

# Bico



FEDERATIE *VZW*    FEDERATION *ASBL*

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

## TABLES DES MATIERES

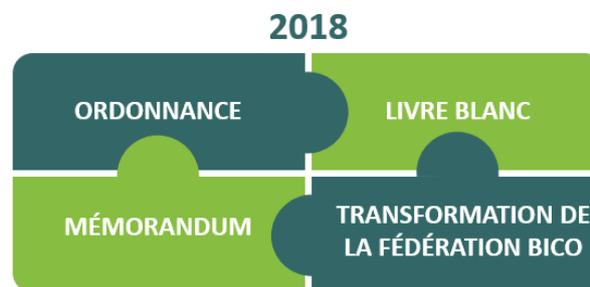
---

TABLES DES MATIERES .....	1
AVANT-PROPOS.....	3
CHAPITRE 1 : LES MEMBRES.....	8
Hébergements d'urgence.....	8
Accueil de jour.....	8
Maisons d'accueil .....	8
Centre spécialisé pour l'accueil des victimes de la traite.....	9
Guidance à domicile .....	9
Travail de Rue.....	10
Fédération .....	11
CHAPITRE 2 : GROUPES DE TRAVAIL ET REPRESENTATION.....	12
Groupes de travail internes.....	12
Représentation extérieure .....	15
Réunions.....	17
De la Politique Générale à l'Ordonnance et aux Arrêtes d'application .....	19
CHAPITRE 3 : ORGANES DE CONCERTATION.....	21
La Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri.....	21
La Concertation régionale (Regio-Overleg) de l'Aide aux Sans-Abri .....	22
STAMBICAW .....	22
Livre blanc de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri .....	22
Réunions AMA - Fédération Bico .....	23
Représentation à la Commission Paritaire 319.00 .....	23
Représentation au Fonds Maribel Social.....	23
Représentation dans le fonds de formation en faveur des initiatives destinées aux groupes à risque .....	24
Représentation au Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri - la Strada .....	24
Représentation au Conseil Consultatif de la santé et de l'aide aux personnes de la Commission Communautaire Commune.....	25
Groupe de travail Conseil Consultatif "Sans-abri" .....	26
Concertation autour de la régionalisation du bail.....	26
CHAPITRE 4 : FORMATIONS, JOURNEES D'ETUDE, RECHERCHES ET COURS.....	27
La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri .....	27

Plan de formation.....	28
Présentation de la Fédération Bico et du secteur de l'aide aux personnes sans abri.....	29
Journées d'étude/Colloques/Entretiens .....	29
CHAPITRE 5 : AFFILIATION .....	30
Centre flamand d'Etudes et de Documentation pour les ASBL (VSDC) .....	30
CHAPITRE 6 : CONSEIL D'ADMINISTRATION / ASSEMBLEE GENERALE .....	31
CHAPITRE 7 : ORGANIGRAMME .....	32
BIBLIOGRAPHIE.....	33
GLOSSAIRE .....	34
ANNEXES.....	35
Courrier : Dossier social.....	35
Courrier : Ordonnance .....	38

## AVANT-PROPOS

La Fédération Bico qui est bilingue, rassemble des institutions bruxelloises travaillant avec des personnes en difficulté, sans abri et mal logées et reconnues et/ou subsidiées par la Commission Communautaire Commune (COCOM) et défend leurs intérêts auprès de toute instance privée ou publique.



La Fédération Bico a été créée en 2002 afin de défendre ces institutions et de garantir une diffusion efficace de l'information aussi bien en français qu'en néerlandais, afin qu'elles restent informées des évolutions du secteur et de la politique le concernant. Cela contribue à un meilleur fonctionnement et un meilleur service, et est donc bénéfique pour tout le secteur de l'aide aux personnes sans abri.

L'année 2018 fut celle du changement, autant pour la Fédération Bico que pour le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri.

Au sein du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, nous avons largement discuté l'ordonnance, le cadre juridique, qui s'applique aux services relevant de la compétence de l'aide aux personnes de la Commission Communautaire Commune.

Pendant des décennies, une part substantielle du budget bruxellois pour la lutte contre la pauvreté a été réservée aux services d'aide d'urgence. Au fil des ans, nous avons toujours remarqué une augmentation des moyens pour l'urgence, alors que l'augmentation pour les services d'insertion restait plutôt limitée, créant ainsi un déséquilibre entre les deux types de services. Ces dernières années les Ministres bruxellois compétents ont fait un pas vers la suppression de ce déséquilibre, comme avec le subventionnement de centres de jour et du Housing First. Cependant, force est de constater que ce sont toujours les services d'urgence qui se voient attribuer la majeure partie du budget bruxellois.

Nous devons œuvrer pour le renforcement d'une approche s'attaquant aux causes du sans-abrisme et du mal-logement et ne pas nous cantonner à sa gestion.

Le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri rassemble un large éventail de services, qui travaillent en étroite collaboration et répondent à la diversité et à la grande complexité des demandes d'aide auxquelles ils sont confrontés au quotidien.

Depuis 2015 les Ministres compétents de la Commission Communautaire Commune travaillent à une nouvelle ordonnance (cadre légal) pour une politique régionale relative à l'aide d'urgence et à la réinsertion des personnes sans abri. Cette nouvelle législation vise une meilleure coordination des différents services pour personnes sans abri et mal logées, autant des services d'urgence que des services d'insertion ainsi qu'à mettre en place un suivi centralisé des parcours des personnes qui font appel à ces services.

Le vendredi 25 mai 2018, l'Assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune a voté en faveur du projet d'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri.

La mise en œuvre de cette ordonnance s'accompagne d'une augmentation des moyens financiers indispensables pour le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, ce que le secteur salue.

Au niveau de sa structure, l'ordonnance est construite sous la forme d'une dichotomie, tant au niveau du public que des centres. Pour le public-cible nous parlons d'un côté des personnes sans abri, et de l'autre, des personnes en besoin de guidance. Il s'agit d'une interprétation très partielle, étant donné la grande diversité de notre public cible et la difficulté de placer les institutions dans ces deux volets.

Les services ont également été regroupés, d'une part, en tant que dispositifs d'aide d'urgence et d'autre part, en tant que dispositifs d'insertion. Ces derniers représentent bien évidemment une large gamme de services, à savoir : les maisons d'accueil, le travail de rue, les services de guidance à domicile et le Housing First. Les dispositifs d'aide d'urgence regroupent le numéro d'appel d'urgence, l'hébergement d'urgence et les centres de jour.

Grâce à cette nouvelle ordonnance des services, comme les centres de jour, le Housing First et le post-hébergement, sont implémentés légalement de manière structurelle et tous les services reconnus fonctionnent désormais avec des normes claires, ce qui ne peut qu'améliorer la qualité du secteur.

Le paysage du secteur bruxellois sera profondément transformé par la création de deux grands opérateurs : "Bruss'Help" et le "New Samusocial".

L'institution régionale Bruss'Help (une asbl de droit public) sera créée pour la coordination centralisée et l'orientation des personnes sans abri vers les services les plus adaptés (en fonction des places disponibles). La mission de Bruss'Help n'est pas seulement d'organiser une collaboration plus efficace entre les services d'urgence et d'insertion, mais aussi de faciliter l'ouverture des droits sociaux.

Un instrument qui a été développé pour ce faire est le dossier social électronique partagé.

Concrètement, l'ordonnance impose à chaque service reconnu, quel que soit le type de service (donc également à l'accueil de jour et à l'accueil de nuit inconditionnel à bas seuil), d'établir un dossier social pour chaque usager. Les données qui y seront reprises pourront être partagées avec tous les autres services auxquels l'usager fera appel. Ce dossier sera géré de manière centralisée par Bruss'Help pour le suivi des parcours des personnes sans abri et leur orientation.

Le secteur bruxellois d'aide aux personnes sans abri est réticent face à cet outil. Travailler avec des personnes sans abri requiert une approche sur mesure qui a, avant tout, comme objectif de construire une relation de confiance dans un paysage administratif particulièrement complexe et qui mène de plus en plus souvent au non-recours aux droits sociaux<sup>1</sup> et à une plus grande précarisation encore de la situation.

---

1 OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Bruxelles : Commission communautaire commune, 2017

Notre intervention a toujours été axée sur l'accompagnement de nos usagers dans l'ouverture de leurs droits et obligations et sur le renforcement de leur intégration dans la société et ce de toutes les manières possibles. Cela passe principalement par l'investissement de temps dans l'écoute des besoins des personnes qui se sentent/sont souvent exclues sur de nombreux plans. Nous créons pas à pas le lien avec des services qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils évitent en raison de leur seuil trop élevé ou à cause d'expériences négatives. En prenant le temps de peser les avantages et les désavantages, nous allons ensemble ouvrir des droits qui paraissaient jusqu'alors inaccessibles.

- Un dossier social électronique partagé éloigne le travailleur social et le demandeur d'aide. Le risque existe que les travailleurs sociaux vont (ou devront) se baser sur les informations partagées pour apporter des solutions standardisées. C'est le principal danger d'une porte d'accès centrale et de l'orientation comme mentionnées dans les missions de Bruss'Help.

Un dossier décrivant la situation de l'utilisateur et les démarches entreprises est, aujourd'hui déjà, un instrument de travail important pour la plupart des organisations. Certains services préfèrent un dossier papier (afin de rédiger, avec l'utilisateur, des plans d'aide concrets et adaptés). D'autres services optent pour un dossier électronique (principalement pour faciliter la communication interne entre les travailleurs sociaux au sein de l'équipe).

- Un dossier social supplémentaire augmente la charge de travail des travailleurs sociaux, du temps qui ne peut pas être investi pour le demandeur d'aide. Nous ignorons dans quelle mesure ce système central imposé s'inscrit dans le fonctionnement journalier, les méthodes de travail et les contacts individuels avec les usagers.

Bruss'Help est également chargée d'effectuer des études sur la problématique du sans-abrisme et du mal-logement sur base de données statistiques. Cette mission a été réalisée jusqu'ici par le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri La Strada.

Concernant les recherches sur base de données statistiques, le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri dispose, avec le "Recueil central", déjà depuis dix ans d'un outil anonymisé, développé en étroite collaboration avec les maisons d'accueil, les centres d'accueil d'urgence et les fédérations du secteur. Des données sont ainsi collectées auprès des centres bruxellois d'hébergement pour personnes sans abri, qui sont reconnus par la COCOM, la COCOF et la Communauté Flamande. L'enregistrement centralisé fournit des informations sur les caractéristiques des personnes sans abri accueillies et quelques caractéristiques sociodémographiques de ce groupe-cible. Cela permet d'objectiver certaines réalités de terrain et de contribuer à la recherche de solutions structurelles adaptées<sup>2</sup>.

