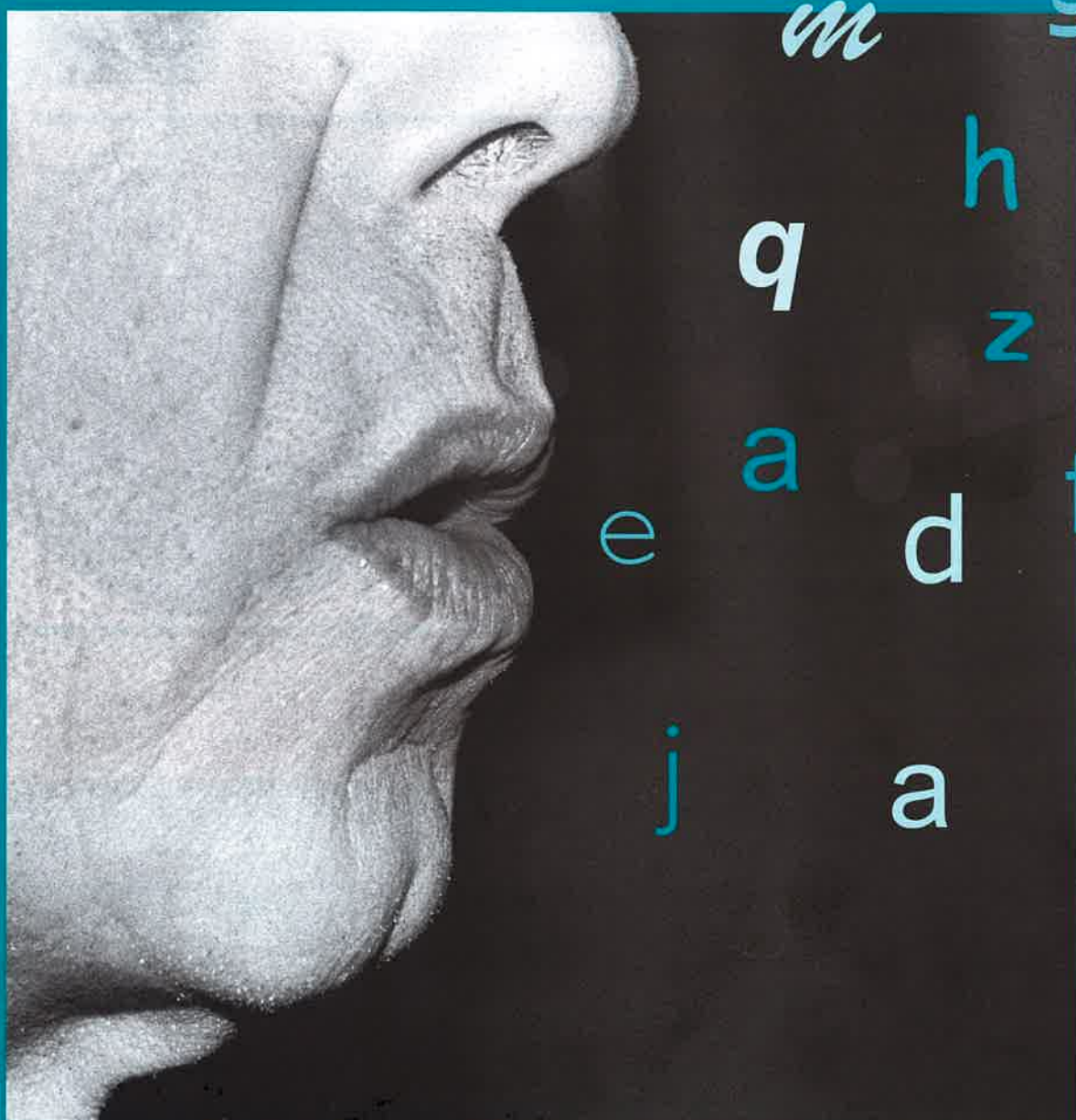


Échos Ama

Belgique - België
FR
1000 Bruxelles 1
1/1556

Quand la parole est d'or...



Déjà le dernier numéro de l'année 2004 !

MYRIAM DE VINCK,
PRÉSIDENTE DE L'AMA

Chacun peut compter ses coups de colères et ses cris de joie qui ont pu exploser cette année.

S'il est sans doute plus utile de se pencher sur les perspectives de demain, force est de constater que nous avons des craintes à clôturer les comptes de l'année et à élaborer les budgets pour 2005 de nos associations. Dans beaucoup de cas nous sommes à l'étroit, espérant que rien de fâcheux ne viendra rompre le difficile équilibre qui est réalisé chaque jour.

L'accueil, la rencontre, l'urgence, le quotidien nous enthousiasment et nous lassent tout à la fois. Que d'énergie faudra-t-il mettre encore l'année qui vient et sans doute les suivantes pour réaliser nos projets, pour accompagner ceux des personnes que nous accueillons.

Des rencontres, partages d'expériences, discussions sur des problèmes pratiques ou fondamentaux sont nécessaires entre les équipes et à l'intérieur de celles-ci pour multiplier les dynamismes et évaluer les pratiques.

L'AMA, dans son travail de fédération, tente d'apporter un peu de ce lien. Cet objectif devra se poursuivre l'année qui vient.

Depuis quelques années maintenant, il me revient le plaisir de souhaiter à tous les membres d'AMA, à Pascale, Florence et Irène ainsi qu'à tous les lecteurs de ce trimestriel une **très bonne et heureuse année 2005 !**

Éditorial



L'équipe du secrétariat AMA vous souhaite une excellente année 2005 !

4

Mères et enfants

Un hôtel maternel « hautement accueillant » à Malonne, village du namurois. Formidable tremplin vers des lendemains choisis.

6

Dispositif hivernal

Recrudescence des demandes d'hébergement en hiver : les acteurs bruxellois mettent leur expertise en commun pour y répondre.

8

Dossier

Le silence n'est pas toujours d'or. En matière d'exclusion, la parole fait ses preuves. Une parole qui n'est pas du « bla-bla », au sein de groupes de discussion et d'échanges.

13

A l'abri des a priori

« (...) Il y a deux catégories de sans-abri : ceux qui essayent de se démerder et les autres. »

14

Ecole des consommateurs

2000 personnes en Région wallonne se réunissent régulièrement pour réfléchir à leur consommation et gestion de budget.

Attention ... hôtel hautement accueillant !

Malonne, un gros village du namurois surtout connu pour ses nombreux collèges et écoles. Au centre du bourg, la rue des Monastères grimpe en flanc de colline; c'est là que l'asbl Mères et Enfants a acquis -et superbement rénové- un ancien internat et vient d'y transférer toutes ses activités. Nous avons visité l'Hôtel Maternel, maison d'accueil¹ pour femmes accompagnées d'enfant(s), reconnue et subventionnée par la Région wallonne.

