ces frais pourtant indispensables au fonctionnement des services, certaines maisons doivent encore faire appel aux généreux donateurs et aux « kermesses » soit pour couvrir la différence entre la participation financière des hébergés et le prix de journée, soit pour proposer des services spécifiques aux personnes hébergées.

Comme le prévoit le décret, les subventions évoluent selon deux critères :

- l'évolution salariale telle que l'ancienneté des travailleurs, les différents sauts d'index barémiques mais aussi les Accords du Non-Marchand qui ont permis, depuis l'an 2000, de subsidier notamment les heures de prestations de nuit, de dimanche et de jour férié, mais aussi le jour de congé communautaire (le 27 septembre) et plus récemment une prime exceptionnelle de fin d'année
- l'indexation annuelle de certains montants fixés dans le décret tels que les frais de fonctionnement

Au fil des années, les budgets du secteur ont donc suivi à la fois une indexation quasi proportionnelle aux sauts d'index nationaux mais se sont adaptés aux décisions prises en termes de places d'hébergement supplémentaires ou de personnels spécifiques (exemple : l'accueil 24h/24).



Sources : COCOF (hors subvention organisme représentatif de l'action sociale et de la famille)

Enfin précisons que la COCOF met à disposition des services qu'elle agréé des subventions à l'investissement³².

³² Arrêté du 27 février 2003 portant règlement de l'octroi de subventions à l'investissement aux maisons d'accueil

Ces subventions permettent aux maisons de réaliser, entre autres, des travaux de mise en conformité des normes architecturales ou des travaux qui visent à réduire les coûts liés à l'énergie (ex : isolation, nouveaux châssis avec du double vitrage, système d'allumage automatique des lampes dans les couloirs...). Mais ces subsides servent aussi à acheter de nouveaux bâtiments.

En effet, la plupart des maisons d'accueil sont propriétaires de leurs locaux suite à des achats ou à des dons. D'autres bénéficient d'un bail emphytéotique. D'autres encore sont locataires. Pour ces dernières, leurs propriétaires peuvent être une commune, une association ou un propriétaire privé. Il n'est dès lors pas toujours garanti que la location puisse se faire sur du long terme. Le subside en infrastructure devient alors un réel coup de pouce dans l'élaboration du budget de l'achat de futurs locaux. Cependant, le bâti bruxellois est ancien et le marché de la vente est onéreux. Les investissements que doivent réaliser les maisons d'accueil sont donc conséquents et le subside en infrastructure de la COCOF doit alors être complété de fonds privés (ex : donateurs, sponsors).

3.4. Cadre du personnel subsidié et non subsidié :

A. 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'accueil³³

Les cadres du personnel sont fixés par le décret. Ils évoluent en fonction de la capacité agréée mais aussi de certaines missions spécifiques. Ainsi, l'article 39 de l'arrêté prévoit :

Cadre décréte du personnel subsidié par la COCOF

Art. 39 Equipe de base			
- de 50 lits	1	Directeur	
	1	AS	
	1	Educ CI1	
+ de 50 lits	1	Dir	Art. 39 Assistant social supplémentaire
	1	AS	
	2	Educ CI1	
- 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
Cat. 2 et/ou 3		1	Par tranche complète de 15 lits AS ou infirmier
			Par tranche complète de 10 lits Educ CI1 ou 2
		1	Par tranche complète de 15 lits Educ CI1 ou 2
		1	Educ CI1 ou 2
		1	Educ CI1 ou 2
		1	Educ CI1 ou 2

³³ http://www.cocof.irisnet.be/site/fr/affsoc/maisons_d_accueil

Les normes actuelles nous semblent, malgré tout, insuffisantes au vu de la complexité des publics accueillis.

En effet, la plupart des services font donc appel à des programmes complémentaires de subsides à l'emploi comme les emplois ACS, Maribel social, article 60... Ces travailleurs supplémentaires permettent d'étoffer les équipes par des compétences supplémentaires. Citons, par exemple, l'engagement de travailleurs spécialisés comme des psychologues.

De plus, 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 voir un travailleur occuper 2 fonctions : mi-temps assistant social et mi-temps administratif. Ce deuxième poste étant pris en charge financièrement principalement sur fonds propres ou sur des emplois ACS ou « BEC ».

« Ces prestations ne font l'objet d'aucune subvention et il n'est toujours pas prévu par la COCOF de subventionner un travailleur administratif.

La revendication d'une reconnaissance subventionnée de ces prestations ne nous paraît pas extravagante, la charge étant toujours croissante !

Le secteur des maisons d'accueil est le seul à la COCOF pour lequel il n'est pas prévu de subventionner des tâches administratives, qui par contre, elles, sont dûment prévues. (Bis repetita...) »³⁴.

Répartition des fonctions (équivalents temps plein – ETP)

ETP subventionnés COCOF			ETP non-subventionnés COCOF		
Directeur	15	10%	Directeur	1,5	1%
Assistant social	42,75	29%	Assistant social	6,38	8%
Educateurs	82,93	55%	Educateur		30%
<i>Educateur classe 1</i>	63,01		<i>Educateur classe 1</i>	7,7	
<i>Educateur classe 2</i>	18,92		<i>Educateur classe 2</i>	7,75	
<i>Educateur classe 3</i>	1		<i>Educateur classe 3</i>	3,5	
Puéricultrice	2	1%	<i>Educateur classe 4</i>	5	
Auxiliaire de soins	1,20	1%	Puéricultrice	1	1%
Aide familiale et sanitaire	3,15	2%	Aide familiale et sanitaire	1	1%
Infirmière graduée	2,6	2%	Psychologue	2,65	3%
Assistante en psychologie	0,25	0%	Administratif-rédacteur	3,95	5%
	149,88	100%	Ouvrier	23,9	30%
			<i>Ouvrier qualifié</i>	9,35	
			<i>Ouvrier non-qualifié</i>	14,55	
			Agent d'accueil		3%
			Universitaire	2	3%
			Bénévoles	12,24	15%
				79,57	100%

Sources : A.M.A. (2013)

³⁴ Home Baudouin – Rapport d'activité 2011 (extrait)

Dans ce tableau, nous avons comptabilisé 149,88 équivalents temps plein subventionnés par la COCOF contre 79,57 équivalents temps plein non subventionnés. Ces derniers sont essentiellement pris en charges par des subventions à l'emploi de type ACS, BEC, Maribel mais aussi sur les fonds propres des institutions. Certains emplois ne sont possibles que par l'addition de plusieurs subventions. Il ne s'agit pas de double subsidiation mais bien d'une co-subsidiation. Par exemple, la subvention Maribel Social ne couvre qu'en moyenne 90% du coût réel d'un emploi. Dès lors, l'employeur doit intervenir principalement en faisant usage de fonds propres, pour couvrir les 10% restants. Il en va de même avec la quasi-totalité des emplois non subventionnés par la COCOF.

B. Personnel « Hors cadre » : ACS

Les aides à l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale (les agents contractuels subventionnés) sont les aides « hors cadre » les plus présentes dans le secteur (un peu plus de la moitié).

Lors des dernières négociations tripartites pour les Accords du Non-Marchand 2010-2012, un effort budgétaire important a été réalisé pour que le différentiel entre l'intervention financière d'Actiris et le coût réel du travailleur soit pris en charge par la COCOF.

D'après nos dernières analyses, il semble que malgré tout, cet effort soit insuffisant. Une confrontation de nos analyses avec celles de l'administration permettrait peut-être de mieux cerner les difficultés et peut-être de solutionner certaines situations.

C. Personnel « Hors cadre » : BEC

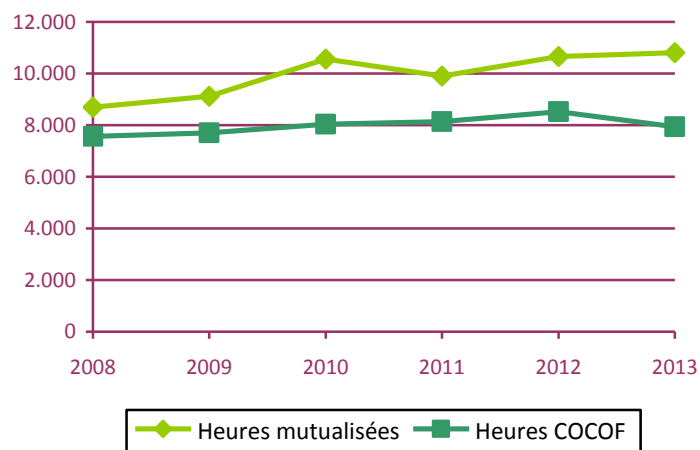
Nous reprendrons sous le vocable « BEC » les emplois supplémentaires créés dans le cadre des Accords du Non-Marchand qui prévoient pour les travailleurs âgés de plus de 45 ans³⁵ une réduction du temps de travail hebdomadaire en compensation de laquelle des emplois sont créés. Précisons que cette mesure financière est prise en charge par la COCOF mais ne rentre pas dans le cadre décrétable 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). 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 calculé par la COCOF pour l'année 2013 est de 7.933,12 heures contre 10.809,76 heures mutualisées par l'A.M.A.