- Le système d'enregistrement centrale actuel fait partie des missions de la Strada et a été développé en collaboration avec le secteur, ce qui a un impact positif sur la qualité de l'enregistrement et des données. De plus la nouvelle ordonnance permet d'élargir le système existant aux données des organisations qui n'étaient jusqu'ici pas reconnues par la COCOM, comme le Samusocial par exemple.
- Le développement d'un nouveau système implique de repartir de 0. Des accords doivent être conclus avec la COCOF et la Communauté Flamande afin que les données des services COCOF et du CAW Brussel fassent partie de ce fichier centralisé. Un nouveau groupe de travail

---

<sup>2</sup> LA STRADA, DE WITTE JASPER, *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale : données relatives à l'hébergement de personnes sans abri durant la période 2010-2014*, Bruxelles : la Strada, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 2016

comprenant des responsables et des experts du secteur doit être mis en place afin de refaire le travail (fait il y a 10 ans) avec le CIRB. Il n'est fait aucune mention d'une estimation des coûts de développement de ce système (informaticiens, expertise du secteur) et de son installation (serveurs, ordinateurs), du rôle du CIRB, du suivi et de l'appui des informaticiens, de l'évaluation et du pilotage par le secteur et le politique. Il est évident qu'il s'agit d'un travail de longue haleine et qui demande un apport financier important des Ministres compétents.

Les Ministres souhaitent, par ce biais, donner un 'visage' aux personnes sans abri qui font appel aux services du secteur bruxellois et préserver 'leurs droits'.

L'ordonnance a été adaptée à plusieurs reprises lors des différentes négociations entre le secteur et les Ministres et un certain nombre de modifications proposées ont été prises en compte dans la version définitive de l'ordonnance.

Cependant des occasions ont été manquées. Nous en mettons deux en évidence.

1. La lutte contre le sans-abrisme et le mal-logement aurait dû être intégrée à une vision d'ensemble, *"une approche globale, transversale et intégrée du sans-abrisme guidée par des droits visant l'intégration (logement, travail, santé, culture, éducation, vie digne, mobilité et espaces publics, etc.) et qui permet de répondre à la diversité des situations personnelles"*<sup>3</sup>.
2. Ne pas avoir couplé l'ordonnance à une politique de logement active et nécessaire vu la crise du logement que connaît la Région de Bruxelles-Capitale, et ne pas avoir mis l'accent sur toutes les solutions liées au logement, le post-hébergement, les services de guidance à domicile, etc. et ce afin d'éviter que les personnes ne retombent dans le circuit du sans-abrisme et de garantir ainsi une sortie durable.

Il y a donc bien des choses à changer dans le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri. L'ordonnance, qui en fixe le cadre légal, n'est qu'une première étape. La deuxième et non des moindres sera les arrêtés d'application. Dans les faits, ce seront les arrêtés qui concrétiseront légalement l'ordonnance. Dans les mois à venir, le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri et les responsables politiques y travailleront d'arrache-pied, afin qu'ils soient étroitement liés aux besoins du terrain.

Des changements ont également eu lieu au sein de la Fédération Bico. Les nouveaux statuts ont été publiés en 2018 et s'accompagnent d'une nouvelle structure pour le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale. Les fonctions centrales au sein de la Fédération Bico ont été votées le 9 janvier 2018. La Fédération Bico a ainsi accueilli une nouvelle présidente (Annelies Vangoidsenhoven), vice-présidente (Mallorie van den Nyden) et trésorière (Marie-Alice Janssens).

Un travail a également été fait sur la visibilité de la Fédération Bico afin qu'elle ait son propre site web en 2019.

---

<sup>3</sup> LA STRADA, *Note de synthèse du groupe de travail "Approche intégrée de l'aide aux personnes sans abri" de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-abri*, Bruxelles : la Strada Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 2015, p.4.

Ces changements structurels sont liés au développement de la Fédération, en raison du nombre croissant de membres chaque année. En 2018, nous avons également pu accueillir deux nouveaux membres.

Dans la perspective des élections de 2019, des réflexions ont également été menées autour des demandes du secteur de l'aide aux personnes sans abri. Celles-ci ont eu lieu à la fois dans le cadre du Livre blanc de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri, qui doit être considéré comme un mémorandum de l'ensemble du secteur bruxellois, et dans celui de la Fédération Bico qui a analysé les besoins du secteur au sein de la Commission Communautaire Commune.

La Fédération Bico veille à soutenir ses membres sur de très nombreux plans. Deux fois par an, elle envoie un Infolash contenant toutes les nouveautés du domaine socio-économique et du secteur de l'aide aux personnes sans abri. La Fédération Bico s'occupe également tous les ans du calcul de la prime de fin d'année, de l'indexation des barèmes, des indemnités forfaitaires accordées aux bénévoles, de l'indemnité kilométrique,... Elle soutient également, et si nécessaire, ses membres à constituer des dossiers de subside.

### LA FEDERATION BICO EXISTE DEPUIS 17 ANS ET COMPTE 20 MEMBRES

C'est pourquoi nous espérons pouvoir enfin être reconnu et subsidié de manière structurelle par la Commission Communautaire Commune. Nous avons introduit une demande en ce sens qui, nous l'espérons, recevra une réponse positive en 2019.

Le rapport annuel donne un aperçu de notre fonctionnement et illustre notre vaste panel de tâches toujours croissant.

## CHAPITRE 1 : LES MEMBRES

### Hébergements d'urgence

**Centre d'Accueil d'Urgence Ariane** : Accueil de crise pour adultes, isolés ou en couple, avec ou sans enfants, qui rencontrent des difficultés psychosociales aiguës et ont besoin dans l'immédiat d'un accueil ou d'une prise en charge. Le centre a une capacité de 35 places pour adultes et dispose de quelques lits d'enfants.

**Pierre d'Angle** : Fondée en 1987 à l'initiative de citoyens soucieux du sort des personnes sans abri, l'asbl Pierre d'Angle offre un centre d'hébergement de nuit. Au fil du temps, elle a diversifié ses activités en proposant également des services en journée. L'accueil est inconditionnel, gratuit et anonyme.

**20 MEMBRES**

HEBERGEMENTS  
D'URGENCE  
ACCUEIL DE JOUR  
MAISONS D'ACCUEIL  
CENTRE POUR LES  
VICTIMES DE LA TRAITE  
GUIDANCE A DOMICILE  
TRAVAIL DE RUE  
FEDERATION

### Accueil de jour

**Hobo** : est un centre de jour qui accompagne les personnes sans abri dans leur recherche de formations et de travail. Ils offrent toutes sortes d'activités adaptées aux différentes sphères de la vie (sociale, professionnelle, culturelle, sportive, santé,...). Par le biais des activités, Hobo souhaite donner la possibilité aux personnes sans abri de développer leur réseau social et de rompre ainsi leur isolement social. Ils travaillent également à la réintégration en orientant les personnes vers des initiatives et des organisations existantes à Bruxelles.

### Maisons d'accueil

**Escale** : Maison d'accueil pour familles et femmes avec ou sans enfants offrant un accompagnement psycho-socio-éducatif au sein d'un cadre d'accueil communautaire. La maison d'accueil dispose d'une capacité de 35 places.

**Les Foyers d'accueil** : La maison d'accueil accueille des familles nombreuses (au moins 3 enfants), elle dispose de 23 lits qui lui permettent d'accueillir 3 à 4 familles. Le séjour n'est pas limité dans le temps et tout autant les hommes que les femmes sont accueillis. L'équipe se concentre entre autres sur l'aide à la recherche intensive d'un logement adapté, l'éducation au logement, l'éducation des enfants et la régularisation administrative.

**Porte Ouverte** : Maison d'accueil pour femmes à partir de 18 ans (accompagnées ou non d'enfants), qui ont des problèmes relationnels et/ou psychosociaux. La maison dispose de 15 chambres individuelles et peut héberger jusqu'à 22 personnes.

**Le Relais** : La maison d'accueil du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean prend en charge des adultes de 18 à 60 ans, accompagnés ou non d'enfants. La priorité est donnée aux familles qui rencontrent des

difficultés, par exemple en cas d'expulsion. La capacité est de 48 lits pour adultes et de 5 lits pour enfants répartis sur 32 chambres.

**Talita** : Maison d'accueil pour femmes (accompagnées ou non d'enfants), qui ont besoin d'une prise en charge résidentielle temporaire dans un cadre communautaire. La maison d'accueil est reconnue pour 22 lits.

## Centre spécialisé pour l'accueil des victimes de la traite

**Pag-Asa** : Maison d'accueil et service d'accompagnement ambulatoire pour des hommes et des femmes (avec ou sans enfants) qui sont victimes de la traite des êtres humains (tel que définie par le Code Pénal). L'accueil et l'accompagnement sont fournis dans le cadre de la "procédure spéciale de protection" pour les victimes de la traite des êtres humains, ce qui veut dire que ces personnes doivent coopérer avec les autorités judiciaires et qu'elles ne peuvent plus avoir de contact avec le(s) auteur(s) présumé(s). La maison d'accueil est située à une adresse discrète et dispose de 16 lits dans des chambres individuelles. Les victimes qui n'ont pas besoin d'hébergement ou qui ne séjournent plus dans la maison d'accueil sont accompagnées de manière ambulatoire (guidance à domicile). Cet accompagnement psychosocial, adapté à chaque client, comprend tous les domaines de la vie et vise à renforcer l'autonomie de la personne afin qu'elle puisse fonctionner (à nouveau) de façon indépendante dans la société. En outre, les victimes bénéficient aussi d'un accompagnement juridique dans le cadre de la procédure judiciaire contre le(s) auteur(s) présumé(s) et de la procédure de séjour y attendant.

## Guidance à domicile

**Aprèstoe** : offre un accompagnement à des femmes et leurs enfants pour les soutenir après leur départ de maison d'accueil afin de faciliter la transition entre le séjour en maison d'accueil et l'autonomie. Aprèstoe offre un accompagnement intégral sur mesure et met l'accent sur le soutien à la parentalité et la connexion à un réseau social de proximité.

**Armée du Salut - Habitat accompagné** : La guidance à domicile se situe, d'une part, dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri. En effet, elle se veut un soutien psycho-social, administratif et budgétaire aux personnes quittant la rue ou un centre d'accueil vers un habitat autonome et qui sont conscientes d'avoir besoin de cette aide pour poursuivre leur cheminement vers l'indépendance. D'autre part, ce soutien est également offert aux personnes en situation d'habitation précaire, ayant besoin de cette aide pour pouvoir garder leur habitat. Si nécessaire, l'offre d'aide peut être complétée par une médiation de dettes.