PASCALE PATERNOTTE, DIRECTRICE AMA

L'asbl Mères et Enfants a été créée à la fin des années soixante avec pour objectif « l'étude et la promotion de tous moyens et techniques propres à assurer et à faciliter l'aide, sous quelque forme que ce soit, aux mamans en difficulté » (article 3 des statuts). Trente-cinq ans plus tard, au vu de l'évolution sociétale et de l'émergence de nouvelles problématiques, elle vise maintenant, tout en restant fidèle à ses objectifs premiers, à contribuer à apporter une aide personnalisée aux « parents et enfants » en difficulté. A cette fin, elle a mis sur pied différents services permettant l'autonomisation des personnes.

Il s'agit :

- de l'Hôtel maternel qui assure l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de mamans en grandes difficultés psychosociales

- du Jardin d'enfants qui accueille les enfants des mamans hébergées mais qui est aussi ouvert à d'autres enfants, qu'ils soient en situation fragilisée ou non
- d'une EFT² visant à l'insertion socio-économique des mères hébergées ; depuis quelques années ce service, bien que gardant des liens privilégiés avec l'asbl fondatrice, est juridiquement autonome
- de deux appartements supervisés situés à Saint-Servais

L'Hôtel Maternel dispose de 15 studios complètement équipés (coin cuisine, coin salon, sanitaires complets) et propose donc aux mamans en difficulté un espace individuel et autonome. Au second étage, trois studios sont modulables ce qui permet l'accueil de familles nombreuses. Dans cette maison d'accueil, la vie n'est pas à proprement parlé « communautaire » puisque chaque entité familiale dispose de son espace privé mais des lieux communs (salon, salle de jeux, coin bibliothèque et une cuisine qui reste à aménager) favorisent le contact entre les mamans et, par là, des relations de voisinage faites de solidarité et d'attention réciproque.

Y ENTRER POUR EN SORTIR ...

L'asbl a pour principe de n'agir que sur demande expresse de la personne concernée et analyse soigneusement chaque demande. Si le projet ou la situation de la personne n'est pas compatible avec ce que propose la maison d'accueil, l'équipe sociale de la maison veillera à proposer à la maman des solutions alternatives. Au contraire, si l'hébergement est possible, les familles entrent alors dans un processus comportant trois phases et concrétisé dans un contrat formel qui fera l'objet d'évaluations régulières.

Successivement et avec l'aide de l'équipe socio-éducative, le séjour devrait permettre à ces

mamans très fragilisées de sortir du passé, d'établir le présent et enfin, de préparer l'avenir.

Sortir du passé en s'acclimatant au nouvel environnement, en organisant le quotidien, en faisant l'état des lieux de la situation administrative et sociale.

Etablir le présent en se fixant des objectifs (qu'il faudra éventuellement réévaluer) mais aussi se réappropriant son histoire et son présent, en pouvant envisager d'autres perspectives, en se structurant. Une attention toute particulière est portée aux relations entre la maman et ses enfants et au maintien des liens préexistants.

“ Des 'relations de voisinage' faites de solidarité et d'attention réciproque ”

Préparer l'avenir, c'est au cours de cette troisième et dernière étape que la maman va affirmer et progressivement concrétiser son projet de vie. L'équipe éducative veillera tout particulièrement à reconnaître la maman dans ses choix et ses compétences. Cette attitude renforcera le processus d'autonomie dans lequel s'inscrit alors l'hébergée.

PROJETS ET LENDEMAINS CHOISIS

Pendant toute la durée du séjour et au moins tous les deux mois, des réunions de synthèse sont organisées regroupant la maman, les réf-

HOTEL MATERNEL
Asbl Mères et Enfants
rue des Monastères 24
5020 Malonne
Téléphone : 081/44 92 92
Télécopieur : 081/44 92 98

« un formidable tremplin vers des lendemains choisis » Photo : © Pascale Paternotte

rents social et éducatif et le directeur. Au cours de celles-ci le point est fait sur le projet individuel de l'hébergée. On discute des objectifs du séjour, on évalue les actions entreprises, on échange sur les difficultés et sur les réussites et on permet ainsi à la maman, dans un cadre sécurisant et respectueux de ce qu'elle est, d'évoluer dans ses projets.

Les familles passent généralement une petite année dans la maison. Année au cours de laquelle, au travers des différents moyens et méthodes, tout sera mis en place pour permettre aux parents et enfants de « sortir de l'impasse » et de se (re)construire en s'établissant un futur. Et c'est ainsi que la rue des Monastères, curieusement renseignée comme « sans issue », se révèle être un formidable tremplin vers des lendemains choisis.

1 Depuis le 1/10/2004, date d'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, le vocable « maison maternelle » a disparu au profit du terme général « maison d'accueil »

2 Entreprise de formation par le travail

Bruxelles : ouverture du dispositif hivernal

Pour la seconde année consécutive, un groupe d'institutions bruxelloises actives dans le domaine de l'aide aux personnes sans-abri et un CPAS mettent leurs forces en commun afin d'ouvrir un asile de nuit temporaire.

PASCALE PATERNOTTE, DIRECTRICE AMA

Si l'an dernier le CPAS d'Ixelles nous avait ouvert les portes de l'ancien hôpital d'Ixelles, cette année, c'est Schaerbeek qui met – rue de la Consolation – des locaux (l'ancien Foyer pour enfants) à disposition du dispositif hivernal.

POURQUOI UN DISPOSITIF HIVERNAL ?

Les professionnels du secteur sont unanimes pour constater que la difficulté de la vie en rue n'est pas une affaire de saison. Eté comme hiver, la vie en rue est dangereuse, elle est faite de violence et de solitude. Comme le soulignait Laurent Demoulin, coordinateur de Diogènes lors du lancement officiel du projet « Vivre en rue, c'est dangereux toute l'année ! Vivre en rue, c'est être plongé dans un monde violent, emprunt d'agressions physiques et mentales qui vous laminent un peu plus chaque jour... »

Alors pourquoi un dispositif spécifique en hiver ?

Le projet est né d'un constat fait par les structures de première ligne (L'Asile de nuit Pierre d'Angle et le CASU) d'une recrudescence de demandes d'hébergement en hiver. En effet, quand il fait froid, les « solutions » traditionnelles que sont les squats, les halls d'immeuble, les

recoins d'architecture urbaine deviennent totalement impraticables et les demandes d'hébergement simple sont alors en recrudescence. La mise sur pied du dispositif d'hiver est donc une adaptation structurelle à une situation conjoncturelle (hausse de la demande de places d'hébergement).