³⁵ Les travailleurs de 45 à 49 ans réduisent le temps de travail de 1 heure par semaine
Les travailleurs de 50 à 54 ans réduisent le temps de travail de 3 heures par semaine
Les travailleurs de 55 ans et plus réduisent le temps de travail de 5 heures par semaine

Evolution des heures mutualisées A.M.A. et des heures COCOF



Sources : A.M.A. (2013)

D. Personnel « Hors cadre » : Maribel

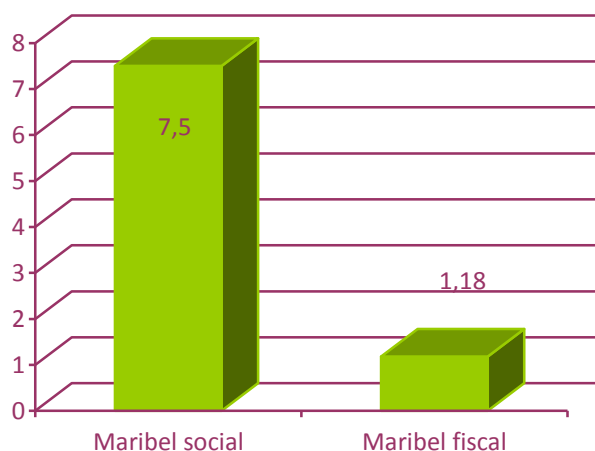
9 maisons d'accueil agréées par la COCOF bénéficient d'une subvention à l'emploi Maribel social et/ou Maribel fiscal.

Le Maribel social existe depuis 1997 et visait à diminuer la pénibilité du travail dans les équipes. Les derniers emplois attribués dans ce cadre l'ont été en 2004. Le Maribel social puise ses ressources financières dans un pourcentage des cotisations patronales.

Le Maribel fiscal a été créé en 2009. Il puise ses ressources financières dans le volume de la masse salariale des employeurs. Les objectifs poursuivis pour l'attribution de subventions à l'emploi par la sous-commission paritaire 319.02, dont relèvent la quasi-totalité des maisons d'accueil, visaient prioritairement à augmenter le temps de travail des temps partiels.

Les dotations budgétaires de l'une et l'autre mesure n'ont plus été réévaluées depuis plusieurs années, il n'est dès lors plus possible de créer de nouveaux emplois via ce système. Néanmoins, les 8,68 équivalents temps plein actifs dans les 9 maisons d'accueil permettent de compléter les cadres du personnel de manière efficace. Ce sont principalement des éducateurs(trices) classe 1 qui ont été engagé(e)s.

Attributions Maribel social et Maribel fiscal (maisons d'accueil COCOF)



Sources : A.M.A. (2013)

E. Les stagiaires

« Il n’y a aucun critère de sélection pour faire un stage dans la Maison, l’équipe n’a pas d’attentes particulières par rapport aux étudiants en formation. Elle s’adapte aux capacités de l’étudiant mais aussi à ses objectifs personnels, pour peu qu’ils tiennent compte du cadre institutionnel.

Les stagiaires sont toujours en « doublure » avec les différents travailleurs afin de leur donner une vision la plus large possible du travail. De fait, chaque travailleur a sa personnalité, sa manière d’aborder les choses et les situations, ses compétences, même si le cadre de travail est le même pour tous »³⁶.

« L’ouverture de ce lieu de travail comme milieu de stage est encouragée auprès des responsables des différents secteurs même si l’encadrement de ces jeunes constitue une surcharge de travail »³⁷.

F. Les volontaires

« 2011 a été l’année européenne du Volontariat. A cette occasion, il a été rappelé que les volontaires (ou bénévoles) garantissent l’existence et la pérennité de certaines associations qui participent à la cohésion sociale de leur quartier, leur ville.

Dès la création des Trois Pommiers, le rôle des bénévoles a été primordial. En 2011, leur place est toujours importante, même si un nombre considérable de personnel salarié, formé et compétent, a été engagé. Il n’y a pas lieu de les opposer mais au contraire de valoriser les responsabilités de chacun »³⁸.

Nous avons comptabilisé une trentaine de bénévoles qui sont actifs de manière ponctuelle ou permanente dans les maisons d’accueil (sans compter les administrateurs). Ces volontaires proposent un soutien aux équipes en place soit dans l’organisation d’activités ponctuelles (exemple : animation avec les enfants), soit dans une aide administrative.

G. Les accords du Non-Marchand

Depuis 2000, les partenaires sociaux et les Ministres de tutelles ont négocié de manière tripartite des Accords du Non-Marchand.

Pour notre secteur, deux « paquets » de mesures ont été négociés et intégrés, le cas échéant, dans la réglementation sectorielle³⁹.

- Accords Non-Marchand 2000-2005 (ex : prestations irrégulières, formation)
- Accords Non-Marchand 2010-2012 (ex : éco-chèques remplacés par une prime exceptionnelle de fin d’année)

Chacune de ces mesures a fait l’objet d’une transposition (ou est en voie de l’être) dans des conventions collectives de travail.

³⁶ L’Ilot 160 – Maison d’accueil d’urgence – Rapport d’activité 2011 (extrait)

³⁷ Les Trois Pommiers – Rapport d’activité 2011 (extrait)

³⁸ Les Trois Pommiers – Rapport d’activité 2011 (extrait)

³⁹ Citons notamment le décret de la COCOF du 12 juillet 2001 modifiant diverses législations relatives aux subventions accordées dans le secteur de la politique de la santé et de l’aide aux personnes et relatif à la modification de divers arrêtés d’application concernant les secteurs de l’aide aux personnes, de la santé, des personnes handicapées et de l’insertion socio-professionnelle qui a instauré et consolidé toute une série de mesures pour l’ensemble des secteurs agréés et subventionnés par la COCOF

4. 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 témoignages de terrain ayant servi à l'élaboration des « Cent portes de l'accueil »⁴⁰, rapportent une série de problématiques majeures et transversales : la dégradation de la santé mentale, les difficultés de plus en plus aiguës d'accès au logement et à l'emploi, le surendettement, la déstructuration familiale, les conséquences du déracinement pour les réfugiés et primomigrants, les changements du rapport à la norme, les assuétudes, l'illettrisme. Ceci dans le contexte d'une plus grande complexité des situations où les difficultés sont non seulement empilées mais aussi intriquées.

A. Les évolutions objectives

L'accès à l'emploi est la plupart du temps au-dessus de la capacité des personnes, certainement au moment de l'hébergement. Il existe un décrochage entre la population des centres et le monde du travail.

L'accès au logement est le problème majeur aussi bien à l'entrée qu'à la sortie de la maison d'accueil.

Les difficultés administratives et d'accès aux droits, le manque de ressources financières et le surendettement.

Les personnes non prises en charge par les structures spécialisées : un nombre de plus en plus important de personnes qui frappent à la porte des maisons d'accueil faute de places ailleurs (hôpitaux, communautés thérapeutiques, secteur du handicap, secteur de l'asile...).

B. Fragilités ou absence familiales

Extrême fragilité des familles, voire leur absence en termes de support affectif et matériel.

Isolement absolu des personnes.

Augmentation du nombre de familles monoparentales (le plus souvent mère seule).

⁴⁰ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

C. Déstructurations identitaires

Croissance du nombre de personnes présentant des problèmes de santé mentale ou de problèmes connexes (assuétudes, désorientation, dépendance...)

Explication de type institutionnel : saturation des services spécialisés ou absence de services adéquats

Explication sociétale : dégradation de la santé mentale d'une partie de la population suite aux changements sociaux : mutation du rapport à la norme, perte de repères, individualisation de l'existence, incitation à la surconsommation...

Tous ces éléments conjugués font que la capacité d'autonomie est de plus en plus fragile même après un séjour en maison d'accueil, d'où le développement des suivis post-hébergement.

Ceci explique également que de nombreux services font appel à des structures spécialisées dans le domaine de la santé mentale et de l'exclusion comme le SMES-B par exemple.

4.1. La situation économique :

« A leur arrivée, 70% de nos résidents perçoivent un revenu très faible, souvent inférieur au seuil de pauvreté. Celui-ci ne permet donc pas de répondre aux besoins de la personne »⁴¹.

En 2011, Emir Kir, Ministre de l'action sociale et de la famille à la COCOF, précisait que *« l'enrichissement est essentiellement dans les villes aujourd'hui, mais Bruxelles a des contraintes que n'ont pas les autres régions de ce pays... Pour n'en citer que deux : la gestion d'un essor démographique et la réduction du phénomène de dualisation de la population. D'un côté, il y a cette ville qui permet de connaître un excellent développement et de l'autre, des quartiers avec une précarité croissante »⁴².*

En Belgique, le seuil de pauvreté s'élève aujourd'hui à 1.000€ par mois pour une personne vivant seule et à 2.101€ pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants⁴³.

Depuis le 1^{er} décembre 2012, le revenu d'intégration s'élève à 801,34 € net par mois pour une personne isolée, à 534,22 € net par mois pour un cohabitant et 1.068,45 € net par mois pour une personne vivant avec une famille à sa charge⁴⁴.

En 2011, 27,8% des bruxellois⁴⁵ ont bénéficié d'un droit à l'intégration sociale (DIS) qui s'est traduit soit par une allocation (le revenu d'intégration) soit par une mise à l'emploi (activation). C'est moins qu'en Région wallonne (45,7%) mais plus qu'en Région flamande (26,5%)⁴⁶.

⁴¹ Foyer Georges Motte – Rapport d'activité 2011 (extrait)

⁴² « Centres d'accueil : hébergement, accompagnement, réseau... » – ...bis n°63 – CBCS (2011)

⁴³ Source : <http://www.fblp.be/Chiffres-de-la-pauvrete.html>

⁴⁴ Source : http://www.luttepauvrete.be/chiffres_revenu_integration.htm

⁴⁵ Contre 26% en 2008

⁴⁶ Source : http://www.luttepauvrete.be/chiffres_revenu_integration.htm

Ces chiffres se traduisent pour les bénéficiaires des maisons d'accueil par des difficultés d'accès à l'emploi et à la formation, d'accès aux soins de santé mais aussi par le nombre croissant de personnes en situation de surendettement.