**Fami-Home** : propose un accompagnement psychosocial, administratif et budgétaire au domicile des personnes les plus démunies, qui souhaitent se réinsérer en logement ou qui ont besoin d'un accompagnement à domicile pour s'y maintenir. Fami-Home développe également un projet "d'habitat solidaire" permettant l'accès direct de la rue au logement.

**Habitat accompagné du CPAS de Saint-Gilles** : assure une guidance intensive psychologique, sociale, budgétaire ou administrative, au domicile, de personnes isolées, couples ou familles qui en font la demande et qui ont besoin de cette guidance pour vivre dans un logement individuel, jusqu'à ce qu'ils

puissent retrouver leur autonomie. Les leviers utilisés sont l'accompagnement social global à domicile afin d'aider le public à être le plus indépendant possible ; la prévention/gestion des expulsions locatives ; la guidance budgétaire ; le logement de transit et le Housing First.

**L'Ilot/S.Ac.A.Do.** : L'Ilot a mis en place un service de guidance à domicile. Le rythme de l'accompagnement est déterminé par la demande de l'utilisateur. L'objectif est d'aider l'utilisateur à s'installer dans son (nouveau) logement afin d'en éviter la perte et qu'il se retrouve dans une situation précaire. L'approche est différente et adaptée à chaque personne, selon ses demandes, ses attentes, ses désirs. Cette approche permet une plus grande palette d'actions dans le travail d'accompagnement. L'organisation d'activités collectives (ateliers culturels et créatifs, café social,...) permet aux usagers d'apprendre à fonctionner dans une dynamique de groupe.

**Lhiving** : offre un accompagnement sur mesure à des personnes chroniquement et/ou sévèrement malades, en situation précaire, et à leur famille. Leur objectif est d'améliorer la santé et le bien-être général du bénéficiaire, afin qu'il puisse, à terme, accéder à un maximum d'autonomie dans la société et y participer. Lhiving les aide dans leur recherche d'un logement convenable à un prix abordable, tout en y associant un accompagnement plus au moins intensif. Et en cela ils tablent toujours sur les forces personnelles des gens.

**La Maison de la Paix** : L'association a pour objectif d'accompagner les personnes sans abri vers plus d'autonomie et de rétablir le réseau social par le biais d'un accompagnement psychosocial. En agissant ainsi, l'association vise à l'intégration de l'utilisateur dans le tissu social et met surtout l'accent sur la stabilisation et la réhabilitation. Elle tente d'augmenter les possibilités d'intégration de l'utilisateur, d'éviter des situations de crise et de stimuler une évolution vers l'autonomie.

**Le Nouveau 150** : propose des logements à bas seuil d'accès avec un accompagnement psychosocial, budgétaire et administratif à domicile. Cette organisation est une agence immobilière sociale également agréée comme service de guidance à domicile et comme service de médiation de dettes. Le groupe-cible est composé exclusivement des locataires de ses propres logements. Il s'agit principalement de familles mais aussi de personnes isolées issues du sans-abrisme et de l'urgence sociale, cumulant des problématiques de vie et des carences psychosociales. L'association effectue aussi un travail de soutien familial pour éviter le placement judiciaire des enfants ou pour veiller à remédier à un tel placement par un retour en famille.

**Un Toit à Soi** : L'organisation propose de la guidance à domicile pour hommes. L'accompagnement s'effectue aussi bien dans les propres logements de l'association qu'ailleurs (marché privé, logements AIS, logements sociaux). L'association organise deux permanences pour un public plus large avec différents objectifs, comme la recherche de logement, la médiation locataire-propriétaire, l'éducation au logement, l'information et le conseil,...

## Travail de Rue

**Diogènes** : veut créer un pont entre la rue et l'aide sociale. L'organisation établit des contacts avec les personnes qui vivent en rue, afin de leur offrir une écoute inconditionnelle et de les soutenir dans leur

contexte de vie en tenant compte de leurs valeurs et de leur mode de vie et en les orientant de façon efficace vers des services auxquels ils peuvent faire appel.

## Fédération

**SOM** est la fédération des entreprises sociales. SOM réunit, soutient et représente les entreprises sociales qui contribuent à des soins de qualité et à une politique sociale équitable. En tant que fédération patronale, SOM défend ses membres dans la concertation sociale, est le défenseur sectoriel et intersectoriel de leurs intérêts et enfin soutient et stimule l'entrepreneuriat social. SOM pense de manière progressiste et travaille de manière pluraliste. La somme des parties est la plus-value de l'entreprendre social.

## CHAPITRE 2 : GROUPES DE TRAVAIL ET REPRESENTATION

---

### Groupes de travail internes

#### 2018 : 8 GROUPES DE TRAVAIL – 18 REUNIONS

##### a) Groupe de travail "Echange de pratiques des travailleurs sociaux - Services de guidance à domicile"

L'objectif principal de ce groupe de travail est l'échange d'expériences des travailleurs sociaux. C'est un lieu de rencontre pour les organisations désireuses de partager ou de réfléchir autour d'un thème donné, à leur façon de travailler, leurs projets et leurs outils de travail. Il permet également une meilleure connaissance du secteur et des partenaires.

Le thème des rencontres est choisi par les participants et après une présentation de l'institution qui nous accueille, chacun est invité à partager son expérience. L'expertise relève des institutions. Un expert peut également y être convié afin de nous assister avec le thème choisi. La Fédération Bico y joue essentiellement un rôle de soutien et s'occupe de l'organisation pratique.

Au cours de l'année 2018, le groupe s'est réuni deux fois (dans les locaux de Pag-Asa et de l'Armée du Salut), autour des thèmes suivants :

- Comment s'élabore un dossier
- Les réunions d'équipes (structure, fréquence, sujets abordés,...)

Lors de la deuxième rencontre, nous avons également réalisé une courte évaluation de l'échange de pratiques afin d'en améliorer encore le fonctionnement à l'avenir.

##### b) Groupe de travail "Echange de pratiques des travailleurs sociaux - Maisons d'accueil"

L'objectif de ces rencontres est l'échange d'expériences entre les travailleurs sociaux autour des manières de fonctionner, des instruments de travail, de projets spécifiques et/ou une réflexion autour d'un thème donné choisi par les travailleurs sociaux. Chaque rencontre se passe, à tour de rôle, dans une maison d'accueil. L'hôte présente le fonctionnement de son institution pendant quelques minutes avant de passer au thème choisi.

Au cours de l'année 2018, le groupe s'est réuni deux fois (dans les locaux du Relais et de la Porte Ouverte), autour des thèmes suivants :

- Travailler avec les jeunes adultes en maison d'accueil
- La communication en maison d'accueil

### c) Groupe de travail "Services de guidance à domicile - Directeurs"

Ce groupe de travail est composé des directeurs/responsables des différents services de guidance à domicile. Les thèmes traités requièrent qu'ils soient mandatés comme décisionnaires par leur institution.

En 2018 le groupe s'est réuni cinq fois autour des thèmes suivants :

- Ordonnance
- Arrêtés d'application
- Post-hébergement
- Système d'enregistrement
- Moyens supplémentaires

Lors d'une de ces rencontres nous avons également invité les membres de l'administration de la Commission Communautaire Commune pour :

- Leurs présenter le système d'enregistrement utilisé par les membres de la Fédération Bico
- Leurs expliquer en détail le fonctionnement des services
- Permettre aux membres de leurs poser des questions

Ceci afin de faire en sorte que les arrêtés d'application se rapprochent au mieux de la réalité des services.

### d) Groupe de travail "Maisons d'accueil - Directeurs"

Ce groupe de travail réuni une à deux fois par an les différentes maisons d'accueil membres de la Fédération Bico afin de discuter autour de thématiques communes et d'éventuellement adopter des positions communes.

En 2018, nous nous sommes réunis trois fois autour des thèmes suivants :

- Ordonnance
- Arrêtés d'application

### e) Groupe de travail "Échange de pratique - Directeurs"

Cette réunion s'est tenue à une occasion en 2018 et était ouverte aux directeurs de toutes les institutions membres. L'objectif étant d'échanger les expériences de travail au niveau directeur.

Vu l'actualité en 2018, le groupe a échangé sur le thème du Règlement Général sur la Protection des Données.

### f) Groupe de travail "Renforcement"

Ce groupe de travail a été mis en place dans l'objectif de lancer une réflexion sur les missions et sur la manière de renforcer la Fédération Bico.

Le groupe de travail s'est réuni une dernière fois début 2018 pour finaliser les Statuts qui ont été présentés à l'Assemblée Générale pour approbation.

La rédaction des futurs Règlement d'Ordre Intérieur et Charte ayant déjà été bien avancée lors du groupe de travail, il a été décidé d'en transférer la finalisation au Conseil d'Administration.

#### g) Groupe de travail "CP 319.00"

Une fois par an tous les membres de la Fédération Bico sont conviés à une réunion où sont présentées les nouvelles Conventions Collectives de Travail (CCT) et où sont éventuellement discutées les difficultés liées aux CCT existantes.

Pendant la première partie, nous avons fait une étude comparative des CP 319.01, 02 et 330 aussi bien sur le plan des CCT, des avantages, des barèmes que de la prime de fin d'année. Durant la deuxième partie de la réunion nous avons mené une réflexion sur différentes pistes de revendications.

Cette année, nous avons fait une comparaison entre le cadre de personnel existant et le cadre de personnel proposé dans le contexte des nouveaux arrêtés d'application.

Les coûts annuels de personnel ont été examinés plus en détail et une comparaison a été faite avec le secteur des personnes handicapées.

#### h) Groupe de travail "Mémorandum"

Le groupe de travail a examiné les délais, la structure, le contenu et la présentation du mémorandum et a envisagé de lier un débat au mémorandum.

Les questions suivantes ont fait l'objet d'une réflexion très concrète :

- Philosophie de base de la Fédération Bico ?
- Contextualisation de Bruxelles : données socio-démographiques ?
- Différents niveaux de revendications :
  - Revendications générales au secteur (COCOM, COCOF et VG) et par type de service ?
  - Revendications européennes, fédérales, régionales, communautaires, communales ?
  - Revendications patronales ?
- Secteur bruxellois et ordonnance (orientation, dossier social, Bruss'Help, New Samusocial, reconnaissance nouveaux services,...) ?
- Intégration de données chiffrées ?
- Association des propositions au calcul du financement ?