UN PROJET DE RÉSEAU

Le dispositif hivernal est le fruit d'une collaboration entre associations du secteur (Ariane, CASU, Diogènes, Pierre d'Angle, le CAW Archipel, le BWR, Espaces de parole et les fédérations AMA et BICO) et le Centre public d'Action sociale de Schaerbeek et ceci tant au niveau de la réflexion, de la détermination des moyens et méthodes, de l'élaboration pratique que de la mise en œuvre du projet. Ce partenariat est d'autant plus important qu'il permet la mise en place de relais. Parce qu'un abri de nuit ne prend pleinement son sens que parce qu'il fait partie d'un réseau d'aide sociale permettant, le cas échéant – c'est-à-dire si la personne le souhaite – d'offrir plus qu'un lit : un tremplin vers l'accompagnement.

Ainsi, et à titre d'exemple, les travailleurs de rue de Diogènes rendront régulièrement visite aux hébergés du dispositif hivernal de manière à pouvoir, à la demande de l'usager et en étroite collaboration avec le personnel de l'abri de nuit, accompagner les personnes demandeuses vers les services de seconde ligne adéquats tandis que le CPAS veillera à l'application des droits des personnes qui se présenteront à lui.

COMMENT FONCTIONNERA CET ASILE DE NUIT TEMPORAIRE ?

Les quarante-cinq places du dispositif hivernal ne seront ouvertes qu'après l'ouverture des portes à Pierre d'Angle (20h) et l'ouverture du N° vert du CASU (20h30). Les personnes désireuses de passer la nuit à l'abri temporaire devront donc d'abord suivre le circuit habituel de recherche d'abri.

A partir de 20h45, le numéro vert du dispositif est activé. Les personnes doivent téléphoner et les 45 places sont attribuées dans l'ordre des coups de

fil (pas de priorité ni de réservation). Dès que toutes les places sont distribuées, le numéro vert est désactivé. Les personnes ont alors jusqu'à 22h30 pour venir se présenter rue de la Consolation.

Elles auront la garantie d'avoir un lit, de pouvoir dormir au chaud et accès à des sanitaires et à une boisson chaude.

Les personnes qui le souhaitent seront mises en contact avec les services sociaux et/ou administratifs concernés. Un accompagnement à la recherche d'une solution à plus long terme est également offert aux hébergés qui en feraient la demande. Attention, comme à l'asile de nuit Pierre d'Angle, il n'y a pas de possibilité de rester dans les lieux en journée ni de consigne. Tous les services offerts sont bien entendu gratuits.

“ Le dispositif hivernal ou quand les acteurs bruxellois mettent leur expertise en commun ”

En principe, et sauf événement climatique exceptionnel, l'abri temporaire devrait fermer ses portes à la mi-mars. Un subside de 80.000 € a été octroyé par la COCOM pour l'ouverture et le fonctionnement de la structure temporaire.

L'équipe psychosociale est composée de 6 éducateurs. La plupart de ces personnes sont issues ou ont déjà travaillé dans une des institutions parte-

naires. Elles connaissent bien le secteur et pourront donc assurer le relais avec l'ensemble du réseau bruxellois.

UN ABRÍ DE NUIT SITUÉ DANS UN QUARTIER RÉSIDENTIEL

Afin de prévenir tout problème et d'intégrer harmonieusement cette structure temporaire dans le quartier de la rue de la Consolation, une information aux habitants a été faite. Quelques heures avant l'ouverture des lieux, ceux-ci ont du reste été invités à venir les visiter et ont pu obtenir toute information nécessaire.

Quand nous avons visité l'abri, quelques jours après son ouverture, il restait chaque soir quelques places libres ; celles-ci devraient être occupées dès que tous seront familiarisés avec cette nouvelle procédure.

Il est naturellement trop tôt pour tirer un bilan mais au vu des premières réactions (positives et accueillantes), il est probable que tout se passe très bien. C'est en tout cas le souhait de tous les protagonistes.

Diogènes est une asbl qui regroupe une équipe de travailleurs de rue qui toute l'année proposent, à la demande, un accompagnement et un soutien aux « habitants de la rue ». Contact : 02 502 19 35

Abri de nuit temporaire
rue de la Consolation 81
1030 Schaerbeek
Ouvert du 15 décembre 2004 au
15 mars 2005
Tel : 0800/20 822
En journée, contact possible via
Pierre d'Angle (02-513 38 01) et
Ariane (02-346 66 60)

« la garantie d'avoir
un lit, de pouvoir
dormir au chaud »
Photo : © Pascale
Paternotte



Quand la parole est d'or...

Non, le silence n'est pas toujours d'or. En matière d'exclusion, la parole fait ses preuves. Parole offerte aux sans-abri, libres de venir exprimer leurs émotions, revendications, interrogations et suggestions dans des groupes de discussion et d'échanges. Parce que s'exprimer, dialoguer, c'est reprendre une place dans le monde. L'écoute nourrit le sentiment d'exister, d'être considéré, respecté.

Des sentiments primordiaux pour tout être humain.