4.2. L'accès au logement :

L'accès au logement reste le problème majeur dans notre secteur, aussi bien à l'entrée (cause du sans-abrisme) qu'à la sortie de la maison d'accueil. Ceci s'explique notamment par la hausse des prix des loyers, la disparition de certains types de biens (garnis bon marché), par le manque criant de logements sociaux. Mais aussi, par la méfiance bien réelle des propriétaires privés pour des locataires démunis ou des familles nombreuses monoparentales.

Dans un contexte de crise du logement, et plus particulièrement à Bruxelles, il nous semble essentiel de mener une réflexion globale au niveau de l'accès aux logements tant publics que privés (via les Agences Immobilières Sociales et les Sociétés Immobilières de Service Public par exemple) pour qu'un plus grand nombre de personnes en difficulté puissent accéder à un logement, s'y installer et surtout s'y maintenir de façon durable.

La prise en compte et la réinsertion des adultes et des familles fragilisées exige en effet une politique décisive en matière de droit au logement. L'accès à une habitation décente et adaptée s'impose comme une priorité si nous voulons que les énergies déployées par les personnes pour se réinsérer, et par les intervenants sociaux pour les y aider, aient un sens.

« Hélas, la situation ne s'améliore pas. L'accès au logement est toujours aussi difficile. Nous tirons la sonnette d'alarme depuis déjà quelques années, que ce soit par notre fédération, que ce soit via les associations travaillant avec les sans-abris, tous nous déplorons le manque de logements ouverts, par un loyer décent aux personnes ayant un petit budget. Nos mamans sont prêtes à s'installer, elles en ont la capacité au niveau de la prise en charge de leurs enfants et de leur quotidien, mais hélas, elles ne peuvent trouver un logement qu'elles puissent payer, ou bien elles sont refusées par le propriétaire, car émargeant au CPAS ou au chômage, ne pouvant pas présenter une fiche de paie, étant seules avec des enfants en bas âge en charge, avec une garantie payée par le CPAS (dans le meilleur des cas) si ce n'est pas un document garantie papier. Sans compter le racisme latent par rapport aux mamans originaires d'Afrique Sub-saharienne. Les sociétés de logements sociaux, les agences immobilières sociales se retrouvent avec des listes d'attente de plusieurs années. Les mamans avec un statut de séjour précaire ont d'autant plus de difficultés à se loger »⁴⁷.

Une politique forte permettrait également d'agir à la fois en amont des problématiques, sur les facteurs qui conduisent les familles à s'adresser aux maisons d'accueil, ainsi qu'en aval, en assurant des solutions durables pour de nombreuses familles sortant de celles-ci. De telles approches auraient l'avantage de prévenir des durées de séjour trop longues en structure d'hébergement. Phénomène qui, nous l'avons vu, expose les familles au risque de l'institutionnalisation et qui, par ailleurs, restreint l'accès aux services à d'autres familles demandeuses, qui se retrouvent ainsi acculées à des situations inextricables.

⁴⁷ Chèvrefeuille - Rapport d'activité 2011 (extrait)

Une politique ambitieuse de logement, ainsi associée à l'action des intervenants sociaux, constituerait un signal fort d'engagement des pouvoirs publics dans la lutte contre la « spirale » de la précarité. Garantir à chaque personne des conditions propres à son épanouissement signifie aussi, pour de nombreuses personnes fragilisées par les avatars de la vie, l'assurance d'un suivi approprié une fois installées dans un logement.

Pour cela, il est important de soutenir les mécanismes en faveur de l'accès au logement des plus défavorisés (contrôle des loyers, allocations loyers, logements de transit, habitats accompagnés, habitats solidaires...) et ce, quel que soit le pouvoir de tutelle en charge de ces matières (fédéral, régional, communautaire, communal).

Au sein même de notre secteur, consolider et rendre pérennes certaines initiatives, comme le suivi post-hébergement, les logements de transit ou le *housing first*, serait un signal fort pour contribuer à ce défi.

« Sur le volet logement, 2010 fut l'année de concrétisation de deux projets mis en route avec nos partenaires AIS depuis plus de deux ans. En mars nous avons inauguré la maison relais « La Fraternité » où nous accueillons deux nouvelles familles en transit. En juin, trois familles suivies par notre équipe ont pu intégrer trois appartements tout neufs au dessus de la pharmacie de notre quartier »⁴⁸.

« Depuis 2012, l'asbl Accueil Montfort bénéficie d'une convention entre le Foyer Jettois et la SLRB, par laquelle la SLRB autorise le Foyer Jettois à attribuer 1 logement/an à un candidat-locataire (remplissant bien évidemment les conditions requises pour qu'un logement lui soit attribué) guidé ou orienté par l'asbl Accueil Montfort et ce, avec un maximum de 5 logements pouvant faire, en même temps, l'objet d'une location dans le cadre de cette convention.

Un logement nous a déjà été attribué fin 2012 pour une femme seule et un deuxième logement, pour une femme seule également, va bientôt nous être attribué fin mars 2013.

Dans le cadre de cette convention, nous nous sommes engagés à maintenir un accompagnement individuel avec les hébergées de manière à assurer une occupation correcte des lieux et un respect des obligations locatives »⁴⁹.

4.3. Augmentation de la durée moyenne des séjours :

« La durée du séjour dépend de l'adaptation de chaque personne hébergée et du temps nécessaire à chacun pour retrouver son autonomie. Tenant compte des difficultés individuelles, des réalités sociales, des perspectives concrètes et des réels efforts fournis par les résidents, une prolongation peut toujours s'appliquer à une situation particulière »⁵⁰.

« C'est le problème n°1 auquel sont confrontées nos hébergées. Sans une intervention du politique, sans décisions courageuses de la part de nos dirigeants, il y aura de plus en plus de gens à la rue, de familles à la rue. On ne peut prolonger indéfiniment les séjours en maison d'accueil : c'est mauvais pour les usagers, c'est perturbant pour leurs enfants, c'est inutile et stigmatisant et coûte cher à la société. Les maisons d'accueil sont continuellement saturées.

⁴⁸ La Maison Rue Verte - Rapport d'activités 2010 (extrait)

⁴⁹ Accueil Montfort - Rapport d'activités 2012 (extrait)

⁵⁰ L'Ilot-Locquenghien – Rapport d'activité 2011 (extrait)

C'est par dizaine que nous refusons chaque jour des demandes d'accueil. Dès qu'une place se libère, elle est tout de suite occupée par une nouvelle arrivante. Les maisons d'accueil doivent rester ce qu'elles sont : un lieu de passage pour se reconstruire et repartir dans la vie. Or, elles deviennent des lieux de vie à plus ou moins long terme »⁵¹.

« Nous n'avons pu héberger "que" 211 hommes, pour près de 25.000 nuitées : ce chiffre nous ramène à un niveau proche du minimum relevé depuis l'existence du Home, soit 207 hommes, et c'était en 2009 : nous retrouvons donc une tendance lourde observée depuis le tournant du siècle, qui se conjugue avec une autre tendance lourde, qui est la saturation constante de nos capacités d'hébergement »⁵².

« En 2011, nous avons accueilli seulement 35 mamans ou futures mamans. En quelques sept ou huit années, le nombre de mamans accueillies a diminué de plus de la moitié, par rapport à 2000 et 2001, diminution de 60%, par rapport à 2005, diminution de 50%. La tendance est donc toujours la même, peu de personnes accueillies pour un taux d'occupation plus élevé et donc des séjours beaucoup plus longs »⁵³.

« Le départ de la maison d'accueil est conditionné par l'entrée dans un logement adéquat, salubre et à un prix abordable, ce qui est une gageure dans la situation actuelle du marché du logement bruxellois. Les maisons sont donc «obstruées» par un public qui est prêt à la quitter mais ne le peut pas »⁵⁴.

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

Pour l'année 2012, si l'on fait exception de la maison d'accueil @ Home 18-24 agréée le 3 décembre 2012, les 14 maisons d'accueil ont eu un taux d'occupation moyen de 96%. Soit près de 100% de taux d'occupation, la différence s'expliquant par des périodes de 2-3 jours entre 2 familles notamment pour nettoyer ou rafraîchir la chambre.

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

L'augmentation du taux d'occupation et de l'allongement des durées de séjour témoignent de la difficulté croissante et généralisée de « sortir » les personnes des maisons d'accueil. Même si le travail social est accompli, certaines personnes ne trouvent cependant pas de solution de logement digne pour prendre un nouveau départ durable. Ce phénomène a pour conséquence que nombre de familles/personnes se voient « refuser l'accès » en maison d'accueil par manque de place.

⁵¹ Home Victor Du Pré - Rapport d'activité 2011 (extrait)

⁵² Home Baudouin – Rapport d'activité 2011 (extrait)

⁵³ Chèvrefeuille – Rapport d'activité 2011 (extrait)

⁵⁴ « Vivre sans chez soi à Bruxelles » - Rapport bruxellois sur l'état de La pauvreté (2010) – Observatoire de la santé et du social

4.4. Augmenter le nombre de lits d'accueil :

Comme nous l'avons vu précédemment, 28 centres d'hébergement sont agréés et subsidiés en Région de Bruxelles-Capitale. Leur capacité d'hébergement, hors dispositif particulier tel que le dispositif hivernal⁵⁵, est de 1.175 places au 31 décembre 2012⁵⁶ :

- 665 places agréées par la COCOF
- 348 places agréées par la COCOM
- 162 places agréées par la VG

Malgré ces 1.175 places, se pose régulièrement la question de l'adéquation entre le nombre de places d'hébergement et les demandes. En effet, quotidiennement, les centres d'hébergement doivent refuser des hébergements faute de place.