En 2018, le groupe s'est réuni trois fois.

## Représentation extérieure

### 2018 : 6 GROUPES DE TRAVAIL – 15 REUNIONS

#### a) Groupe des experts : ordonnance

Dans le cadre du projet d'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, les cabinets compétents pour l'Aide aux Personnes souhaitaient mettre en place un groupe de travail d'experts de terrain afin d'accompagner le processus de mise en œuvre de ce projet et de mettre au point les articulations communes et les synergies dans ce cadre de travail.

Ce groupe de travail est composé des cabinets, de l'administration (finances et inspection), des institutions concernées et des fédérations.

En 2018, ce groupe s'est réuni trois fois autour des différents types de services, à savoir : maisons d'accueil, services de guidance à domicile, centres de jour et Housing First.

#### b) Comité de pilotage du dénombrement des personnes sans abri et mal logées

En 2018, ce groupe de travail s'est réuni deux fois et a principalement discuté de la méthodologie et des stratégies permettant d'arriver à un dénombrement le plus efficace possible.

La cinquième édition du dénombrement organisé par la Strada a eu lieu le lundi 5 novembre 2018 de 23h à minuit. Le dénombrement a été réalisé en étroite collaboration avec le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, les secteurs connexes et les services publics.

Le 5 novembre, nous avons non seulement dénombré le nombre de personnes qui passaient la nuit dans l'espace public, mais également le nombre de personnes qui étaient accueillies ou accompagnées par les différentes organisations.

#### c) Bruss'Help - Comité de pilotage Fidus

Fidus, l'intégrateur de services de la région bruxelloise (plate-forme sécurisée pour l'échange de données), a été chargé d'une étude dans le cadre de "l'ordonnance du 14 juin 2018 sur l'aide d'urgence et l'insertion des personnes sans abri".

Les articles 74 à 85 de cette ordonnance prévoient la création d'un réseau de dossiers sociaux. L'échange des informations présentes dans les dossiers sociaux devra se faire via Fidus. L'objectif principal de cette application est un partage d'information concernant les personnes sans abri entre les différentes associations et services actifs dans ce secteur en vue d'une orientation optimale des personnes depuis l'hébergement d'urgence vers le (ou les) service(s) le(s) plus à même de les aider à retrouver une vie autonome. Cet échange doit se faire dans le respect de la vie privée.

Une première rencontre a eu lieu entre Fidus et la Fédération Bico afin d'examiner comment cette application pourrait rencontrer au mieux les besoins et qu'elles étaient les interactions possibles avec les systèmes informatiques existants.

Au cours de cette rencontre, les questions suivantes ont été discutées :

- Quelles données sont déjà collectées ?
- Par qui ?
- Quand ?
- Comment ?
- Comment les données sont-elles stockées ? Sous quel format ? Dans quel système/dossier ?
- Quels rapports/listes/statistiques sont créés sur base de ces données ?
- Qui doit/veut avoir accès à ces données (interne/externe/La Strada) ? Quand ? Comment ?
- Existe-t-il des besoins ou des possibilités auxquels le système informatique actuel ne répond pas encore ?
- Comment la plate-forme informatique envisagée peut-elle répondre au mieux aux besoins ?

Après cette réunion, plusieurs acteurs du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri se sont encore réunis une fois dans le cadre d'un groupe de pilotage pour discuter des objectifs, des résultats attendus, de la procédure, des obstacles et des propositions d'interviews.

#### d) Groupes de travail "Passerelles" et "Bruggenbouwer"

Le projet Bruggenbouwer, né suite aux résultats de la recherche "Situation des personnes handicapées en Région de Bruxelles Capitale" par le Facilitateur de Secteur du Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (Conseil de la Santé et du Bien-être bruxellois), a été mis en place en 2009 au sein de l'asbl Begeleid Wonen Brussel.

L'objectif du projet Bruggenbouwer est de répondre au besoin mutuel d'information sur les activités des uns et des autres et de rechercher des possibilités de collaboration intersectorielle, en tenant compte de la spécificité des personnes sans abri porteuses de handicap. A long terme, l'objectif est d'établir des partenariats structurels entre les deux secteurs.

Suite au succès du groupe de travail Bruggenbouwer avec les partenaires néerlandophones, il a été décidé de mettre en place un groupe équivalent avec les partenaires francophones.

En 2018, la Fédération Bico a participé une fois à ce groupe de travail.

#### e) Groupes de travail "Capteur de logement"

La phase-test du projet "Capteur de logement" a démarré le 1<sup>e</sup> avril 2015, car l'asbl l'Ilot considérait l'accès à un logement comme une des priorités du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri.

L'objectif de la cellule "Capteur de logement" est d'aider à la recherche de logements pour les personnes sans abri ou mal logées et de les réorienter vers d'autres partenaires pour l'accompagnement. Les partenaires de la phase-test du projet ont été choisis de façon à représenter

la diversité des acteurs du secteur de l'aide aux personnes sans abri : maisons d'accueil (La Source, l'Ilot), centres de jour (La Rencontre de la Source et le Clos de l'Ilot), services de guidance à domicile (Fami-Home et S.ac.A.Do. de l'Ilot), un service actif directement en rue (Diogènes) et le centre d'accueil d'urgence Samusocial.

En 2018, la Fédération Bico faisait partie du comité de pilotage.

Points à l'ordre du jour :

- Rapport d'activités 2017 de la cellule Capteur de logement.
- Plan stratégique :
  - Proposition de convention de collaboration.
  - Proposition de système d'attribution.
  - Fichier Excel "Système d'attribution".
- Note d'information sur le soutien qui peut être apporté à cellule Capteur de logement.

#### f) Groupe de travail Logement et Santé mentale - Plate-forme pour la Santé Mentale

La Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale est une initiative conjointe des institutions et services psychiatriques communautaires néerlandophones et francophones et bicommunautaires bruxellois.

L'association a pour objectif de promouvoir et d'organiser, dans l'intérêt des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale, une concertation entre les institutions et services psychiatriques qui y exercent leurs activités.

La Fédération Bico a participé à deux reprises à un groupe de travail sur le logement et la santé mentale en tant que représentant du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri.

## Réunions

#### a) Réunion/séance d'information entre l'administration (comptabilité) de la COCOM et la Fédération Bico

A l'initiative de l'administration, une séance d'information a été organisée en 2018, entre l'administration, à savoir la personne en charge de la comptabilité, et le secteur de l'aide aux personnes sans abri.

L'objectif de cette rencontre était de permettre à l'administration d'expliquer sa manière de travailler et d'offrir l'occasion aux membres de poser leurs questions et demandes de précisions. C'était un moment idéal pour mieux comprendre les manières de fonctionner de chacun et, dans la mesure du possible, de les faire converger. Le but n'était pas d'examiner chaque dossier séparément mais de répondre aux questions relevant de la compétence de l'administration.

## b) Réunion avec la Cour des comptes sur l'audit de la COCOM

La Fédération Bico s'est réunie une fois avec les représentants de la Cour des comptes, qui étaient chargés d'un audit financier de la Commission Communautaire Commune, afin d'expliquer sa vision et de fournir des informations complémentaires.

## c) Collaboration avec les SISF et projet pilote introduit par le SMES

Dans le cadre de la demande de contact envoyée au cabinet Fremault, Sohonet vise à entamer avec tous les acteurs concernés une réflexion sur l'accès au logement social des publics les plus précarisés.

Les membres de la plateforme Sohonet sont entre autres des associations d'accompagnement des personnes les plus précarisées et pour qui l'accès au logement dans le marché privé est presque impossible.

Sur base de l'initiative de la Ministre Mme Fremault de faciliter l'accès au logement social aux personnes victimes de violence intra-familiale et de l'article 24 du Kaderbesluit Sociale Huur qui prévoit l'attribution d'un quota de logements sociaux à trois publics cibles, la plateforme a voulu élargir le débat à d'autres groupes cibles.

## d) Droit à un toit ou droit dans le mur

Un mouvement s'est créé dans le sillage de la manifestation du 18 septembre 2017, celui-ci a pris en charge l'organisation de différentes actions de sensibilisation. La Fédération Bico et l'AMA ont assuré un soutien administratif jusqu'au milieu de l'année 2018.

Il vise à réfléchir à des actions concrètes dans trois champs d'action :

- Logement
- Prévention
- Urgence

Ce mouvement a notamment organisé :

- Une interpellation des parlementaires de la Commission des Affaires Sociales sur le "dossier social électronique partagé" par le biais d'une mise en scène mettant en évidence l'absurdité et les dangers de la nouvelle ordonnance.
- Une action "Le bout du tunnel" qui dénonçait la politique consistant à cacher la misère et voulait convaincre les hommes et femmes politiques d'entamer un travail de fond, avec les acteurs du secteur, pour lutter contre la pauvreté.

Daan Vinck représente la Fédération Bico dans ce mouvement.

## De la Politique Générale à l'Ordonnance et aux Arrêtes d'application

### a) Rencontres cabinets

Lors des différentes rencontres autour de l'ordonnance, un certain nombre de points de rupture ont été mis en évidence, car contraires aux valeurs essentielles du secteur de l'aide aux personnes sans abri, à savoir :

**2018**  
**ORDONNANCE**  
**ARRÊTÉS**  
**D'APPLICATION**

- Les préoccupations sur le dossier social électronique :
  - Un dossier contribuera-t-il réellement à trouver une solution ou à garder un logement ?
  - Le secteur a de sérieux doutes quant à l'impact d'un réseau électronique dans l'amélioration de l'accès aux droits sociaux. Il n'offre en outre aucune garantie pour l'ouverture des droits.
  - Il risque d'éloigner le travailleur social et le demandeur d'aide.
  - Il va augmenter la charge de travail administratif des travailleurs sociaux.
  - Il s'agit d'un travail à long terme qui ne peut aboutir que s'il est assorti de ressources financières suffisantes.
- Le manque d'informations sur :
  - Les statuts des nouvelles associations de droit public (Bruss'Help et le New Samusocial).
  - Le transfert des anciennes asbl La Strada et Samusocial vers ces deux nouvelles associations.

Début 2018, nos commentaires sur l'ordonnance et les arrêtés d'application ont été envoyés aussi bien aux cabinets qu'à l'administration. Ces commentaires ont été classés par type de services et ont servi de base pour les négociations futures.

Ces commentaires contenaient tout autant des amendements que des propositions très concrètes pour, par exemple, les services de guidance à domicile, allant d'une méthode de calcul du nombre de dossiers à une convention d'accompagnement. Ces amendements et propositions ont été le résultat de nombreuses réunions préparatoires au sein de la Fédération Bico.