FLORENCE BEAULOYE, SECRÉTAIRE DE RÉDACTION

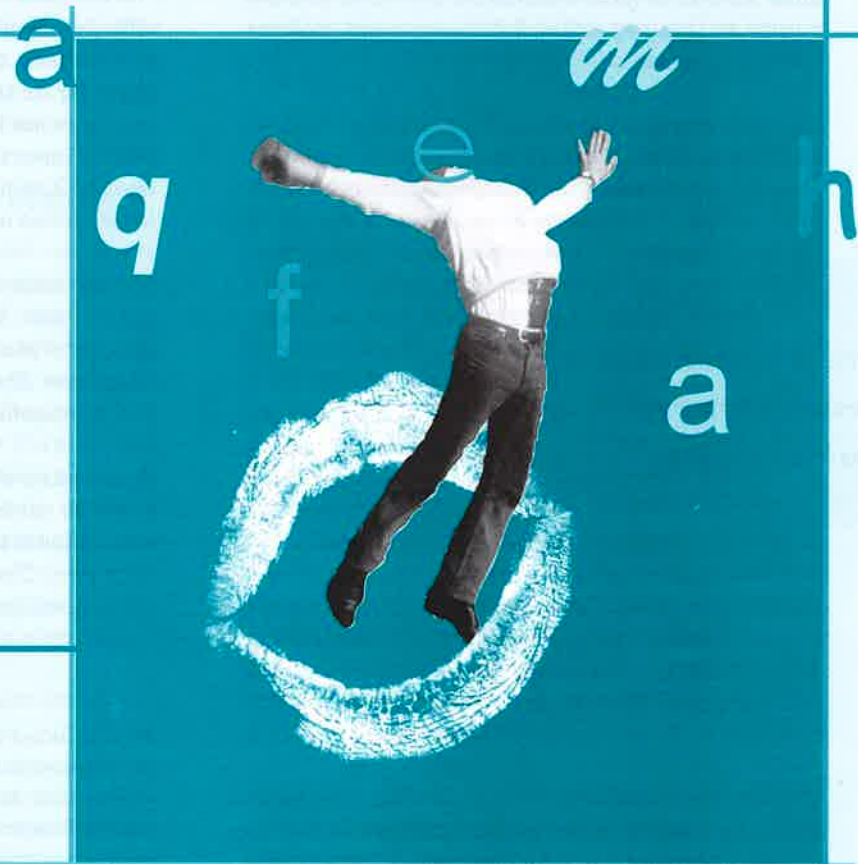


Photo : © D. Grce

N e pas pouvoir s'exprimer est la première forme d'exclusion. La parole, dans une existence humaine, est un facteur fondamental d'identification - à une culture, à une société, à un groupe - et d'autonomisation à la fois. Parler c'est inviter autrui à nous reconnaître en tant que personne, en tant que citoyen, et parler librement c'est oser prendre position, prendre une place dans le groupe, la cité qui nous entoure. Le dialogue est également un outil permettant de passer de situations stériles de violence, de rancœur, de mépris, à une situation de confrontation de points de vue.

DE LA VIOLENCE AU DIALOGUE

De ce postulat est né à Charleroi un espace de dialogue baptisé « Parlons-en ». En 2001, un acte de violence est commis par un utilisateur à l'encontre d'un travailleur social d'un abri de nuit. Il est alors décidé de fermer cet abri. Mais les sans-abri se sentent pénalisés pour un acte qu'ils n'ont pas commis. Pour dénouer le conflit, les travailleurs sociaux organisent une rencontre à l'Hôtel de Ville, avec les utilisateurs. En voie de lancement à l'époque, le Relais social¹ de Charleroi a fait de cette rencontre sa première réunion. L'espace de dialogue ainsi créé s'appellera plus tard « Parlons-en ». Ses réunions mensuelles ont une vocation importante depuis son événement fondateur conflictuel : même si on ne partage pas nécessairement l'avis des autres, on apprend à mieux comprendre leurs motifs. C'est d'autant plus vital dans des relations entre utilisateurs et professionnels, où il est généralement compliqué d'accéder à la réalité de l'autre et d'agir de manière appropriée.

DU SILENCE À L'EXPERTISE

À la même période 'germe' à Bruxelles l'idée d'un lieu de parole. Avec comme point de départ le rapport du GERME-ULB² sur « La Problématique sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale ». Ses pages relatent qu'en 2001, il n'existe aucun lieu

où les personnes sans-abri peuvent se réunir afin d'exprimer leurs griefs, besoins ou suggestions, et préconisent la création d'un lieu de référence pour - au travers de la constitution de groupes de parole et de réflexion - servir de relais, tant auprès des institutions que des pouvoirs publics. Les sans-abri interrogés au cours de cette recherche ont d'ailleurs exprimé leur souhait de voir se continuer, sous une forme ou l'autre, ce travail d'enquête qui leur donnait une position digne de clients, d'experts ou plus simplement de citoyens à part entière dont la parole peut non seulement être porteuse de sens mais également être renvoyée aux acteurs de terrain comme un complément indispensable à toute réflexion sur la problématique « sans-abri ». De là sont nés à Bruxelles les « Espaces de parole ».

DE L'OCCUPATIONNEL À LA RÉFLEXION DÉCLOISONNÉE

L'« Espace Dialogue » du Relais social liégeois, lui, a vu le jour au printemps 2004. Avec comme objectif de « décroquer la réflexion », cloisonnement souvent à l'œuvre dans le monde social. Or, « Les usagers sont plus transversaux que les travailleurs associés à tel ou tel service ». En dépassant l'occupationnel pour « oser » de nouvelles choses, l'« Espace Dialogue » met à l'honneur le discours global au départ de témoignages individuels. Comme le souligne un usager « Au lieu de sections ou de chapitres, c'est l'ensemble du livre qu'on découvre ensemble ». Il ne s'agit pas de présenter le consensus général comme l'objectif à atteindre. L'idée est d'avantage d'explorer des mondes communs, plutôt que d'essayer de prôner une quelconque pensée commune.

TOURBILLON D'IDÉES

Toutes ces initiatives sont encore nouvelles et pour reprendre la métaphore d'un usager liégeois « la fleur est en train d'éclore ». Selon David Giannoni, responsable des « Espaces de parole »

à Bruxelles « l'exercice reste pour le moment dans une phase « exploratoire » : il s'agit ici plus d'une « action-recherche » que d'une « recherche-action ». Le temps de l'action (qui est un temps de partage et d'échange de paroles, de tâtonnements) peut précéder le temps de l'analyse, de la réflexion poussée, afin de trouver des formes méthodologiques nouvelles, chose indispensable avec ce public très particulier (à la fois spécifique et très aspécifique, paradoxe déjà remarqué par Andrea Rea dans la recherche GERME). La logique du travail, au sens imagé, pourrait être celle d'un « tourbillon » qui brasse au fur et à mesure de nouvelles données, tant au niveau du contenu qu'au niveau de la forme, afin d'inspirer le travail ultérieur...

PARLER

Les thèmes traités sont vastes 'Vous savez, il y en a tellement de sujets que je pourrais aborder' : asiles de nuit, maisons d'accueil, violences institutionnelles, manque de considération, relations avec les CPAS, sans-papiers, l'été et l'hiver à la rue, la santé, le sport... A Bruxelles, les réunions de départ ont veillé à prendre le

temps d'entendre la plainte³, de ne pas l'évacuer, au risque de donner l'impression à la personne qu'elle ne peut pas se confier, qu'elle n'a pas le droit de récriminer, de souffrir en quelque sorte. Ceci constituant une violence exercée de la part de la personne censée aider la personne en souffrance qui devient vite intenable, et qui est au fond non seulement intolérable mais, pire encore : inefficace. Petit à petit, les réunions sont devenues plus thématiques, « canalisant » mieux les pensées, les réflexions et la circulation de la parole. Les thèmes sont la consé-

quence de réunions précédentes, de demandes de la part des usagers, de besoins d'approfondissement... A Charleroi, on fonctionne comme au début à Bruxelles : l'ensemble des participants est amené à fonctionner à partir d'un ordre du jour défini en début de séance et pas selon un programme établi lors de la réunion précédente. Dans le Livret Réseau Capacitation Citoyenne « Constitution d'un espace, naissance d'un dialogue - Le Relais social de Liège », on lit « les

débats les plus soutenus et les plus élaborés ne partent pas tant de réflexions générales que de préoccupations individuelles. Des témoignages singuliers permettent aux discussions de se spécialiser dans des domaines inattendus. Par exemple, une femme exprime son mal-être en tant que « femme à la rue ». De son simple témoignage, le groupe en arrive à dresser un tableau plus large des problèmes : faiblesse physique et psychologique, insécurité sexuelle, regard de l'autre, impératifs féminins ».