Comme nous l'avons vu au point précédent, la saturation des services d'hébergement trouve en grande partie son explication dans l'augmentation des durées de séjours et donc dans un faible taux de *turn over*.

Dès lors, la question d'ouvrir de nouvelles places d'hébergement ou de nouvelles structures se pose. Mais de quelles places avons-nous besoin ? Quels sont les profils des personnes, des familles qui frappent aux portes des maisons d'accueil ou des centres d'hébergement d'urgence ? Sans réponse à ces questions, il nous paraît difficile de confirmer qu'il faut à tous prix ouvrir de nouvelles places.

« En Région bruxelloise et à l'échelle du pays, les analyses sur le sans-abrisme se distinguent par l'absence de dénombrement fiable et le manque de consensus sur la définition du sans-abri, et donc sur les grilles statistiques pertinentes. A défaut de recensement officiel, les chiffres disponibles ne sont que des estimations. Des estimations à considérer avec d'autant plus de délicatesse que la population concernée est volatile, difficilement définissable et aux contours flous »⁵⁷.

Comme déjà précisé précédemment, *La Strada* est chargée de réaliser un recueil central de données. Deux dénombrements ont été organisés en 2008 et en 2010. Il s'agit d'une photo instantanée de la situation, d'un recensement réalisé à une date précise. Il fait état de 1.944 personnes sans-abri « dénombrables » en Région bruxelloise en 2010 (contre 1.771 en 2008)⁵⁸.

Depuis 2 ans, *La Strada* a également mis sur pied un « recueil central de données » auquel ont contribué les maisons d'accueil agréées par la COCOF via le programme de statistique AMASTAT.

Il en ressort des différences importantes entre les femmes et les hommes hébergés dans les centres d'hébergement. Un profile-type a été établi⁵⁹ :

⁵⁵ Lors des hivers 2011/2012 et 2012/2013, ce sont plus de 800 places d'urgence gratuites qui ont été mises sur pied par le Samusocial qui est l'opérateur principal du dispositif d'hiver à Bruxelles.

⁵⁶ Sources : A.M.A. et La Strada

⁵⁷ Source : <http://www.fblp.be/Combien-de-sans-abri-a-Bruxelles.html>

⁵⁸ « Deuxième dénombrement des personnes sans abri, sans logement et en logement inadéquat en Région de Bruxelles-Capitale - La Strada (2010)

⁵⁹ « Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale » - La Strada (2011)

Figure typique de la femme accueillie	Figure typique de l'homme accueilli
Est belge, résidait à Bruxelles avant l'accueil	Est belge, résidait à Bruxelles avant l'accueil
Est âgée entre 18 et 35 ans (médiane : 31 ans)	Est âgé entre 26 et 45 ans (médiane : 39 ans)
Est isolée, avec ou sans enfant	Est isolé et l'était avant l'accueil, est rarement accompagné d'enfant
Vient d'un domicile privé avant de séjourner en centre d'hébergement d'urgence	A plus de chance d'avoir connu la rue avant l'hébergement en maison d'accueil
A une durée de séjour qui s'allonge	A une durée de séjour plus longue
Est orientée par une large gamme de services	A pris contact lui-même avec la maison d'accueil

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 :

- Des places pour femmes avec enfants
- Des places pour familles nombreuses
- 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 les CPAS, tant sur les partenariats effectifs et possibles que sur les questions de logements de transit d'urgence, 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.

4.5. Les familles, les enfants :

Partout dans le monde, les enfants sont les premières victimes de la pauvreté. En Belgique, près d'un enfant sur cinq vit en risque de pauvreté. La nécessité d'agir dès le plus jeune âge afin de rompre le cycle de la précarité au sein d'une famille semble partagée tant par les acteurs de terrain et les scientifiques que par les décideurs politiques.

C'est un fait constaté par les travailleurs du secteur depuis plusieurs années, le soutien aux familles occupe une place grandissante dans l'accompagnement psycho-social proposé par les maisons d'accueil et les services d'aide aux sans-abri.

Ce point est développé dans le chapitre 5 sur l'évolution des pratiques professionnelles.

4.6. Les violences conjugales et intrafamiliales :

La violence est une réalité multiforme, on peut s'entendre pour la définir sur la notion d'atteinte à l'intégrité physique et psychique de la personne. Elle concerne de façon générale et à plus d'un titre le public des structures d'hébergement pour adultes en difficultés et plus particulièrement des maisons d'accueil. Les inégalités économiques et sociales frappent de plein fouet, ainsi que d'autres formes de violences comme l'isolement social lié à l'âge, aux assuétudes, au handicap ou encore les violences institutionnelles et enfin les violences intrafamiliales, dont la violence conjugale est une des formes reconnues.

Pour l'ensemble des services participant à un groupe de travail « violences conjugales et intrafamiliales » initié par l'A.M.A., le nombre de femmes identifiées comme victimes de violences conjugales est en augmentation (49% des femmes hébergées⁶⁰).

Les violences peuvent être le motif de l'hébergement. Elles peuvent aussi être révélées en cours de séjour. Ce point souligne l'importance de la formation du personnel psycho-socio-éducatif sur ce sujet, pour entendre la parole des victimes de violences conjugales et comprendre leurs difficultés, au-delà des préjugés et des tabous.

Une meilleure prise de conscience des spécificités de cette problématique a eu pour conséquence, au fil du temps, une adaptation des institutions et de leur personnel : questionner leurs pratiques et leur fonctionnement pour, dans bien des cas, aménager leur projet pédagogique. Cependant, le décret de la COCOF ne prévoit pas de dispositifs spécifiques aux violences conjugales.

Pour cette problématique en particulier, la pratique du travail de réseau est indispensable. Dans le travail quotidien des services, le fait de pouvoir « s'appuyer » sur le réseau est précieux, augmente les possibilités de mobilisation et permet d'obtenir des réponses plus rapides (de la police et du parquet notamment). Toutefois, ce travail de réseau nécessite une mobilisation permanente des professionnels et demande du temps (et donc des moyens). Du temps pour aller à la rencontre de « l'autre » mais aussi pour coordonner des pratiques, et pour partager de l'information, ce qui renvoie au secret professionnel/secret partagé.

Notons également, que la problématique des violences conjugales et intrafamiliales peut être accentuée pour des femmes dont le droit de séjour est lié au maintien de la relation conjugales et/ou des femmes ayant subi un mariage forcé.

« Les problèmes de violences commencent, selon Madame, à leur arrivée en Belgique. Madame nous parle de violences physiques et psychologiques. Il la frappe quasi quotidiennement. Elle évoque également des violences financières et administratives : il ne lui donne pas d'argent ; il ne l'informe pas de l'origine de ses revenus ; il ne la met pas au courant de leur situation par rapport à leur séjour sur le territoire ; il suit des cours de français mais lui interdit d'en prendre elle-même ; il ne lui permet pas de sortir sans lui. Il les met à la porte à n'importe quelle heure ; il la fait passer pour folle à l'extérieur et menace physiquement leur enfant pour qu'elle « accepte » la violence et ne la dénonce pas. Elle est aussi dénigrée et insultée par sa belle-famille »⁶¹.

⁶⁰ A.M.A. - Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés - 2010

⁶¹ Centre de prévention des violences conjugales et familiales - rapport d'activité 2011 (extrait)

4.7. Santé physique et santé mentale :

« L’infirmière O.N.E. rend visite toutes les deux semaines aux mamans. Ces mamans sont invitées à présenter leurs enfants à la consultation afin d’y recevoir des conseils sur :

- *l’hygiène*
- *l’alimentation*
- *le développement psychomoteur*
- *la vaccination de l’enfant*

Cette infirmière prend contact avec les différents services médicaux en cas d’hospitalisation d’un enfant. Elle s’occupe également des rendez-vous aux différentes consultations O.N.E. afin que chaque enfant soit visité en temps et en heure par un pédiatre »⁶².

« Notre travail est loin de se limiter à l’hébergement. Nous sommes en effet confrontés aux nombreuses souffrances de ceux qui s’adressent à nous.

Il est de plus en plus fréquent que nous proposons au résident un suivi psychologique, voire des soins psychiatriques lorsque cela nous paraît indispensable.

Nous sommes, comme tous les services d’accueil très souvent confrontés à des problématiques qui nous dépassent, c’est notamment le cas des personnes souffrant de troubles psychiques graves.

Mais en dehors de ces cas particuliers, une bonne partie de nos résidents vivent des situations difficilement supportables. Tel vit mal sa séparation d’avec sa compagne, tel autre ne voit plus ses enfants...

Toutes ces situations nous obligent à constamment nous interroger sur la portée de nos actions et à être attentifs à passer le relai lorsque nos compétences sont dépassées »⁶³.

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

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

Les professionnels du secteur sans-abri soulignent l’augmentation des troubles mentaux parmi la population aidée, quel que soit leur origine. Ce sont des difficultés psychiques, réactionnelles ou non aux situations de grande pauvreté, de précarité et d’exclusion prolongée.

Les constats du terrain font état d’une augmentation, mais nous ne disposons pas de chiffres précis pour les quantifier valablement. Les professionnels se sentent dépourvus face à ce public »⁶⁴.