### *Réunion avec l'administration (responsable financier) de la Commission Communautaire Commune*

En 2018, deux entretiens ont été planifiés avec l'administration (responsable financier).

Le premier s'est déroulé avec l'AMA et a concerné les barèmes, les diplômes et les fonctions dans le cadre des nouveaux arrêtés d'application.

L'objectif était de clarifier l'admissibilité de certains diplômes et d'expériences de travail, les lignes directrices sur les normes de personnel, les exigences qualitatives minimales,...

Le deuxième s'est inscrit dans le cadre des services de guidance à domicile et lors duquel nous avons fait un certain nombre de propositions concrètes concernant le calcul des accompagnements et de la convention d'accompagnement.

#### b) Commission des Affaires Sociales de l'Assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune

En 2017, la Fédération Bico a été invitée, conjointement à l'AMA, à deux auditions concernant le futur du secteur de l'aide aux personnes sans abri en Région de Bruxelles-Capitale.

Lors de la première audition, la Fédération Bico et d'autres partenaires ont donné une courte présentation du secteur.

La deuxième audition consistait principalement à répondre aux questions des différents membres de la Commission.

Le rapport de la Commission des Affaires Sociales de l'Assemblée Réunie a été rédigé en 2018 et approuvé par la Fédération Bico.

#### c) Politiques

Au cours de l'année 2018, la Fédération Bico a eu plusieurs contacts informels et formels avec des représentants de différents groupes politiques bruxellois (PS, CDH, MR, Ecolo, PTB/PVDA, SP.a, CD&V, Open VLD et Groen).

#### d) Médias

En 2018, la Fédération Bico a été contactée à plusieurs reprises par les médias, principalement par la presse néerlandophone (Het Nieuwsblad, De Morgen, Bruzz et la VRT). Les sujets abordés étaient diversifiés, allant de la crise du Samusocial, des bénévoles dans le secteur et de qui sont les personnes sans abri à la féminisation du secteur, etc.

Le directeur a donné plusieurs interviews, dont deux sur la VRT aux heures de grande écoute.

## CHAPITRE 3 : ORGANES DE CONCERTATION

**2018 : 12 ORGANES DE CONCERTATION – 36 REUNIONS  
4 COURRIERS**

### La Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri

Le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri la Strada a été mandaté par la Commission Communautaire Commune pour la réorganisation de la Concertation.

L'objectif général de cette Concertation est de favoriser la politique de prévention d'arrivée à la rue ainsi que la (ré)insertion des personnes sans abri, par un échange mutuel d'informations, un accès facilité au réseau des services et structures, la coordination des actions sur le terrain, une réflexion commune renforcée et l'élaboration de propositions ou encore par le soutien de l'ajustement des pratiques de terrain aux besoins.

La réorganisation a mis l'accent sur différents points : une composition plus équilibrée, la diversification des membres en fonction des objectifs, le renvoi vers d'autres lieux de concertation (pour prendre en charge le suivi de situations individuelles dans l'intérêt des bénéficiaires avec l'ensemble des acteurs impliqués), la possibilité pour les personnes sans abri de faire entendre leur voix, l'engagement réel des participants, la diminution de fréquence des réunions de la Concertation, la création d'un statut d'invité permanent (pour les cabinets ministériels concernés, ainsi que les administrations COCOF, VGC et COCOM) et la possibilité, en fonction des sujets abordés, d'inviter également d'autres acteurs que ceux concernés directement par l'aide aux personnes sans abri : chercheurs, cabinets ministériels,...

Birger Blancke est mandaté pour représenter les membres de la Fédération Bico dans la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri.

En 2018, les principaux points à l'ordre du jour étaient :

- Retour d'information du groupe de travail sur la prévention du SPP-IS et la contribution relative à la Région bruxelloise.
- Recommandations politiques pour la prochaine législature : proposition d'une note conjointe des membres de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri élargie.
- Suivi de la Charte des droits des personnes sans abri, une initiative de la Feantsa.
- État d'avancement de l'évaluation globale des différentes initiatives dans le contexte de l'accueil hivernal 2017-18.

## La Concertation régionale (Regio-Overleg) de l'Aide aux Sans-Abri

La Concertation régionale est une plate-forme néerlandophone de concertation des institutions bruxelloises d'aide aux personnes sans abri. Elle aborde autant les difficultés que les nouveaux projets du secteur. La Concertation régionale est organisée par le Kenniscentrum WWZ.

La Fédération Bico y représente ses membres et informe les membres de la Concertation de l'actualité du secteur.

En 2018, les points à l'ordre du jour étaient :

- Présentation d'Aprèstoe
- Présentation du projet Kijkstages du Kenniscentrum WWZ
- Présentation du projet BASkuul de Samenlevingsopbouw
- Etat de la situation de l'ordonnance
- Feedback sur Droit à un Toit
- Explication concernant le dénombrement
- Informations sur l'évolution de la réglementation concernant l'adresse de référence

## STAMBICAW

La concertation est composée de la Strada, de l'AMA, de la Fédération Bico et du CAW Brussel. Ces fédérations sont actives dans la problématique du sans-abrisme à Bruxelles. Certaines difficultés étant spécifiques à Bruxelles, elle permet de prendre des mesures communes ou d'agir de manière concrète. Ceci afin de répondre aux besoins auxquels sont confrontés aussi bien les fédérations que nos partenaires.

En 2018, les principaux thèmes abordés ont été l'ordonnance et les arrêtés d'application. Au cours de trois réunions, nous avons discuté de l'avenir du secteur et de la place des deux futurs grands opérateurs, Bruss'Help et le New Samusocial.

Lors d'une réunion Douchefflux, Droit à un Toit et Le Forum-Bruxelles contre les inégalités ont également été invités afin de coordonner de potentielles actions.

## Livre blanc de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri

Plusieurs acteurs du secteur ont estimé qu'il était temps de faire le point sur la situation actuelle et, surtout, de formuler des propositions concrètes de réponse à l'approche au sans-abrisme.

Ces éléments ont convaincu la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri, un espace de réflexion participatif actif depuis 20 ans, de rédiger un Livre blanc sur l'avenir de la lutte contre le sans-abrisme à Bruxelles. Celui-ci sera présenté au printemps prochain afin qu'il puisse encore inciter le débat démocratique avant les élections.

Se retrouver sans logement est souvent la conséquence d'une combinaison de plusieurs problématiques, et sortir d'une situation de sans-abrisme passe par une combinaison de plusieurs collaborations à l'intérieur et à l'extérieur du secteur de l'aide aux personnes sans abri. Depuis plusieurs années, la Concertation réclame une approche plus intégrée de la problématique. C'est pourquoi, pour le projet de Livre blanc, la Concertation a invité tous les acteurs de l'aide aux personnes sans abri, mais également des acteurs d'autres secteurs, jouant un rôle parallèle, en amont ou en aval. L'objectif est que le résultat final ne se cantonne pas à des déclarations de principe mais avance des propositions.

Dans ce cadre, la Fédération Bico et le CAW Brussel organisent le groupe de travail thématique "migrants et personnes sans papiers".

L'invitation générale a été envoyée aux différents acteurs via le centre d'appui La Strada.

### Réunions AMA - Fédération Bico

L'AMA et la Fédération Bico restent en contact étroit et se sont principalement réunies en 2018 afin de discuter de l'ordonnance et des arrêtés d'application. L'objectif était d'accorder les visions des deux fédérations. Les réunions avec les Ministres compétents autour de l'ordonnance ont également été préparées conjointement.

L'AMA et la Fédération Bico maintiennent une étroite concertation pour discuter de dossiers communs et adopter une position commune si nécessaire.

### Représentation à la Commission Paritaire 319.00

Les Conventions Collectives de Travail (CCT) suivantes ont été déposées en 2018 :

- Statut pécuniaire du personnel.
- Formation et promotion d'initiatives à l'intention des groupes à risque.
- Institution d'un fonds de sécurité d'existence et fixation de ses statuts.

La Fédération Bico intervient en tant qu'expert de terrain dans les négociations relatives aux CCT. La Fédération Bico connaît les griefs et exigences des institutions et a la possibilité, au cours de ces négociations, de défendre les intérêts des employeurs. La Fédération Bico obtient ainsi des informations de première main, ce qui est favorable pour la connaissance du secteur et sa transparence. La Fédération Bico est représentée dans la Commission Paritaire 319.00.

### Représentation au Fonds Maribel Social

L'Association des Fonds Sociaux Fédéraux et Bicommunautaires du secteur non marchand, l'asbl FE.BI, a été créée en 2002. Cette asbl regroupe les activités des fonds de sécurité d'existence relevant des Commissions Paritaires ou Sous-Paritaires 319, 329, 330 et 331.

Le Fonds Maribel Social pour les Établissements d'Éducation et d'Hébergement Bicommunautaires (Bico 319) existe depuis 1999 et a été instauré par la Convention Collective de Travail (CCT) du 21 mars 2000. Le nom officiel du fonds est "Fonds Maribel Social pour les établissements et les services relevant de la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale et relevant de la Commission Paritaire des maisons d'éducation et d'hébergement", en abrégé "Fonds Maribel CC-BC".

Le Fonds a pour but : la gestion de la réduction des cotisations patronales en vue d'assurer le financement d'emplois supplémentaires (appelés Maribel Social) dans le secteur concerné.

Martin Lievens est mandaté pour représenter les membres de la Fédération Bico au Fonds Maribel Social.

### Représentation dans le fonds de formation en faveur des initiatives destinées aux groupes à risque

Le Fonds Social est un fonds de sécurité d'existence. Il est par conséquent géré paritairement par un Comité de gestion composé de membres de la Commission Paritaire compétente.

Le Comité de gestion décide de l'affectation des moyens pour favoriser l'emploi, embaucher du personnel et prendre des initiatives de formation pour des groupes à risque déjà embauchés dans le secteur ou qui pourraient l'être. Le but de ce fonds est de financer des initiatives d'embauche et de formation en faveur des groupes à risque tels qu'ils ont été définis dans la loi programme du 30 décembre 1988. Les moyens financiers de ce fonds proviennent des cotisations patronales que les maisons d'accueil paient à l'ONSS et que l'ONSS reverse au fonds.

### Représentation au Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri - la Strada

Les Ministres de l'Aide aux Personnes se sont donnés pour objectif d'assurer une cohérence et une complémentarité maximale entre les structures d'aide aux personnes sans abri sur le territoire bruxellois.

Il convenait dès lors de créer un outil en faveur de cette cohérence, qui fonctionnerait également comme une interface entre les autorités bruxelloises et le secteur de l'aide aux personnes sans abri.