SE RENCONTRER

Les groupes sont un lieu et un temps irremplaçables où peuvent se rencontrer des personnes qui ont peu, trop peu ou parfois quasiment jamais l'occasion de se côtoyer : usagers, bénévoles, travailleurs sociaux, invités extérieurs (directeurs d'institutions et de CPAS, journalistes, avocats, politiques). David Giannoni précise « les personnes concernées font preuve d'une grande capacité d'expression et parfois de recul face à leur propre situation individuelle. Nous avons constaté une évolution dans la capacité à laisser s'exprimer un maximum de personnes en essayant de ne pas monopoliser le temps de parole, ainsi que dans la capacité à parler dans et au groupe plus qu'aux travailleurs présents. Petit à petit, d'ailleurs, les usagers se sont montrés de plus en plus demandeurs de rencontres avec des intervenants externes (...). Lors des réunions, il est bien difficile de 'faire son show', quelle que soit notre position dans la société. Les 'paires' différents que sont les autres participants sont là pour réagir, questionner, approfondir, confronter à leur vision et réalité. Il y a parfois de l'agressivité (verbale) dans les réunions, mais peu finalement par rapport aux fantasmes bien ancrés qui sévissaient dans les esprits de nombreux intervenants... Parfois on assiste même à des relations plus personnalisées, débouchant éventuellement sur des rendez-vous d'aide (et donc de travail) entre travailleurs et usagers... ». Des usagers qui se montrent sensibles à l'implication des travailleurs : 'Tant que c'est un dialogue, je reviens. Si la prochaine fois cela devient un monologue, je m'en vais'. Cette réaction d'un sans-abri liégeois souligne la question du positionnement des travailleurs sociaux au sein de l'« Espace dialogue ». Une implication de leur part, bien que parfois délicate, est attendue. Certains évoquent le secret professionnel auquel ils sont tenus. Mais 'Lorsqu'un usager dit des choses qui sont tout à fait fausses, c'est difficile à laisser passer' dit une professionnelle. A Charleroi, le Livret Réseau Capacitation Citoyenne (voir par ailleurs) souligne « on remarque que la position des travailleurs sociaux a beaucoup évolué dans l'histoire de « Parlons-en ». Après les quatre premières réunions, ils ont exprimé la difficulté de se sentir dans un « tribunal de leur travail ». Les règles aujourd'hui en

Coordonnées utiles

Bruxelles

Article 23, Bd de l'Abattoir, 28 à 1000 Bruxelles - 02 548 96 00

Pierre d'Angle, Rue Terre Neuve, 153 à 1000 Bruxelles - 02 513 38 01

Le site « Espaces de Parole » : <http://www.webzinemaker.com/espacesdeparole>

Charleroi

« Parlons-en » et le Relais social de Charleroi, Bd Bertrand 10 à 6000 Charleroi - 071 50 67 31 -

relais.social.charleroi@skynet.be

Liège

Espace Dialogue et le Relais social de Liège, Rue Lonhienne, 2 à 4000 Liège - 04 230 53 71 -

relaisocial@hotmail.com

vigueur ont alors été élaborées pour que chacun puisse s'y sentir le mieux possible, même si des choses dures peuvent encore être dites. Et parfois, la réflexion menée pèse suffisamment pour que les professionnels qui participent en viennent à modifier les règles de leur propre institution. A Bruxelles aussi, dans les premiers temps, les travailleurs sociaux redoutaient l'effet « ouverture de la boîte de Pandore ». Il est vrai que certaines parties de réunions ressemblaient plus à un « bureau des plaintes » qu'à un simple lieu d'expression et d'échange. Selon David Giannoni « Il s'agit d'un temps « incompressible » où la plainte doit se formuler. Cela est bon signe : nous avons à faire à des êtres humains, bien vivants

qui n'ont pas encore jeté l'éponge, qui ne veulent pas se laisser faire, qui réagissent. D'ailleurs, la volonté très tôt exprimée de ne pas faire de réunions exclusivement en présence de sans-abri mais avec des travailleurs et responsables d'institution, n'est-elle pas un signe de maturité, d'ouverture et de demande de dialogue ? »

MOINS BLA-BLA ...

Si les travailleurs sociaux redoutent « Pandore », les usagers, eux, se méfient du « bla-bla ». Où allons-nous avec cette parole ? Que va-t-on en faire ? Comment ne pas rester dans le « bla-bla » stérile sans aucun effet sur nos vies quotidiennes ? L'espace de Liège précise d'emblée « il y a trois niveaux de réponses. Celles qu'on peut apporter. Celles qui nous dépassent mais pour lesquelles on peut relayer l'information, interpellier les personnes compétentes. Et enfin, celles qu'on ne peut apporter ». A Bruxelles, on souligne que la libre expression c'est pas du « bla-bla » : parler c'est déjà être et/ou (re)devenir libre, un citoyen, que l'on soit à la rue, sans-papier, alcoolique, toxicomane ou autre. Et sans pouvoir promettre monts et merveilles, chaque espace s'engage à servir de relais pour que cette parole soit entendue. Inévitablement, pour certains usagers les réunions ne semblent pas assez concrètes. Il y a chez eux un sentiment légitime d'urgence à trouver enfin des solutions à leur errance... L'une des fonctions des « Espaces de parole » est de relayer cette impatience et d'essayer d'y répondre en invitant des personnes externes avec lesquelles d'autres types d'échanges pourront avoir lieu, des pistes différentes creusées, et surtout leur voix entendue. Majoritairement toutefois, on note un degré de satisfaction important à propos des réunions. Par ex., W., très critique en début de réunion, aura finalement ce petit mot pour conclure : 'c'est bien que chacun se reconforte, chacun partage ses problèmes, c'est beau. Ça fait du bien de parler.



Photo : © D. Grce

Tiens, je ne suis pas seul dans ce cas et c'est se rapprocher des autres. La parole fait du bien. Il faut savoir en parler, parce que si on se met dans son coin ça peut être pire, s'aggraver. C'est le premier pas qu'on fait en avant...'. A Bruxelles toujours, deux réunions ont été programmées sur le thème du manque de résultats visibles émergeant des « Espaces de parole ». Paradoxalement, ces deux réunions ont rassemblé le moins d'usagers... Manque de motivation? Mesure de rétorsion? Difficulté à prendre la parole sur des aspects concrets et propositionnels quand l'occasion réelle s'en présente? Sans doute un peu tout cela.