⁶² Maison de la Mère et de l’Enfant – Rapport d’activité 2011 (extrait)

⁶³ Foyer Georges Motte – Rapport d’activité 2011 (extrait)

⁶⁴ « Vivre sans chez soi à Bruxelles » - Rapport bruxellois sur l’état de La pauvreté (2010) – Observatoire de la santé et du social

4.8. Les structures d'hébergement non-agrées (SHNA) :

« Bien que diverses institutions reconnues offrent des hébergements adaptés à différentes catégories de personnes en difficulté, une part du public en errance est orientée, faute de mieux, vers des structures d'hébergement non agréées et non reconnues (SHNA) »⁶⁵.

La présence des « services d'hébergement non reconnus ou pirates » (dont certains ont plus de vingt ans d'existence) suscite de nombreuses interrogations, inquiétudes, voire critiques de la part de plusieurs acteurs sociaux qu'ils appartiennent au secteur sans-abri ou non. Il s'agit d'une dizaine de services qui sont répertoriés à Bruxelles (soit plus de 160 lits).

Pour rappel, les services agréés répondent à des normes d'encadrement, de déontologie, de sécurité et ce, dans l'intérêt du bien être des résidents. Pour les centres non reconnus, le manque de contrôle amène des doutes quant à l'éthique (certains de ces centres suivent une logique purement marchande), à la qualité de l'accompagnement psycho-social et au professionnalisme du personnel encadrant.

Aussi, depuis fin 2008, un groupe composé de représentants du secteur sans-abri, des maisons de repos, de la santé mentale, du logement accompagné, du secteur de l'aide aux personnes handicapées se réunit afin d'étudier les raisons qui poussent des personnes à être hébergées dans ces « maisons pirates ». *La Strada* pilote le groupe de travail et l'A.M.A. y participe depuis le début.

Aux premières analyses, il apparaît que ces centres sont sollicités par différents acteurs, soit un CPAS qui octroiera une aide financière à l'un des résidents, soit un centre de détention qui y cherchera une place d'accueil, soit un administrateur de biens en quête d'un lieu d'hébergement pour son client.

4.9. La violence au sein de l'institution :

Signalons qu'il nous revient de temps à autre que des actes de violences sont commis par des personnes hébergées à l'encontre des travailleurs de la maison d'accueil ou envers d'autres personnes hébergées.

« Dans un tout autre registre, outre les problèmes habituels (pas de logement, alcoolisme, toxicomanie, santé déficiente, consommation excessive de médicaments), soulignons une année 2011 particulièrement «violente» et difficile à digérer... du 1er de l'an (tentative de cambriolage lors de la soirée du Nouvel An) jusqu'en décembre 2011 où nous avons encore dû faire appel à la police afin d'exclure un résident qui ne prétendait pas sortir, sans vouloir s'en prendre physiquement à l'éducateur...

C'est simple, 13 renvois en 2010 (11,82%) contre 23 renvois (23%) en 2011, soit presque ¼ des résidents accueillis ! Les raisons sont multiples : conflits entre résidents (problèmes d'hygiène, d'argent, de drogues, de vols, de violences physiques), alcoolisme et/ou toxicomanie ingérable, refus du respect du Mode de vie (horaires, participation à la vie communautaire, dégradation matériel, vols, consommations diverses dans la maison), propos et comportements grossiers, insultants voire menaçants envers d'autres résidents ou

⁶⁵ « A propos des structures d'hébergement non-agrées en Région de Bruxelles-Capitale » (2012) – La Strada

membres de l'équipe, agressions verbales et physiques sur le personnel (coups, jet de vaisselle à la tête), non-respect des accords financiers (refus de signer une cession), refus de faire le minimum des démarches administratives nécessaires demandées »⁶⁶.

⁶⁶ L'Ilot-Locquenghien – Rapport d'activité 2011 (extrait)

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

Au fil du temps, les services ont évolué en fonction des besoins de leurs publics mais aussi des approches du travail social. Depuis de nombreuses années déjà, les équipes se sont professionnalisées et ont adaptés leurs pratiques professionnelles.

Le paysage des maisons d'accueil est loin d'être uniforme. La variété des modes de fonctionnement, la diversité des choix pédagogiques et des ancrages historiques sont des traits essentiels du secteur.

Nous pointerons dans ce chapitre, deux évolutions marquantes en termes de pratiques novatrices : le suivi post-hébergement et le soutien à la parentalité.

5.1. Le suivi post-hébergement :

« Travailler le départ prend vraiment tout son sens quand on sait que pour beaucoup de femmes, le départ est source d'angoisses. D'un côté financier, l'assistante sociale a travaillé tout au long du séjour afin de constituer une épargne permettant de pouvoir payer la garantie, d'acquérir de nouveaux meubles, d'apprendre à gérer leur revenu afin d'arriver à nouer les bouts à la fin du mois »⁶⁷.

Des liens de confiance s'étant créés au cours du séjour, beaucoup d'anciens hébergés gardent le contact avec le centre d'accueil. Ce contact se traduit souvent par une demande d'accompagnement dans des démarches administratives, juridiques, financières mais aussi sur des questions en lien avec la parentalité, la scolarité ou l'accompagnement au logement (conseils lors de la signature du bail, aide à l'élaboration du budget...).

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'utilisateur. Toutefois, les liens forts et structurants établis tout au long de l'hébergement sont un ciment essentiel sur lequel la personne peut s'appuyer lorsqu'elle quitte la maison. C'est pourquoi, de plus en plus de centres ont développé un travail de « suivi post-hébergement ». Il permet d'asseoir les acquis sociaux et familiaux, de soutenir l'« éducatif » dans la scolarité. Rompre trop rapidement ce lien privilégié risque de déstabiliser le noyau familial.

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

En interne, en fonction des moyens dont disposent les équipes (personnel subsidié, projets pédagogiques spécifiques...), l'objectif est de limiter la durée des séjours voire de proposer directement des alternatives à l'hébergement (ex : passage de la rue au logement sans passer par une structure d'hébergement).

⁶⁷ Chant d'Oiseau – Rapport d'activité 2011 (extrait)

« Il y a aussi, à dix minutes à pied du Home, cinq studios occupés chacun par un homme, qui se partagent un salon commun dans ce que nous appelons "La Bouquetière", du nom de l'ancienne impasse où ces logements ont été aménagés.

Ce projet avait une dimension tout à fait originale lors de son élaboration, il y a vingt ans maintenant : puisqu'il y avait des hommes qui ne se voyaient pas quitter "l'institution", et ce qu'elle signifie en terme de cadre de vie, et, qu'en même temps, ils semblaient en avoir l'apparente capacité, nous avons saisi l'opportunité offerte par une heureuse conjoncture pour créer un lieu jusqu'alors inexistant, en y ajoutant ce que l'institution ne pouvait offrir : une clé de sa porte, une durée indéterminée, pas de règlement mais les règles de vie d'un habitat en bon voisinage...

Non seulement cette offre correspond tout à fait à une demande, mais ce modèle pourrait encore être dupliqué »⁶⁸.

En externe, les équipes multiplient les contacts et les partenariats avec des acteurs du logement principalement (ex : AIS, SISP...) et proposent soit de « prolonger » de manière transitoire l'hébergement dans un lieu plus individualisé, soit d'accompagner les familles quelques mois, le temps nécessaire à la transmission du relais vers d'autres services sociaux si nécessaire.

Nous savons que quasi toutes les maisons organisent un suivi post-hébergement de manière institutionnalisée ou à la demande.

« Collaboration avec l'AIS Logement Pour Tous qui assure la gestion locative et divers services d'accompagnement (Solidarité Savoir, Antonin Artaud, le R.A.T., l'Entraide des Marolles, Prisme et Puerto).

Comme tout travail en réseau, la mise en œuvre des collaborations évoquées ci-dessus reste un travail subtil qui, s'il est riche en apports et indispensable pour l'accompagnement de nos bénéficiaires, n'en demande pas moins doigté et diplomatie.

La transition trop brusque entre la prise en charge au sein de la maison d'accueil et le retour en logement indépendant a en effet bien souvent été identifiée comme une cause possible de retour à la rue lorsqu'elle n'est pas préparée, la personne se retrouvant du jour au lendemain à devoir assumer seule certains aspects de sa vie alors qu'elle a encore besoin de soutien.

Un travail de clarification et d'évaluation des différents moments de ce suivi post-hébergement a été entrepris avec tous les partenaires en 2010, et qui devra se poursuivre en 2011. De nouveaux partenaires vont par ailleurs venir rejoindre le réseau en 2011 afin d'augmenter la palette des compétences disponibles pour le suivi post-hébergement »⁶⁹.

L'A.M.A. a défini le suivi post-hébergement de la manière suivante :

« Le suivi post-hébergement permet la continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour.

Ce travail s'effectue, généralement, hors des murs de l'institution afin de permettre la mise en lien de la personne accompagnée avec les services extérieurs. Ceci en vue d'une

⁶⁸ Home Baudouin – Rapport d'activité 2011 (extrait)

⁶⁹ Source-La Rive – Rapport d'activité 2010 (extrait)

meilleure utilisation de ses ressources propres et/ou de celles de son environnement pour éviter les retours en rue et/ou en institution »⁷⁰.