Les missions du Centre d'appui sont : l'harmonisation de la politique, le développement d'un système central d'enregistrement, et la collecte, le traitement et la présentation des données dans un rapport annuel, l'organisation et le soutien logistique de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri et enfin l'échange de pratiques professionnelles et le développement de nouvelles méthodologies.

Le Centre d'appui a été créé sous forme d'asbl en 2007.

La Fédération Bico en est un des membres actifs, aux côtés des autres représentants des fédérations et associations d'aide aux personnes sans abri à Bruxelles, des représentants des Ministres de la Région

de Bruxelles-Capitale ou des Commissions Communautaires, d'un représentant des plates-formes d'usagers et du représentant de l'Observatoire de la Santé et du Social.

La Fédération Bico siège également au Conseil d'Administration. Elle y est nommée pour 4 ans, aux côtés des autres représentants des fédérations du secteur de l'aide aux personnes sans abri (AMA et Regio-Overleg), de deux représentants du Collège Réuni, d'un représentant de la COCOF, d'un représentant de la VGC et d'un président et d'un vice-président indépendants.

En 2016 une nouvelle présidente et un nouveau vice-président ont été élus : Karen Mets (présidente) et Eric N. Gasore (vice-président). Birger Blancke siège au Conseil d'Administration et Laurent Demoulin à l'Assemblée Générale en tant que représentants de la Fédération Bico.

En 2017 Christine Dekoninck siège en tant que représentante du cabinet Smet et Rocco Vitali en tant que représentant du cabinet Fremault au Conseil d'Administration de la Strada. Christine Vanhessen y siège pour l'AMA et Bob van Hoecke pour le Regio-Overleg.

En 2018, la future structure de La Strada, le recrutement de nouveaux membres du personnel, le plan stratégique, l'ordonnance, la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-Abri, le plan d'action de La Strada, le Livre blanc et le dénombrement ont été principalement discutés.

## Représentation au Conseil Consultatif de la santé et de l'aide aux personnes de la Commission Communautaire Commune

Le Conseil Consultatif de la santé et de l'aide sociale de la Commission Communautaire Commune est réparti en différentes commissions. L'une d'entre elles concerne l'aide aux personnes (institutions et services pour personnes âgées, pour personnes handicapées, pour la famille et pour l'action sociale).

Brigitte Houtman a été nommée vice-présidente du bureau et de la section institutions et services d'aide de l'action sociale et représente la Fédération Bico. Laurent Demoulin est son suppléant pour la section. Ils sont nommés pour cinq ans et leur mandat est renouvelable.

Cette section a pour mission de donner des avis, soit d'initiative, soit à la demande du Collège Réuni, notamment sur l'agrément, la prolongation ou le retrait de l'agrément et la fixation des subventions aux centres d'aide aux personnes en charge de l'accueil social et aux centres et services pour adultes en difficulté, les conditions d'intervention dans les frais d'entretien et de traitement des personnes atteintes de maladies sociales, les améliorations qui peuvent être réalisées dans le domaine de la politique de l'action sociale.

La section est composée de représentants des pouvoirs organisateurs des services et/ou institutions concernés, de représentants du personnel occupé dans ces services et/ou institutions, de représentants des usagers, notamment des usagers des services, et des organismes d'assurance dans le cadre de la législation sur l'assurance maladie invalidité et de personnes particulièrement qualifiées n'appartenant pas aux autres catégories.

Le Collège a demandé aux différentes sections du Conseil Consultatif de travailler de concert autour de différentes thématiques, afin de donner aux défis de la Région un caractère transversal et de les rapprocher de la population.

### Groupe de travail Conseil Consultatif "Sans-abri"

La nouvelle ordonnance "Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri" a été présentée en 2017 à la section des institutions et services de l'action sociale du Conseil Consultatif de la COCOM. Un groupe de travail a été mis en place afin de préparer cette lecture ainsi que la formulation d'un avis. Ce groupe s'est ouvert à tous les opérateurs concernés par l'ordonnance.

Ce groupe de travail se base sur la deuxième et troisième lecture de l'ordonnance.

Ce groupe de travail s'est réuni une fois en 2018.

### Concertation autour de la régionalisation du bail

L'ordonnance visant la régionalisation du bail, entrée en vigueur le 1er janvier 2018, a créé un nouveau dispositif juridique : le bail glissant.

Ce dernier a été inséré afin de, notamment, sécuriser des relations juridiques entreprises parfois par les associations, certaines communes, CPAS, ou maisons d'accueil en vue de rendre autonome une personne dans sa future relation locative avec un bailleur privé.

Les articles 263 à 266 du Code du Logement introduit par l'ordonnance sur la régionalisation du bail visent à offrir une réponse à cette situation mais à certains acteurs seulement, désignés par le Gouvernement, ainsi que le prévoit l'article 263, §1 du Code.

Dans ce cadre, la Fédération Bico a été invitée à deux reprises, avec d'autres partenaires, au cabinet Fremault, afin de réfléchir à des propositions concrètes.

## CHAPITRE 4 : FORMATIONS, JOURNEES D'ETUDE, RECHERCHES ET COURS

---

### La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri

Depuis 2000 le Kenniscentrum WWZ (ex-Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR))/Regio-Overleg Thuislozenzorg, la Fédération Bico, la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) et le Centre de Documentation et de Coordination Sociale (CMD-CDCS) organisent à tour de rôle et en partenariat "La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri". L'objectif de cette semaine est de favoriser, au travers de rencontres et d'échanges de pratique, les contacts entre les dispositifs d'aide aux personnes sans abri néerlandophones, francophones et bicommunautaires, mais aussi d'établir des ponts avec différents secteurs confrontés au même public ou aux mêmes problématiques. Ce qui fait la particularité de ce projet est le fait que les travailleurs sociaux 'se rendent visite' sur leur lieu de travail, dans les infrastructures, afin qu'ils apprennent à se connaître personnellement et qu'un réseau s'établisse par-delà les frontières linguistiques et le cloisonnement entre secteurs. Après avoir choisi un thème, les organisateurs invitent les services d'aide aux personnes sans abri et ceux du secteur mis en lumière à ouvrir leurs portes aux visiteurs.

Les services ont ainsi l'occasion de présenter leurs projets, missions, fonctionnement, expériences ou questionnements. Ces moments d'échanges dépassent les frontières linguistiques, tout le monde y parle la langue de son choix. Si besoin une traduction peut être organisée. Dès que le programme est finalisé, une invitation est envoyée aux collaborateurs actifs dans les secteurs participants et/ou voisins, afin qu'ils puissent s'inscrire aux visites de leur choix. Le programme prévoit des visites gratuites pendant les jours ouvrables de 9h à 10h30, de 11h30 à 13h et de 15h à 16h30. En fonction des possibilités de l'organisation qui ouvre ses portes, des groupes de 8 à 20 personnes sont constitués. Le collaborateur peut élaborer lui-même son programme mais les inscriptions sont obligatoires.

La 17<sup>e</sup> édition a mis l'accent sur le flux entre le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri d'une part et les institutions de différents secteurs connexes comme les soins en santé mentale, le secteur du handicap, l'aide à la jeunesse, le système pénitentiaire et l'accueil des réfugiés d'autre part et s'est concentrée sur le moment charnière qu'est la sortie d'une institution et le risque de tomber dans le sans-abrisme qui y est lié.

Mi-novembre, plus d'une trentaine de services actifs à Bruxelles ont ouvert leurs portes. Pendant environ une heure et demie, les participants ont eu la possibilité d'échanger des idées avec l'équipe qui les accueillait et de visiter leur service. La semaine de l'aide aux personnes sans abri regroupe tout autant des services francophones que néerlandophones.

Une rencontre intersectorielle a également été organisée sur le même thème et lors de laquelle les participants se sont concentrés sur les bonnes pratiques permettant aux charnières de pivoter sans heurts et sur l'importance de la collaboration.

En 2018, le Kenniscentrum WWZ était l'organisateur principal.

## Plan de formation

Cette année, la Fédération Bico a proposé 8 formations, organisées de janvier à décembre 2018. Les thèmes des différentes formations étaient : projet d'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri (2x français et néerlandais), intervention auprès des enfants dans un contexte de violences conjugales et intrafamiliales (français), l'impact des violences conjugales sur les intervenants (français), introduction au secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri (français et néerlandais) et le sans-abrisme en Europe (français).



### a) Projet d'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri

Depuis 2017, il est souvent question de la nouvelle ordonnance de la Commission Communautaire Commune. Cette formation explique de manière détaillée et sur base d'exemples concrets ce qui changera dans le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri (COCOF, COCOM, VG). Cette formation est destinée aux travailleurs sociaux, qui n'ont encore que peu d'aperçus sur les changements qu'un tel processus entraînera.

### b) Intervention auprès des enfants dans un contexte de violences conjugales et intrafamiliales

Cette formation s'adresse aux intervenants de première ligne afin de les outiller dans le décodage et dans le dépistage des situations de violences conjugales. L'intervenant sera ainsi plus outillé afin de poursuivre son intervention en tenant compte de la situation de violence. Il sera également informé des ressources disponibles au sein de son réseau en cas de nécessité.

### c) L'impact des violences conjugales sur les intervenants

Les violences conjugales bousculent, interpellent, nous avons pour habitude de dire que cette problématique nous frôle beaucoup plus que nous ne l'imaginons. Dans de nombreux cas, les situations de violences conjugales sont très compliquées à gérer et génèrent des difficultés particulières pour l'intervenant, il est important de tenir compte de l'impact de ces situations sur celui-ci.

### d) Introduction au secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri

Destinée aux nouveaux travailleurs du secteur de l'aide aux personnes sans abri, cette formation donne un aperçu du secteur bruxellois d'aide aux personnes sans abri (légal, public, associatif, politique, historique, etc.).

## e) Le sans-abrisme en Europe

Quelles sont les politiques de lutte contre le sans-abrisme menées en Europe ? Quels enseignements peut en tirer le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri ? Lors de cette formation nous étudierons de plus près différents pays européens (entre autres la Finlande, l'Écosse, les Pays-Bas, etc) et examinerons la politique menée. Nous aborderons également la conférence de consensus européenne sur le sans-abrisme. Les conclusions sont-elles toujours d'actualité ? Ou le sans-abrisme s'est-il entre-temps transformé en profondeur ?

## Présentation de la Fédération Bico et du secteur de l'aide aux personnes sans abri

Chaque année, la Fédération Bico est invitée à agir en tant qu'expert du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri.