... QUE RÉSEAU ?

Les « Espaces de parole » sont un « réseau » dans le réseau. Au centre : les usagers ... à leurs côtés (et non pas « en face » ou « contre ») les anciens de la rue, les travailleurs psycho-sociaux, les bénévoles, les responsables d'institutions. Semaine après semaine une sorte de « réseau » d'abord informel puis de plus en plus organisé se met en place autour du projet. Mais celui-ci ne peut se contenter de fonctionner en vase clos. Il doit s'ouvrir vers l'extérieur, en réalisant des comptes-rendus, des rapports d'activité que tout le réseau d'aide aux sans-abri peut consulter, en accueillant des journalistes pour qu'ils rencontrent les « habitants de la rue » dans un autre contexte que celui de l'urgence, en recevant des personnalités travaillant pour l'un ou l'autre cabinet ministériel ... Et si pour le moment le travail de dialogue bruxellois s'effectue essentiellement en « première ligne »¹, on imagine développer un autre aspect du travail en étendant l'esprit des espaces de parole à d'autres structures. Qu'il s'agisse de maisons d'accueil, de services sociaux de jour ou bien de restaurants sociaux, il semble indispensable de travailler à favoriser des espaces de parole dans chacun de ces lieux. A Charleroi, on parle de d'Atomium, avec le risque que si une boule tombe, tout casse. Intégrés à cet Atomium, il y a une série de services spécialisés et complémentaires, comme les abris de nuit, les maisons d'accueil, les services de travail de rue et d'urgence sociale.

VERS UNE NOUVELLE DYNAMIQUE

Pour qu'une nouvelle dynamique s'inscrive dans la réalité quotidienne des membres du groupe, il faudra du temps (et de l'argent) mais pas seulement : de la volonté, de l'humour, et une bonne dose de prise de conscience que de nombreux problèmes évoqués par la « marge » que constituent les sans-abri ont l'obligation de nous questionner dans nos vies plus aisées, plus rassurantes. Que tous les problèmes qui se posent à une société, à une ville, à ses citoyens les plus « démunis » ont forcément leurs solutions : des solutions qu'il nous faudra tous réinventer, imaginer, rêver. Des solutions qui ne seront peut-être pas « standards », « normatives », mais qui doivent s'adapter au vécu et aux possibilités réelles que les usagers peuvent développer, à leur rythme, selon leurs codes ... Pour que les multiples mondes qui constituent nos villes, nos pays européens, commencent à se relier ...

Sources

- Des « Espaces de parole » auprès des personnes sans-abri de la Région de Bruxelles-Capitale – Rapport final de synthèse Février 2004 et Rapport intermédiaire Août 2004
- Livret Réseau Capacitation Citoyenne « Constitution d'un espace, naissance d'un dialogue – Le Relais social de Liège » (2004)
- Livret Réseau Capacitation Citoyenne « Une parole partagée pour avancer contre la pauvreté – « Parlons-en » au Relais social de Charleroi (2004)

1 Dispositif à l'initiative de Thierry Detienne, à l'époque Ministre Wallon de l'Action sociale, ayant pour objet de prendre en compte toute personne en détresse sociale et d'assurer la coordination d'organismes publics et associatifs en contact avec ces personnes (pour plus de détails, lire le dossier « Relais social » de l'Echos-Ama n°25).

2 Etude commanditée par la COCOM (Commission Communautaire Commune)

et réalisée par le Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (GERME) de l'Institut de Sociologie à l'ULB, sous la direction du professeur Andrea Rea.

3 Le philosophe et psychanalyste français François Roustang écrivait en 2000 un très bel essai intitulé « La fin de la plainte » (éd. Odile Jacob). Il y invitait tous les intervenants en thérapie et les patients à « sortir de notre moi chéri, que nous cultivons à coups de jérémiades. En

finir avec la plainte. À cette condition nous pourrions vraiment refondre notre existence pour nous ouvrir au monde et aux autres »...

4 La première phase a stabilisé deux types de réunions mensuelles : celles se déroulant à Pierre d'Angle (Asile de Nuit) et celles se déroulant à l'Article 23 (Lieu de convivialité de jour), services de première ligne accueillant de façon plus évidente le public-cible à rencontrer

A l'abri des a priori Selon vous, les sans-abri :

« ont manqué de chance dans leur vie. Il y a deux catégories : ceux qui essayent de se démerder et les autres. Les premiers font l'effort d'aller vers l'aide qui existe pour eux.

Les autres se laissent glisser dans la misère la plus totale, dormant sur des cartons, avec des barbes de 30 jours.

Comment pourraient-ils avoir de la gaieté dans le cœur ?

LEILA, 26 ANS, BRUXELLES, ASSISTANTE ADMINISTRATIVE



Commentaire de Jean Peeters, Front Commun des Sans-Abri asbl, rue d'Aerschot 56 à 1030 Bruxelles

« Les autres se laissent glisser dans la misère la plus totale », dites-vous; c'est vrai que j'en connais l'un ou l'autre dans ce cas. Mais actuellement, à Bruxelles, ils se comptent sur les doigts de la main. Par contre, qu'il n'y ait « pas de gaieté dans le cœur » est exagéré. J'ai souvent rencontré plus de spontanéité, d'éclats de rire et des moments de vrai bonheur parmi les démunis que parmi les classes nanties. Pressions sociales, exigences des chefs de bureau, stress pour au travail, pour arriver à l'heure, pour faire des

emprunts, rivalité et jalousies au travail, tout ça, ils ne connaissent que très peu. De plus, j'ai souvent été témoin de leur joie d'avoir pu dépanner un ami, d'avoir aidé un très jeune à sortir vite de la rue; joie de se retrouver entre compagnons d'infortune pour minimiser la tuile qui leur est tombée dessus ou pour la blague faite à tel ou tel « responsable ». Il reste cependant que pour sortir de la rue, il leur faut un sacré courage. Chapeau bas à celui ou celle qui a le courage d'utiliser les moyens juridiques pour sortir de la rue. Alors qu'ils avaient reconstruit un réel tissu social dans la rue, il leur faut un sacré courage pour vivre seul dans un petit appartement.

Avec le soutien du



WITMEUR & CIE sprlu

Assurfinanciers

Sièges d'exploitation :

Bd Emile Jacqmain 83 à 1000 Bruxelles (RC Bruxelles 667.379)

Rue des Guillemins 8 à 4000 Liège (RC Liège 213.145)

Intermédiaire agréé sous le n° OCA 60820

Les Ecoles de consommateurs : un outil de prévention du surendettement

Aujourd'hui en Région wallonne, près de
2000 personnes se réunissent
régulièrement par petits groupes pour
réfléchir à leur consommation et à la
gestion de leur budget. On y apprend
ensemble, grâce à l'animateur mais aussi
par le partage des expériences de chacun.