Nous pouvons rajouter à cette définition que le suivi post-hébergement :

- s'effectue, idéalement en partenariat/réseau avec des services d'habitat accompagné, d'insertion par le logement ou de service social
- doit, idéalement, être limité dans le temps

« Lorsque les personnes sortent d'une de nos maisons d'accueil et qu'elles ont retrouvé un logement, nous croisons les doigts pour que cette installation soit durable. Nos équipes ont mis en œuvre tout ce qui était en leur pouvoir pour recréer du lien avec et autour des personnes, pour stabiliser la situation administrative et financière de la personne ou de la famille, pour lui redonner confiance en sa capacité à prendre sa vie en main. Cependant, cette stabilité retrouvée est souvent fort précaire. Jusqu'en juillet 2011, les équipes essayaient de suivre de loin en loin les ex-résidents qui le souhaitaient, avec les moyens du bord. En juillet 2011, l'ILOT a lancé son service S.Ac.A.Do. qui depuis lors assure le suivi post-hébergement des usagers de l'ILOT et d'autres services d'aide aux sans abri. Les travailleurs sociaux de S.Ac.A.Do. viennent souper avec les résidents des maisons à raison d'une fois par mois afin de les informer du travail d'accompagnement qui peut leur être proposé. Certaines personnes qui nous quittent saisissent directement cette opportunité à leur sortie. D'autres feront appel au service plus tard sans pour autant que les équipes des maisons soient au courant. Les équipes de la Maison d'accueil d'urgence et de la Maison d'accueil pour hommes de Bruxelles ont identifié au total 5 ex-résidents (hommes seuls, femmes seules ou familles) qui ont bénéficié du service S.Ac.A.Do. en 2012 »⁷¹.

« Nous pensons donc que notre action sociale doit quelque peu se déplacer. L'hébergement en maison d'accueil est un besoin, un droit primaire et élémentaire mais nous ne pouvons réellement faire levier sur les problématiques que nous rencontrons sans travailler sur l'après hébergement. Comment pouvons-nous accompagner le sans-abri pour qu'il acquière et investisse son logement ? Comment pouvons accompagner ces personnes pour qu'ils se construisent un nouvel avenir relationnel ? Le travail et la formation sont dans ce cadre des paramètres reconnus mais sont loin d'être suffisants. C'est l'action de notre asbl sœur Un Toit à Soi »⁷².

5.2. Le soutien à la parentalité :

En 2011 et 2012, l'A.M.A. et ses membres, se sont penchés sur cette problématique via la réalisation d'une recherche-action intitulée « Des familles sans chez soi : quel accompagnement des enfants et des parents en maisons d'accueil ? ».

Rare lieu d'hébergement social qui accueille à la fois parents et enfants, la maison d'accueil propose un cadre propice au développement d'un large panel d'initiatives visant à soutenir les enfants et les familles précarisées dans une dynamique de réinsertion. En 2010, ces démarches ont concerné près de 2.850 enfants, soit 31% des personnes hébergées dans les maisons d'accueil.

⁷⁰ « Post-hébergement et alternatives à l'hébergement : la continuité de l'aide » - A.M.A. (2012)

⁷¹ L'Ilot – Rapport d'activité 2012 (extrait)

⁷² Maison d'accueil des Petits Riens – Rapport d'activité 2010 (extrait)

Aujourd'hui, l'enfant n'est plus considéré comme accompagnant l'adulte mais comme une personne à part entière, avec ses propres souffrances, qui nécessite un accompagnement spécifique (suivi psychologique, organisation d'activités, collaboration avec des services extérieurs...). Ainsi, le travail des équipes socio-éducatives s'attache de plus en plus à favoriser le développement d'une relation de qualité entre le parent et l'enfant, relation qui se trouve souvent compromise par un contexte de grande précarité et de vulnérabilité.

Il convient de souligner que les législations régissant le secteur des maisons d'accueil pour « adultes en difficultés » ne précisent pas de missions spécifiques par rapport aux enfants. Dès lors, chaque institution élabore un « projet pédagogique » adapté à sa philosophie de travail et à ses réalités propres.

Plusieurs enjeux importants sont pointés dans la recherche-action : l'exercice de la parentalité dans un contexte collectif, la relation triangulaire (parent/enfant/professionnel), la continuité de l'aide aux familles et aussi les questions relatives aux missions mêmes des maisons d'accueil.

C'est dans ce contexte riche mais complexe, que les équipes socioéducatives sont amenées à réfléchir au sens de leurs actions : quelle est la fonction éducative que les institutions peuvent et doivent exercer envers les enfants et leurs familles ? Comment faire évoluer les familles vers un mieux-être sans leur imposer des règles trop normatives, de telle sorte à valoriser l'identité parentale des adultes et renforcer leur estime de soi ? Comment concilier les modèles éducatifs dont s'imprègnent les intervenants sociaux, et qui reflètent dans une large mesure les évolutions théoriques en matière de conception de l'enfant, avec la multiplicité de références et de modèles auxquels souscrivent leurs publics ?

5.3. Réseaux et coordinations :

« Travailler ensemble. Rien de plus banal, de plus normal. On le fait tous les jours : en équipe, avec d'autres professionnels de son secteur... Et même parfois au-delà de son propre champ d'action. Alors, pourquoi dédier tout un '...bis' à la question ? A partir d'un contexte précis – à savoir, l'aide et l'accueil aux sans-abri au sens large – le 'travail ensemble' se découvre dans toutes ses nuances, sa complexité, sa créativité.

Premier signe distinctif : une sorte d'inconstance positive, de polymorphie inépuisable. Qualité cependant à la source de multiples difficultés : nécessité de confiance mutuelle et de complémentarité entre les différents acteurs, ce qui le place d'emblée au cœur des tempêtes humaines, mais aussi institutionnelles et politiques.

Mais au-delà de sa complexité, travailler en partenariat, en réseau ne permet-il pas de repenser l'intervention sociale ? De travailler autrement pour offrir une diversité d'approches et répondre aux besoins variés des personnes dans la précarité ? Une manière d'éviter les solutions trop linéaires et de trouver de nouvelles portes de sortie dans le circuit de l'aide sociale qui se mord un peu trop souvent la queue ?

Le pari est lancé. Responsable politique, sociologues, direction de maison d'accueil, mais aussi représentants d'organes de coordination font part de leur positionnement, de leurs attentes et de leurs doutes sur la question. Et se penchent sur cet enjeu, très certainement

crucial pour les années à venir : « comment penser la continuité de l'aide face à des trajectoires de vies de plus en plus diversifiées ? »⁷³.

« Sur le terrain, les professionnels se mobilisent pour tenter avec leurs propres moyens de faire bouger les choses. La rencontre avec d'autres secteurs, d'autres professionnels ayant d'autres compétences s'imposent alors comme une évidence. [...] « Chaque service apporte des morceaux de réponses ». Renforcer les liens, rapprocher les acteurs, les faire se rencontrer, échanger autour de problématiques ou des personnes, participeraient donc à ce projet partagé de faire évoluer la société vers plus d'équité et de respect.

Le travail de réseau est un concept « à la mode » auprès des politiques bien qu'il existe depuis toujours dans le monde social. Cette philosophie de travail est aujourd'hui réglementée pour certains acteurs du social. Comme on peut le voir en Wallonie avec la création des Relais sociaux urbains ou en Région bruxelloise avec la mise en place de La Strada, les pouvoirs publics ont organisé, formalisé ce travail en réseau en créant des lieux de «coordination» »⁷⁴.

Le travail en réseau (ou de réseau) est 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.

« Dès l'entrée d'un usager dans notre MA, l'exécution d'une série de démarches est demandée durant les premiers jours de l'hébergement : le changement d'adresse à la commune, la régularisation mutuelle et l'ouverture d'un droit à un revenu ou ses modifications administratives »⁷⁵.

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...

Notons que le travail de réseau se poursuit également dans différentes instances dans lesquelles l'A.M.A. représente et défend les intérêts de ses membres et du secteur : Conseil Consultatif bruxellois francophone de l'aide aux personnes et de la santé (section « Hébergement » et Bureau), Conférence interministérielle sur le logement, Rassemblement bruxellois sur le droit à l'habitat, Inter-fédérations de l'Action Sociale...

⁷³ S. Devlésaver – « Centres d'accueil : hébergement, accompagnement, réseau... » – ...bis n°63 – CBCS (2011)

⁷⁴ D. Oddie – « Centres d'accueil : hébergement, accompagnement, réseau... » – ...bis n°63 – CBCS (2011)

⁷⁵ Maison d'accueil des Petits Riens – Rapport d'activité 2010 (extrait)

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

6.1. Cadre réglementaire :

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.⁷⁶

Notons que les employeurs 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).

6.2. Des formations pour soutenir les acteurs de terrain :

Les échanges réguliers avec les membres de l'A.M.A. mettent continuellement en lumière les difficultés rencontrées par les professionnels de terrain dans la réalisation de leurs missions. Face à la complexité des situations vécues par les personnes en difficultés, les travailleurs ont dû adapter leurs pratiques professionnelles, innover, créer des projets. Cependant, nombre d'entre eux sont en demande de soutien, de réflexion, de formation par rapport à ces évolutions, ces changements.

L'étude des besoins en formation met clairement en évidence les changements rapides et continus aussi bien des publics accueillis que des problématiques rencontrées (souvent lourdes, cumulées et intriquées). « Ces évolutions ont indéniablement des effets sur les besoins en formation, ceci médiatisé par le type de travail effectué : tantôt à l'intérieur du centre d'accueil, tantôt à l'extérieur (travail de réseau, suivi post-hébergement, appartements supervisés...) »⁷⁷.