Cette année, ce fut le cas, entre autres, à l'Erasmus Hogeschool où s'est déroulée la troisième journée d'étude sur "La précarité et la maternité à Bruxelles".

## Journées d'étude/Colloques/Entretiens

Cette liste reprend les rencontres, journées d'études et colloques lors desquels la Fédération Bico a représenté le secteur bicommunautaire à l'extérieur.

<b>29/01/2018</b>	Entretien Ariane Dierickx (Capteur de logement) - Ordonnance
<b>08/02/2018</b>	Entretien Tom Van Vlierberghe (CAW Brussel) - Dossier social
<b>26/03/2018</b>	Entretien Karen Swyngedaauw (La Strada) - Housing First
<b>29/03/2018</b>	Midi de la Strada "Règlement général sur la protection des données (RGPD)"
<b>30/03/2018</b>	Espaces de paroles pour personnes sans abri. La Strada
<b>16/05/2018</b>	Règlement général sur la protection des données (RGPD). Fédération des Maisons Médicales et des Collectifs de santé francophones
<b>22/05/2018</b>	Entretien Benoît Quittelier (La Strada) - Brureg
<b>29/05/2018</b>	Moment de mise en réseau intersectorielle "Met drie in bed - altijd pret?". Kenniscentrum WWZ
<b>28/06/2018</b>	Entretien Noël Decoster (CPAS de Saint-Gilles - Habitat accompagné)
<b>27/08/2018</b>	Entretien Kris Gysen (CAW Brussel) - Livre blanc
<b>01/10/2018</b>	Présentation logiciel TOPAZ. Médecins du Monde
<b>18/10/2018</b>	Entretien Anne Renders (Born in Brussels – Projet INAMI)
<b>12/11/2018</b>	Entretien Gudrun Willems (VGC)
<b>12-16/11/2018</b>	Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri
<b>16/11/2018</b>	Entretien Elisabeth Mareels (DoucheFLUX)
<b>04/12/2018</b>	Colloque suite à la publication du "Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2018". USAB Universitaire Stichting voor Armoedebestrijding van Universiteit Antwerpen

## CHAPITRE 5 : AFFILIATION

---

### Centre flamand d'Etudes et de Documentation pour les ASBL (VSDC)

Ce centre donne des conseils dans toutes les matières concernant les ASBL, notamment dans les domaines suivants :

- **Avis juridique** : statuts, modifications de statuts, fondation, dissolution, Conseil d'Administration, fusion, registre des membres, structures, etc.
- **Avis en droit social** : toutes les questions peuvent être présentées, aussi bien sur le travail rémunéré que sur le thème du travail bénévole.
- **Comptabilité** : tous les aspects de la comptabilité figurent également parmi leurs compétences.
- **Fiscalité** : questions du type "Comment remplir ma déclaration d'impôts ?", "Mon ASBL doit-elle avoir un numéro de TVA ?".

## CHAPITRE 6 : CONSEIL D'ADMINISTRATION / ASSEMBLEE GENERALE

---

Fin 2018, l'Assemblée Générale se composait des membres suivants :

1. Présidente : Annelies Vangoidsenhoven (Lhiving)
2. Vice-présidente : Mallorie Van den Nyden (Fami-Home)
3. Trésorière : Marie-Alice Janssens (Huis van Vrede)
4. Administratrice : Iram Chaudhary (Porte Ouverte)
5. Administratrice : Sarah De Hovre (Pag-Asa)
6. Administrateur : Laurent Demoulin (Diogènes)
7. Administratrice : Brigitte Houtman (Talita)
8. Administrateur : Murat Karacaoglu (Pierre D'Angle)
9. Administrateur : Martin Lievens (L'Armée du Salut - Habitat Accompagné)
10. Administratrice : Deborah Oddie (Escale)
11. Administrateur : Daan Vinck (Hobo)
12. Membre effectif : Océane Barbey (L'Ilot/S.Ac.A.Do.)
13. Membre effectif : Nadine De Buck (Habitat accompagné du CPAS de Saint-Gilles)
14. Membre effectif : Pascale Desprets (Le Relais)
15. Membre effectif : Caroline Legrand (Les Foyers d'Accueil)
16. Membre effectif : Olivier Lendo (Le Nouveau 150)
17. Membre effectif : Bertrand Lombaert (Un Toit à Soi)
18. Membre effectif : Didier Stappaerts (Ariane)
19. Membre effectif : Sarah Vanempten (Aprèstoe)
20. Membre coopté : Luc Jaminé (SOM)

Le Conseil d'Administration s'est réuni à six reprises au cours de l'année 2018.

L'Assemblée Générale s'est réunie cinq fois en 2018.

## CHAPITRE 7 : ORGANIGRAMME

---

### *Assemblée Générale*

Composée de tous les membres, l'Assemblée Générale détermine la vision et les missions à long terme de la Fédération Bico ainsi que le thème annuel et les priorités de l'année de fonctionnement en cours. Les comptes de résultats, budgets et rapports d'activités y sont également discutés et approuvés.

### *Conseil d'Administration*

Composé de minimum huit et maximum onze administrateurs, le Conseil d'Administration prend les décisions concernant la gestion générale de l'ASBL (sous réserve de la décision finale de l'Assemblée Générale), discute de l'actualité du secteur et adopte, au besoin, certaines positions. Dans certains cas, des groupes de travail sont mis en place afin d'approfondir une thématique donnée.

### *Equipe*

Deux personnes sont employées par la Fédération Bico. Les tâches journalières sont assurées par un directeur et une employée administrative.

Le responsable de la Fédération Bico est Birger Blancke, engagé depuis février 2002.

Nathalie Deroo, assistante administrative, engagée depuis octobre 2016.

## BIBLIOGRAPHIE

---

**LA STRADA, DE WITTE JASPER**, *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale : données relatives à l'hébergement de personnes sans abri durant la période 2010-2014*, Bruxelles : la Strada, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 2016, 38p.

[https://www.lastrada.brussels/portail/images/Strada\\_RCD\\_2016\\_FR\\_VD.pdf](https://www.lastrada.brussels/portail/images/Strada_RCD_2016_FR_VD.pdf)

DERNIERE CONSULTATION : 09.04.2019

**LA STRADA**, *Note de synthèse du groupe de travail "Approche intégrée de l'aide aux personnes sans abri" de la Concertation bruxelloise de l'Aide aux Sans-abri*, Bruxelles : la Strada Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 2015, 16p.

[https://www.lastrada.brussels/portail/images/lastrada\\_verseuneapprocheintegreedef1-1.pdf](https://www.lastrada.brussels/portail/images/lastrada_verseuneapprocheintegreedef1-1.pdf)

DERNIERE CONSULTATION : 09.04.2019

**OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES**, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*, Bruxelles : Commission communautaire commune, 2017, 157p.

[http://www.ccc-ggc.irisnet.be/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport\\_thema\\_fr\\_2016.pdf](http://www.ccc-ggc.irisnet.be/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf)

DERNIERE CONSULTATION : 09.04.2019

## GLOSSAIRE

---

<b>AIS</b>	Agence Immobilière Sociale
<b>AMA</b>	Association des Maisons d'Accueil et des services d'Aide aux Sans-abri en Wallonie et à Bruxelles
<b>APEF</b>	Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation
<b>BAIS</b>	Bureau d'Aide et d'Intégration Sociale
<b>CAW</b>	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (Centre de service social général)
<b>CCT</b>	Convention Collective de Travail
<b>CDCS</b>	Centre de Documentation et de Coordination Sociale
<b>COCOF</b>	Commission Communautaire française. Nommée aujourd'hui Parlement francophone, institution équivalente à la VGC
<b>COCOM</b>	Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale
<b>CP</b>	Commission Paritaire
<b>FE.BI</b>	Association des Fonds Sociaux Fédéraux et Bicommunautaires du secteur non-marchand
<b>MEHOBEL</b>	The measurement of homelessness in Belgium = La mesure des sans-abris en Belgique
<b>RBDH</b>	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
<b>Regio-Overleg</b>	Concertation régionale entre les maisons flamandes et bicommunautaires de Bruxelles. Se réunit en principe 4 fois l'an et bénéficie de la collaboration logistique du Kenniscentrum WWZ
<b>SAW</b>	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Institution de soutien - méthodologie, réglementation, documentation,... des CAW)
<b>SISP</b>	Sociétés Immobilières de Service Public
<b>SLRB</b>	Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale
<b>SMES</b>	Santé mentale et Exclusion Sociale
<b>SOHONET</b>	Societal Housing Network asbl est une plateforme collaborative qui a pour objectif de promouvoir, stimuler et activer la création de logements afin de contribuer à l'amélioration de l'accès à un logement à finalité sociale digne et durable pour les publics fragilisés
<b>SOM</b>	Federatie van Sociale Ondernemingen
<b>SPP-IS</b>	Service Public fédéral de Programmation - Intégration Sociale
<b>VGC</b>	Vlaamse Gemeenschapscommissie (Commission Communautaire Flamande, équivalent néerlandophone de la COCOF)
<b>WWZ</b>	Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg

## ANNEXES

## Courrier : Dossier social



Aux membres de la Commission des Affaires Sociales  
Parlement Bruxellois

Bruxelles, le 27-03-2018

Depuis 2015, les Ministres Céline Fremault et Pascal Smet élaborent une nouvelle ordonnance pour une politique régionale relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri. L'objectif poursuivi par cette ordonnance est une meilleure coordination des différents services pour les personnes sans abri, tant du point de vue des services d'urgence que des services d'insertion ainsi qu'un suivi central des parcours des personnes sans abri qui font appel à ces services.

Les points intéressants de cette ordonnance sont que la typologie européenne de l'exclusion liée au logement (Ethos) serve de base pour la définition des personnes sans abri et que des services comme les centres de jour et Housing First et des soutiens comme le post-hébergement puissent désormais être reconnus et subsidiés structurellement.

Une institution régionale (asbl de droit public), Bruss'Help, est créée pour la coordination centrale et l'orientation des personnes sans abri vers le service le plus adapté. La mission de Bruss'Help n'est pas seulement d'organiser une collaboration plus efficace entre l'aide d'urgence et les services d'insertion mais aussi de faciliter le recours aux droits sociaux. Bruss'Help ne garantit donc pas seulement l'orientation vers le service ou l'organisation appropriée mais aussi vers le CPAS compétent. L'outil qui a été développé pour se faire, est le dossier social électronique partagé.