PAUL MARÉCHAL
DIRECTEUR DE L'OBSERVATOIRE DU CRÉDIT ET DE
L'ENDETTEMENT

UN PEU D'HISTOIRE

C'est en France, il y a une douzaine d'années, dans la Région du Nord Pas de Calais que les « Ecoles de consommateurs » voient le jour. Ces lieux de rencontres réunissent, par quartier, des personnes soucieuses de réfléchir ensemble à leurs modes de consommation et à la gestion de leur budget. En 2001, le Ministre wallon de l'Action sociale Thierry Detienne décide de lancer un appel à projets en vue de favoriser le développement de telles initiatives en Région wallonne. D'emblée le succès est au rendez-vous et un soutien financier est apporté à une centaine de projets. Le dispositif des « Ecoles de consommateurs » a été confirmé dans un arrêté du gouvernement wallon du premier avril 2004. Reconnues pour deux ans, ces « Ecoles » bénéficient d'un soutien financier annuel fonction du nombre de rencontres organisées.

DES LIEUX DE RENCONTRE ET D'APPRENTISSAGE ...

Les écoles de consommateurs sont des lieux d'information et de formation autour des problèmes de la vie quotidienne, elles permettent aux

consommateurs d'être des citoyens responsables et solidaires. Elles visent à ce que les consommateurs deviennent des « consom'acteurs ». Au cours de rencontres qui sont organisées habituellement une ou deux fois par mois, on y apprend de manière active et conviviale à comprendre ses droits et ses devoirs de consommateurs, à mieux appréhender sa vie au quotidien. Il s'agit de prévenir le surendettement par une dynamique collective. Chaque séance aborde un thème choisi à partir des demandes du groupe ou à l'initiative de l'animateur : achats, moyens de paiement, gestion du budget, relations avec la banque, les assurances, l'administration, ... Certains mettent l'accent sur la dynamique de groupe et insistent pour que les membres participent au cycle complet de rencontres organisées au cours de l'année. D'autres groupes organisent les rencontres autour de thèmes annoncés à l'avance et viennent donc à la rencontre les personnes plus spécialement intéressées par le thème proposé. Ouvertes aux habitants des quartiers, les « Ecoles de consommateurs » accueillent un public hétérogène en privilégiant aujourd'hui les personnes en difficulté (chômeurs, bénéficiaires du revenu d'intégration, salariés à bas revenus, ...).

POUR ...

Les objectifs poursuivis sont nombreux. Chaque groupe met toutefois, suivant son expérience et la composition du groupe, l'accent sur l'un ou l'autre de ceux-ci :

- Acquérir autonomie et maîtrise par rapport à ses choix de consommation : parler ensemble de ses choix de consommation, lire ensemble les publicités, expliquer aux autres les critères de ses choix, établir un budget ménager, connaître les moyens de paiement, s'informer sur les assurances, réfléchir sur l'alimentation ... sont quelques-uns des thèmes abordés pour aborder cette question
- Connaître ses droits et ses devoirs, savoir repérer les différents organismes et s'adresser aux services compétents : dans un

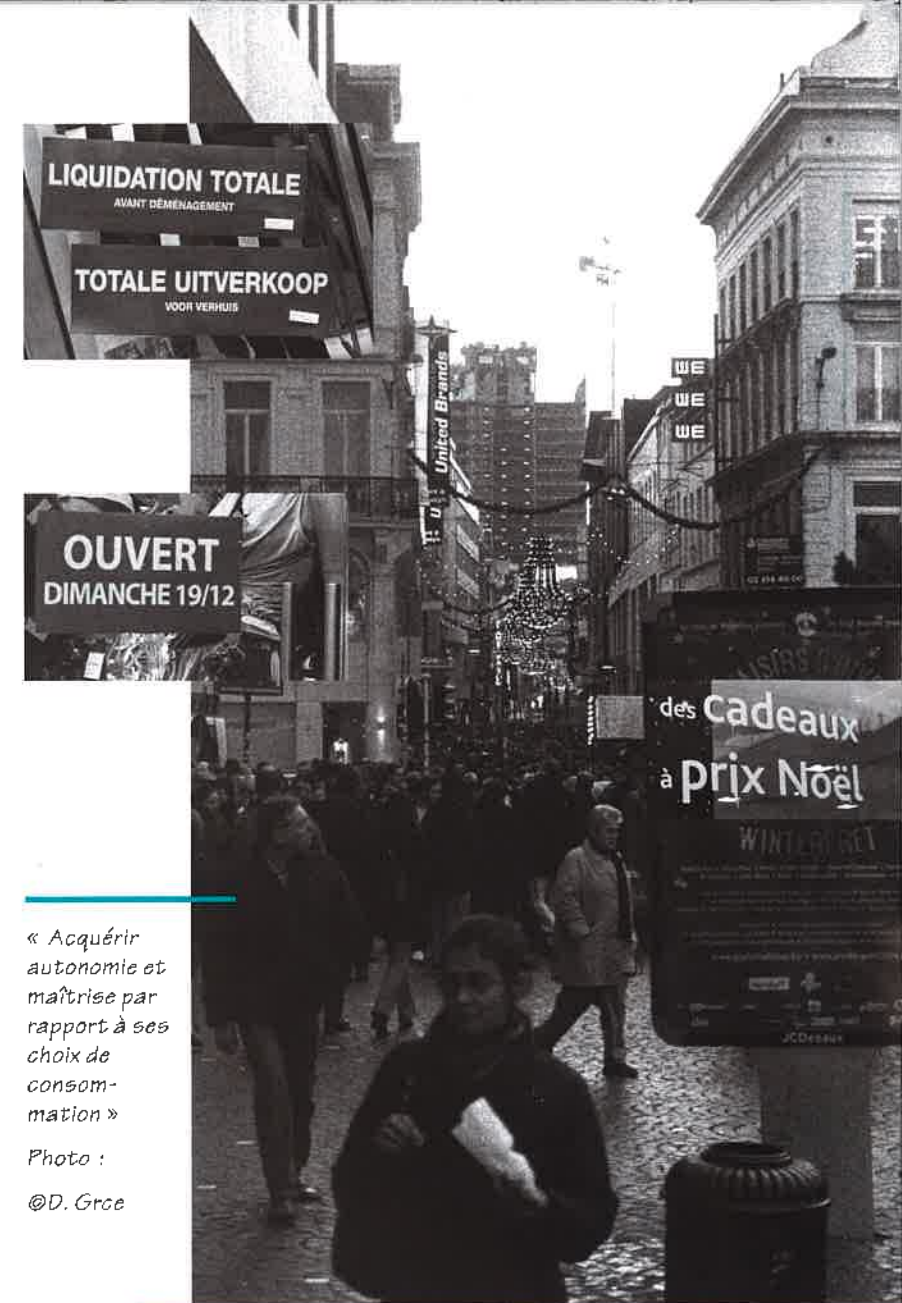
L'Observatoire du Crédit et
de l'Endettement
Château de Cartier - Place
Albert 1^{er}, 38
6030 Marchienne-au-Pont
Tél : 071 33 12 59
www.observatoire-credit.be

monde de plus en plus complexe et rapide, le groupe prend le temps de s'arrêter pour lire une facture d'énergie, des conditions générales d'achat, comprendre la loi en matière de bail à loyer, savoir où et comment adresser une demande d'information, une réclamation, ...