Dans ce cadre, les finalités poursuivies par les formations de façon générale sont :

- améliorer la qualité des services aux usagers
- améliorer la qualité du métier exercé (adaptation aux nouvelles modalités d'intervention, aux nouveaux défis)
- améliorer la qualité de vie au travail (stress, fatigue professionnelle)
- favoriser le questionnement, la prise de recul, l'analyse de situations, de donner du sens au travail

⁷⁶ Arrêté du 20 octobre 2007 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil (article 43)

⁷⁷ B. De Backer et P. Lodewick - La formation continue des travailleurs et directions dans les centres d'accueil pour adultes en difficulté : pratiques, besoins et moyens - 2007

- développer des échanges, contacts entre professionnels (partager les savoirs et les savoir-faire)
- favoriser une meilleure gestion des ressources humaines
- faire face aux défis de la mobilité (dans l'institution ou dans le secteur et gestion des temps partiels, accueil des nouveaux travailleurs)
- augmenter la capacité des associations à remplir leurs missions
- augmenter le « potentiel » du secteur

Depuis 2009, l'A.M.A. a développé ses actions en faveur de l'axe « formation » pour soutenir ses membres. Une analyse des besoins complémentaires à l'étude réalisée via le Fonds ISAJH a permis au groupe de travail « formation » de l'A.M.A. d'élaborer un « plan de formation en 9 étapes » pour l'ensemble des nos membres.

Grâce au soutien de nos différents pouvoirs de tutelle pour concrétiser les actions de formations, nous avons pu, au départ de la fédération, mettre sur pied plusieurs modules de formations.

Tableau des formations organisées à Bruxelles depuis 2010

Thématiques	Nombre de modules	Nombre de journées	Nombre de participants
Santé mentale	2	8	20
Violences conjugales	5	15	65
Description de fonction	1	3	15
Nouveaux travailleurs	1	1	21
	9	27	121

Sources : A.M.A. (2013)

Forte de ces premières expériences, l'A.M.A. souhaite aujourd'hui réorienter son offre de formation. Désormais, nous proposerons des cycles d'intervisions, « *démarche permettant, au sein d'un groupe, la mise au travail de situations qui posent questions aux professionnels et cela pour permettre d'interroger, approfondir et améliorer leur pratique professionnelle et de construire collectivement des repères pour l'action* »⁷⁸.

Par ailleurs, au-delà des formations proposées par l'A.M.A., toutes les maisons d'accueil participent à la formation continue de leur personnel via un éventail important de formations à destination du secteur non-marchand. Hormis les formations « classiques », les journées d'étude, de réflexion, les groupes de travail, tables-rondes ou autres, sont autant de moments enrichissants qui soutiennent les acteurs de terrain dans leurs réflexions et pratiques quotidiennes.

⁷⁸ Extrait du plan de formation en 9 étapes de l'A.M.A.

7. 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 15 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 15 maisons d'accueil de voir évoluer progressivement les moyens financiers pour mener à bien les missions qui leurs sont dévolues et de rajouter l'observation d'une ouverture politique et humaine envers la population extrêmement fragilisée que nous accueillons dans nos services.

Les défis pour demain restent importants et sont partagés par d'autres acteurs. *« La politique de lutte contre le sans-abrisme doit s'intégrer dans une politique plus large (de lutte contre la pauvreté), avec des accents particuliers à la prévention du sans-abrisme. Cela signifie que la politique de lutte contre le sans-abrisme est orientée vers la diminution des flux entrants et l'augmentation des flux sortants, grâce à une politique décente du logement, une politique bien pensée de l'immigration et de l'accueil, l'accessibilité des services sociaux, une politique de sortie de différents organismes (hôpitaux, prisons...) »*⁷⁹.

Depuis plusieurs années, nous constatons à Bruxelles que les services d'aide aux sans-abri (résidentiels, de jour, de rue, d'urgence ou d'accompagnement à domicile) sont débordés par les demandes d'aide d'un public de plus en plus fragilisé.

Malgré la qualité du travail et le dynamisme des travailleurs sociaux, ceux-ci doivent, très souvent, réorienter des personnes seules et des familles vers d'autres structures d'accueil et d'hébergement par manque de places disponibles.

Cette saturation s'explique notamment pour deux raisons. La première, est l'augmentation de la précarisation des bruxellois et, par conséquent, des demandes d'aide. La seconde, réside essentiellement dans la difficulté qu'ont les personnes hébergées dans les centres d'urgence ou les maisons d'accueil à se reloger. La pénurie de logements sociaux et les loyers inabordables dans le secteur privé en sont les principaux facteurs explicatifs.

Par ailleurs, l'évolution démographique du secteur se caractérise notamment par un rajeunissement et une féminisation du public. Ces deux caractéristiques sont les

⁷⁹ « Vivre sans chez soi à Bruxelles » - Rapport bruxellois sur l'état de La pauvreté (2010) – Observatoire de la santé et du social

conséquences directes d'une féminisation de la précarité et de l'accroissement du nombre de familles, surtout monoparentales, se trouvant dans des situations de détresses sociales. Ces mamans, dont la plupart ont vécu des violences conjugales, se retrouvent isolées avec un ou plusieurs enfants dont elles ont la charge. Leur pouvoir d'achat ne leur permet pas de louer des logements adaptés à la taille de leur famille.

Pour notre secteur, cela signifie que ces familles restent plus longtemps dans les maisons d'accueil avant de pouvoir peut-être bénéficier d'un logement social ou d'un logement via une agence immobilière sociale.

Afin de faire face à ces phénomènes, plusieurs partenaires du secteur sans-abri sont favorables à l'ouverture de places d'hébergement supplémentaires destinées à des femmes éventuellement accompagnées de leurs enfants. L'accueil y serait sécurisant et un travail d'accompagnement personnalisé serait proposé.

Un effort doit également être réalisé en ce qui concerne l'accueil et l'hébergement des familles et plus particulièrement des grandes familles⁸⁰.

En effet, les 1.175 places actuellement agréées et subventionnées (par la COCOF, la COCOM et la VG) sont saturées et les dernières estimations démographiques et socio-économiques annoncent à la fois une augmentation de la population bruxelloise dans les 10 prochaines années, ainsi qu'une augmentation du public précarisé dans notre région.

Dans ce contexte, l'A.M.A. soutient l'ouverture de places d'hébergement supplémentaires de qualité (petites structures, adaptées à la présence d'enfants, sécurisées, disposant d'un cadre du personnel suffisant...).

Il nous semble indispensable d'investir dans la qualité et de donner aux acteurs du secteur sans-abri, que nous représentons, les moyens de remplir leurs missions pour les plus démunis.

Toutefois, afin d'apporter une réponse globale, nous pensons que la création de nouvelles places d'accueil doit être assortie de mesures prioritaires permettant de valoriser le cadre existant en :

- Finançant le personnel administratif et ouvrier des structures d'accueil. Les tâches administratives sont trop souvent accomplies par les travailleurs sociaux au détriment de leur mission initiale. L'usure des bâtiments et leur entretien mais aussi la conception des repas dans certains services doivent être assurés par du personnel qualifié. Pour chacune de ces fonctions, nous pensons qu'un équivalent temps plein serait le minimum à valoriser. La taille du bâtiment et le nombre de places d'hébergement agréées devraient également être pris en considération
- Reconnaisant et subventionnant des missions spécifiques telles que le post-hébergement, l'accueil des enfants, les violences conjugales et intrafamiliales
- Continuant à développer des partenariats entre le secteur sans-abri et le secteur du logement notamment

Enfin, nous pointons la nécessité d'un travail de prévention mais aussi d'un accompagnement personnalisé qui permet de tendre à l'autonomisation des personnes sans

⁸⁰ Seules 3 maisons d'accueil (2 COCOF et 1 COCOM) proposent de les héberger à Bruxelles

abri. Ce travail nécessite du temps et des moyens afin d'être accompli dans le respect et la dignité. Il peut se décliner à différents niveaux (scolaire, logement, accès aux soins de santé...) et notre secteur peut contribuer de par son expertise à améliorer la vie des bruxelloises et des bruxellois.

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.

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 ». 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.

« Le travail de proximité quotidien avec ces multiples souffrances oblige à être lucide »⁸¹

⁸¹ « Les cent portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans abri ». Bernard De Backer, Couleur Livre. Mai 2008

8. Annexes et sources

A. Rapports d'activités

Accueil Montfort - Rapport d'activité 2012
Centre de prévention des violences conjugales et familiales - Rapport d'activité 2011
Chèvrefeuille - Rapport d'activité 2011
Chant d'Oiseau – Rapport d'activité 2011
Foyer Georges Motte – Rapport d'activité 2011
Home Victor Du Pré - Rapport d'activité 2011
Home Baudouin – Rapport d'activité 2011
Ilot 160 – Maison d'accueil d'urgence – Rapport d'activité 2011
L'Ilot-Locquenghien – Rapport d'activité 2011
La Maison Rue Verte - Rapport d'activités 2010
La Strada - Rapport d'activité 2012
Les Trois Pommiers – Rapport d'activité 2011
Maison d'accueil des Petits Riens – Rapport d'activité 2010
Maison de la Mère et de l'Enfant – Rapport d'activité 2011
Source-La Rive – Rapport d'activité 2010

B. Sites Internet

COCOF (www.cocof.irisnet.be)
Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté (www.fblp.be)
Service de lutte contre la pauvreté (www.luttepauvrete.be)

C. Livres et rapports

« 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)

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



« 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 (2008)



Rapport intersectoriel social bruxellois 2009 – « Analyse des problématiques sociales et orientations proposées »
- FCSS, FSB, FLPF, A.M.A. (2009)



« Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés » - A.M.A. (2009-2010)

PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS
DE VIOLENCES CONJUGALES ET
INTRA-FAMILIALES
DANS LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT POUR
ADULTES EN DIFFICULTÉS