- Obtenir des résultats concrets dans la gestion de la vie quotidienne : l'objectif est que les débats et rencontres amènent des changements dans les attitudes et les choix opérés par les participants. Ces petits ou grands changements pourront eux aussi faire l'objet de débats afin d'aider d'autres membres du groupe à poser des choix critiques sur leur manière de consommer
- Acquérir plus de confiance en soi pour s'exprimer : pour être pleinement acteur de sa consommation, il faut aussi augmenter la confiance en soi et oser s'exprimer. Des outils peuvent être proposés pour aider les participants à faire ce pas d'oser demander, interpellé, contester, ... ce qui n'est pas nécessairement aisé pour chacun. Les animations proposées développent aussi des méthodes très différentes. Il pourra s'agir d'ateliers de discussion et de réflexion avec appel éventuel à des personnes ressources (un banquier, un assureur, l'agent du guichet de l'énergie, ...), mais aussi de visites à l'extérieur (une centrale électrique, une maison médicale, ...) ou de la réalisation de productions, voire de groupements d'achats.

ET L'AVENIR ?

Les Ecoles de consommateurs en sont à leur quatrième année de vie. Certaines organisent des animations depuis 4 ans, d'autres ont arrêté, d'autres encore viennent d'être créées. Après quelques années d'expérience, certaines questions méritent réflexion. Aujourd'hui, les rencontres



« Acquérir
autonomie et
maîtrise par
rapport à ses
choix de
consom-
mation »

Photo :
© D. Grce

res sont quasi exclusivement organisées la journée ce qui ne permet pas aux personnes qui travaillent de participer à ces groupes. Or, l'hétérogénéité serait un atout pour les débats et le partage des expériences. Pour atteindre pleinement son objectif de prévention du surendettement, les thèmes proposés pour les animations devraient être plus proches des questions d'argent et de consommation. Il faudra trouver un équilibre entre les thèmes proposés par les groupes, et qui ne concernent pas directement la prévention du surendettement, et le respect de cet objectif premier qui est de lier les animations proposées à la prévention du surendettement. Enfin, une nouvelle appellation devra être recherchée afin de gommer le caractère scolaire aujourd'hui bien présent et faciliter tant la promotion des « Ecoles » que la participation du plus grand nombre aux activités développées par ces groupes de rencontres.

« les consommateurs deviennent des « consom'acteurs » »

L'être humain n'est pas une marchandise !

10 ans de lutte chez Pag-Asa

« (...) Nous connaissons la solution à vos problèmes : là-bas, au-delà des déserts et des mers, il existe une terre si riche que personne ne meurt de faim. (...) Voilà une avance que nous vous faisons sur ce que vous pourrez trouver là-bas. Vous nous rembourseriez à votre arrivée. (...) autant de miroirs aux alouettes. » -extrait de « L'Arbre d'espoir »-



« **P**ag-Asa » (« espoir » en philippin) a pour mission d'assurer l'accompagnement des victimes de la traite des êtres humains et de lutter contre les réseaux d'exploitation. Pag-Asa : un service joignable par téléphone 24h/24, une assistance juridique et administrative, un centre d'hébergement dont l'adresse reste confidentielle et des appartements (habitat accompagné). Une aide individuellement adaptée est offerte dans le travail sur les traumatismes du passé, dans la structuration de la vie actuelle et dans l'élaboration d'un projet d'avenir adapté, visant l'intégration dans la société ou la

préparation d'un rapatriement volontaire. Créé en 1994, la capacité d'accueil du refuge s'est rapidement avérée trop limitée et sera augmentée au fil des années. Progressivement, on assiste au prononcé de peines dans les affaires de traite des êtres humains dont les victimes sont prises en charge par Pag-Asa et à un nombre croissant de condamnations dans les procès contre les exploitants. En 1998, Pag-Asa est agréé par la Cocom. Le passage au second millénaire renforce les avancées : plusieurs victimes sont régularisées définitivement, on constate les premiers succès d'intégration et Pag-Asa s'investit tant au niveau

européen (programme Daphné notamment) qu'international. La fonction d'exemple en matière d'accompagnement exercée par la Belgique fait que Pag-Asa est régulièrement consultée pour ses connaissances et son expérience en la matière tant à l'intérieur du pays qu'à l'étranger.

Pag-Asa asbl
Rue des Alexiens 16b
1000 Bruxelles
tel : 02 511 64 64
pag.asa@skynet.be

L'Echos Ama est publié par l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri, laquelle fédère une septantaine d'institutions pour adultes en difficulté, situées tant en Wallonie qu'à Bruxelles.

L'Echos Ama traite de la problématique des personnes sans-abri ou en grandes difficultés psycho-sociales.

EDITÉ PAR : AMA, Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri ASBL
ADRESSE : Centre Dansaert
Rue d'Alost, 7-11, Bloc C -
2^{ème} étage, 1000 Bruxelles
TÉLÉPHONE : 02/513 62 25
TÉLÉCOPIE : 02/514 23 00
E-MAIL : ama@ama.be
PÉRIODICITÉ : 4 fois par an
Tirage : 1.200 exemplaires
GRAPHISME : HK4 - 0486160645
IMPRESSION : SPE. Imprimé sur papier blanchi sans chlore avec des encres végétales

EDITEUR RESPONSABLE :
Myriam de Vinck
RÉDACTRICE EN CHEF :
Pascale Paternotte
SECRÉTAIRE DE RÉDACTION :
Florence Beauloye
COMITÉ DE RÉDACTION :
Michel Baessens, Florence Beauloye,
Pascal Biesemans, Myriam de Vinck,
Pascale Paternotte
Les articles sont publiés sous la seule responsabilité de leur auteur.

ABONNEMENT ANNUEL
Individuel : 10 €
Institution : 25 €
Soutien : 30 €
Versement sur 149-0421768-84
avec mention « abonnement »

AVEC LE SOUTIEN DE