Note de synthèse réalisée par le groupe de travail
« Violences conjugales et intrafamiliales » mis en place au sein de
l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abris
2009-2010

A.M.A. - 40 Rue d'Anvers - 1050 Bruxelles - 02/513 62 25 - ama@ama.be - www.ama.be
Page 1 sur 21



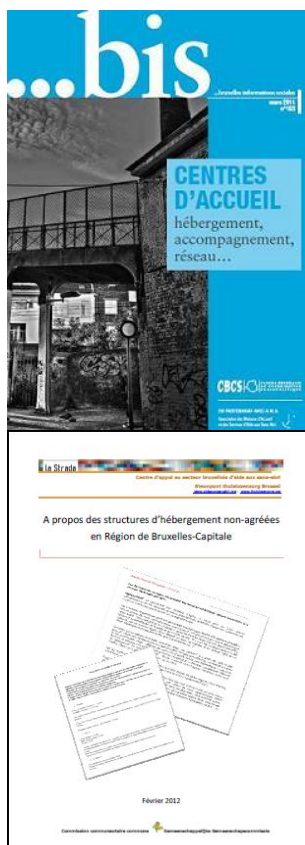
« Vivre sans chez soi à Bruxelles » - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté – Observatoire de la santé et du social (2010)

« Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale » - La Strada (2011)

Recueil central de données des
maisons d'accueil et des centres
d'hébergement d'urgence en
Région de Bruxelles-Capitale

Données des séjours des personnes
sans abri accueillies en 2011

la Strada



« Centres d'accueil : hébergement, accompagnement, réseau... » – ...bis n°63 – CBCS (2011)

« A propos des structures d'hébergement non-agrées en Région de Bruxelles-Capitale » – La Strada (2012)



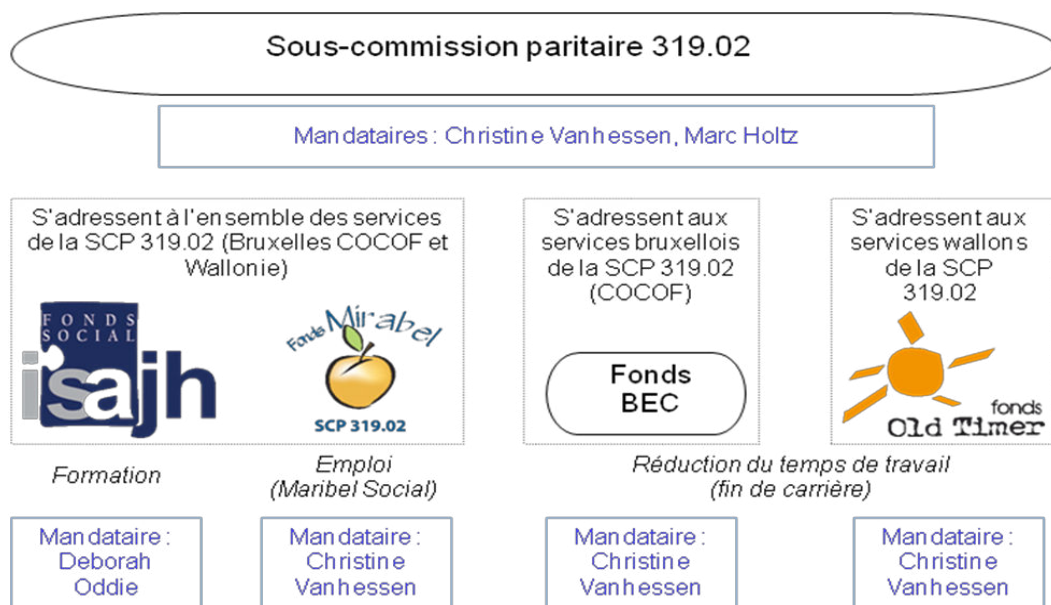
« Post-hébergement et alternatives à l'hébergement : la continuité de l'aide » - A.M.A. (2012)



« Des Familles sans chez soi : quel accompagnement des enfants et des parents en maisons d'accueil ? » - A.M.A. (2012)

D. L'A.M.A. : une fédération patronale

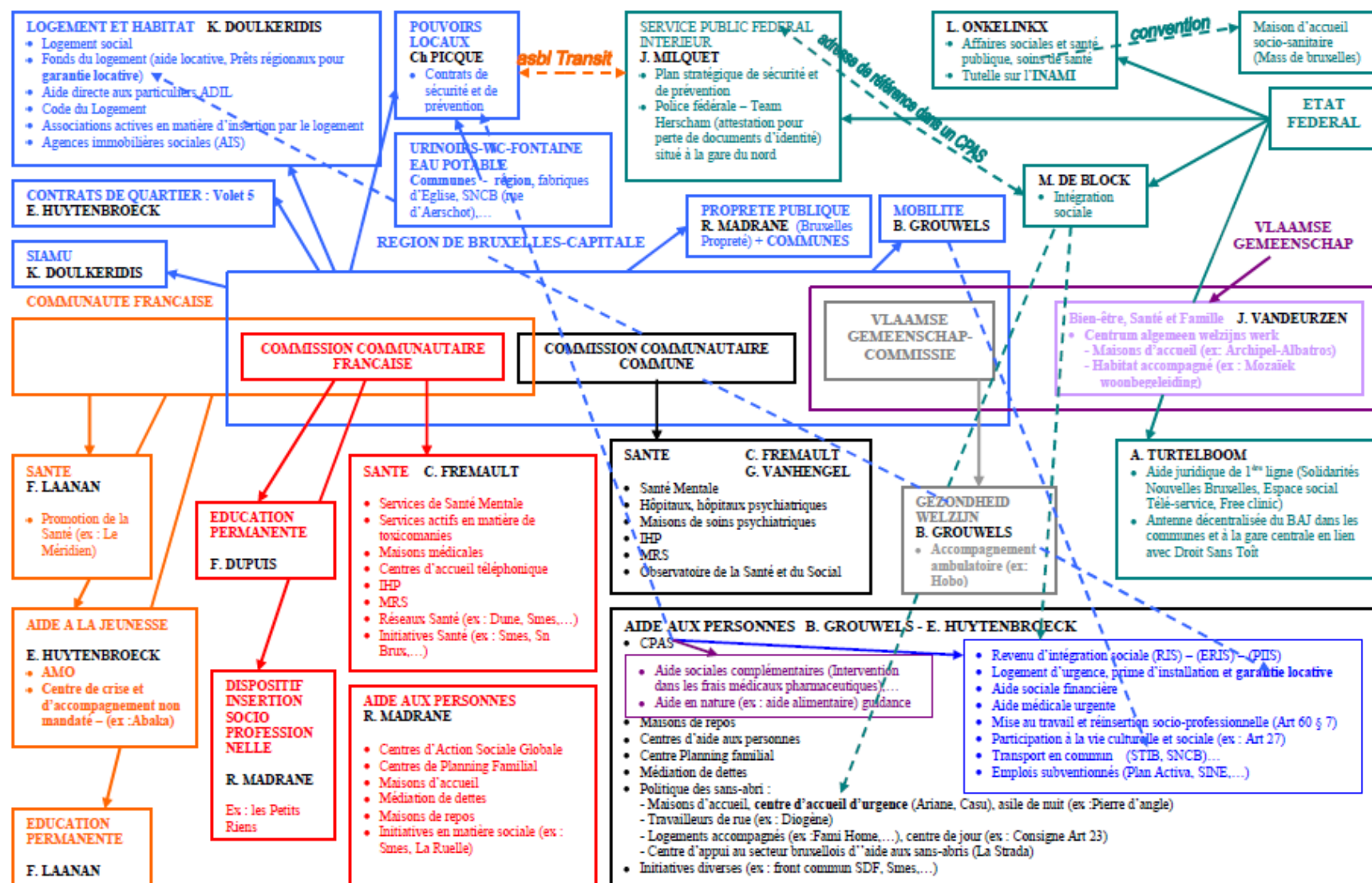
En sa qualité de fédération patronale, l'A.M.A. représente le secteur des *Adultes en difficulté* au sein de la SCP des établissements et services d'éducation et d'hébergement (SCP 319.02) et des Fonds sociaux y attendant :



E. Le secteur sans-abri à Bruxelles

Ce document a été, à l'origine, réalisé par T. Lahaye pour les besoins de l'administration de la COCOF. *La Strada* l'a revisité pour le secteur sans-abri. L'A.M.A. l'a actualisé en 2013 en tenant compte du jeu de chaises musicales opéré après les élections communales du mois d'octobre 2012.

REPARTITION DES COMPETENCES PAR RAPPORT AUX SANS DOMICILE FIXE (SDF) : RESSOURCES ET OUTILS



Sources : T. Lahaye (COCOF) - La Strada / Mise à jour : A.M.A. 2013

Rapport sectoriel 2013 |

A.M.A. - 13 Rue des Champs Elysées - 1050 Bruxelles - 02/513 62 25 - ama@ama.be - www.ama.be

- Page 47 sur 48 -

F. Avec le soutien des membres de l'A.M.A. et de la COCOF



@ Home 18-24
Maison d'accueil des Petits Riens

Accueil Montfort



Centre de prévention des
violences conjugales et
familiales



Chant d'Oiseau



Foyer Georges Motte
Maison de la Mère et de l'Enfant

Sous le Haut Patronage de S.M. le Roi Albert II
l'asbl Œuvre de l'Hospitalité a 125 ans
1886-2011, 125 ans du Home Baudouin
1887-2012, 125 ans du Home Du Pré



La Maison rue verte



Les Trois Pommiers



Ilot – 160
Ilot - 138