Concrètement, l'ordonnance impose à chaque service reconnu, quel que soit le type de service (donc également à l'accueil inconditionnel de jour ou de nuit à bas seuil), la création d'un dossier social pour chaque usager, dont les données pourront être partagées avec tous les autres services auxquels l'utilisateur fera appel. Ces e-dossiers individuels seront gérés de manière centralisée par Bruss'Help pour le suivi des parcours des personnes sans abri (quelles données sont partagées et avec qui, et quelles étapes démarches sont entreprises ?) et l'orientation (sur base des places disponibles). Bruss'Help est également chargé de recherches sur la problématique du sans-abrisme sur base de données statistiques. Par ce biais, les Ministres souhaitent donner un 'visage' aux personnes sans abri recourant à l'aide bruxelloise aux personnes sans abri et préserver 'leurs droits'. Mais qu'en est-il des personnes sans abri sans ou avec un statut de séjour légal précaire ou des citoyens de l'UE qui n'ont pas accès à la sécurité sociale belge ?

Le secteur bruxellois d'aide aux personnes sans abri est réticent face à cet outil. Travailler avec des personnes sans abri requiert une approche sur mesure qui a, avant tout, comme objectif de construire une relation de confiance dans un paysage administratif particulièrement complexe et qui mène de plus en plus souvent au non-recours aux droits sociaux<sup>1</sup> et à une plus grande précarisation encore de la situation. Afin de clarifier notre position, nous apportons ci-dessous quelques situations concrètes.

Notre intervention a toujours été axée sur l'accompagnement de nos usagers dans l'ouverture de leurs droits et obligations et sur le renforcement de leur intégration dans la société et ce de toutes les

<sup>1</sup> Observatoire de la santé et du social de Bruxelles (2017) *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Bruxelles : Commission communautaire commune, 2017.



manières possibles. Cela passe principalement par l'investissement de temps dans l'écoute des besoins des personnes qui se sentent/sont souvent exclues sur de nombreux plans. Nous créons pas à pas le lien avec des services qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils évitent en raison de leur seuil trop élevé ou à cause d'expériences négatives. En prenant le temps de peser les avantages et les désavantages, nous allons ensemble ouvrir des droits qui paraissent jusqu'alors inaccessibles.

- Un dossier social électronique partagé éloigne le travailleur social et le demandeur d'aide. Le risque existe que les travailleurs sociaux vont (ou devront) se baser sur les informations partagées pour apporter des solutions standardisées. C'est le principal danger d'une porte d'accès centrale et de l'orientation comme mentionnées dans les missions de Bruss'Help.

Un dossier décrivant la situation de l'utilisateur et les démarches entreprises est, aujourd'hui déjà, un instrument de travail important pour la plupart des organisations. Certains services préfèrent un dossier papier (afin de rédiger, avec l'utilisateur, des plans d'aide concrets et adaptés). D'autres services optent pour un dossier électronique (principalement pour faciliter la communication interne entre les travailleurs sociaux au sein de l'équipe).

- Un dossier social supplémentaire augmente la charge de travail des travailleurs sociaux, du temps qui ne peut pas être investi pour le demandeur d'aide. Nous ignorons dans quelle mesure ce système central imposé s'inscrit dans le fonctionnement journalier, les méthodes de travail et les contacts individuels avec les usagers.

Concernant les recherches sur base de données statistiques, le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri dispose, avec le « Recueil central », déjà depuis dix ans d'un outil anonymisé, développé en étroite collaboration avec les maisons d'accueil, les centres d'accueil d'urgence et les fédérations du secteur. Des données sont ainsi collectées auprès des centres bruxellois d'hébergement pour personnes sans abri, qui sont reconnus par la COCOM, la COCOF et la Communauté Flamande. L'enregistrement centralisé fournit des informations sur les caractéristiques des personnes sans abri accueillies et quelques caractéristiques sociodémographiques de ce groupe-cible. Cela permet d'objectiver certaines réalités de terrain et de contribuer à la recherche de solutions structurelles adaptées<sup>2</sup>.

- Le système d'enregistrement central actuel fait partie des missions de la Strada et a été développé en collaboration avec le secteur, ce qui a un impact positif sur la qualité de l'enregistrement et des données. De plus la nouvelle ordonnance permet d'élargir le système existant aux données des organisations qui n'étaient jusqu'ici pas reconnues par la COCOM, comme le Samusocial par exemple.
- Le développement d'un nouveau système implique de repartir de 0. Des accords doivent être conclus avec la COCOF et la Communauté Flamande afin que les données des services COCOF et du CAW Brussel fassent partie de ce fichier centralisé. Un nouveau groupe de travail comprenant des responsables et des experts du secteur doit être mis en place afin de refaire le travail (fait il y a 10 ans) avec le CIRB. Il n'est fait aucune mention d'une estimation des coûts de développement de ce système (informaticiens, expertise du secteur) et de son installation (serveurs, ordinateurs), du rôle du CIRB, du suivi et de l'appui des informaticiens, de l'évaluation et du pilotage par le secteur et le politique. Il est évident qu'il s'agit d'un travail de longue haleine et qui demande un apport financier important des Ministres compétents.

La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), le réseau électronique du secteur social (public) pour

<sup>2</sup> La Strada, DE WITTE Jasper, *Recueil central de données des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence en Région de Bruxelles-Capitale : données relatives à l'hébergement de personnes sans abri durant la période 2010-2014*, Bruxelles : la Strada, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 2016.



la collecte de données relatives à la pension, aux congés, au crédit-temps et à l'interruption de carrière, au handicap et à l'invalidité, à la santé, à la famille, à l'aide et aux CPAS, à l'emploi et au chômage, à l'incapacité de travail et aux maladies professionnelles, a été créé en 1990 afin de partager les informations concernant les assurés sociaux et les employeurs de manière « sécurisée »<sup>3</sup>. « L'objectif recherché était une simplification administrative de la sécurité sociale tout en respectant la vie privée »<sup>4</sup>. Nous constatons qu'après 28 ans ce réseau électronique ne parvient toujours pas à ouvrir des droits pour les bénéficiaires. De plus l'outil est ressenti comme un système de contrôle servant principalement à éviter les doubles demandes envers la sécurité sociale. La simplification administrative n'a pas non plus été concrétisée. Une personne faisant une demande auprès d'un CPAS doit toujours entrer les documents suivants (en version papier): composition de ménage, preuve de revenus (allocation de chômage, allocations pour handicapés, pension alimentaire, allocations familiales,...), vignettes de mutuelle, etc. Alors que le CPAS a besoin des versions papiers de ces documents pour contrôler les données enregistrées dans la BCSS. Le contrôle prime donc sur la simplification administrative.

- Le secteur n'est par conséquent pas convaincu de l'impact d'un réseau électronique sur le renforcement de l'accès aux droits sociaux. Les travailleurs sociaux sont quotidiennement confrontés à des personnes qui sont perdues dans le labyrinthe administratif (et digital) et exclues de leurs droits pour n'avoir pas suivi les bonnes étapes ou transmis le bon formulaire. Ici nous pensons aux personnes qui ont contracté des dettes pour des services de bases (factures énergétiques, frais scolaires,...) et qui travaillent au noir pour rembourser ces dettes, ou à des parents séparés qui se retrouvent dans une situation financière désespérée pour devoir payer une pension alimentaire ou parce qu'ils ne l'ont pas reçue, complètement dépendant du système et de la société (et finissent en rue pour disparaître dans l'anonymat).
- Les dossiers électroniques partagés n'offrent aucune garantie quant à l'ouverture des droits. Bien au contraire ! Avec un public qui est déjà bien souvent la victime de la fracture numérique, seule la méfiance va augmenter. Pour les travailleurs sociaux qui restaurent la confiance sur base de méthodes relationnelles (qui ne relèvent pas d'un enregistrement objectif), un dossier social imposé n'apporte aucune valeur ajoutée.

Pour pouvoir répondre à la question de la pertinence du dossier social partagé, nous devons premièrement nous demander ce dont a besoin l'aide sociale pour proposer une offre de qualité (investissement de moyens dans l'aide ou dans des instruments informatiques) et deuxièmement comment nous pouvons renforcer la qualité de l'offre pour augmenter les sorties de situations de sans-abrisme. Le dossier social est un outil pour gérer le sans-abrisme. Nous demandons aux Ministres compétents d'investir dans des pistes permettant d'échapper au sans-abrisme ou d'empêcher que des personnes ne deviennent sans-abri.

Dans le prolongement de ceci, nous souhaitons formuler une proposition concrète, à savoir l'annulation des articles 77 à 85 concernant le réseau des dossiers sociaux et le partage des données.

**Tom Van Vlierberghe (Regio-overleg)**  
**Christine Vanhessen (AMA)**  
**Birger Blancke (Fédération Bico)**

<sup>3</sup> Website BCSS: <https://www.kw-bcss.fgov.be/fr/services-et-support/services-de-base/portail-de-la-securite-sociale>

<sup>4</sup> Website BCSS: <https://www.kw-bcss.fgov.be/fr/services-et-support/services-de-base/portail-de-la-securite-sociale>

Courrier : Ordonnance



Madame la Ministre Céline Fremault  
 Membre du Collège Réuni  
 de l'Action sociale et de la Lutte contre la Pauvreté

Bruxelles, le 06-11-2018

Madame la Ministre,

L'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri a été publiée ce 10 juillet 2018.

Elle est le fruit d'un travail de longue haleine durant lequel le secteur de l'aide aux sans-abri, que nos organisations représentent dans sa toute grande majorité, aura pu vous faire part à la fois de son soutien mais aussi, quand nous l'avons jugé utile, de nos inquiétudes.

Tout au long de ce travail, nous pensons vous avoir apporté des propositions constructives même si nous avons dû user de moyens de communication parfois médiatisés (cf. la manifestation organisée en septembre 2017).

De plus, nous ne doutons pas que la gestion que vous avez dû faire suite au scandale du Samusocial aura été un moment crucial dans les orientations prises par l'ordonnance.

Nous arrivons dans une nouvelle étape charnière de l'entrée en vigueur de l'ordonnance, celle qui verra la publication des arrêtés d'applications et, nous l'espérons, celle qui verra une augmentation des budgets en vue de couvrir à 100% les nouvelles mesures que l'ordonnance prévoit de réaliser.

Dans cette dernière ligne droite de travaux réglementaires, 3 chantiers majeurs sont également en cours :

1. L'écriture des statuts pour les nouvelles associations de droits publics que sont Bruss'Help et le New Samusocial
2. Le transfert des anciennes asbl La Strada et Samusocial vers ces 2 nouvelles associations
3. La mise en œuvre du dossier social électronique partagé

Concernant ce dernier point, nous participons activement au comité de pilotage de l'analyse commanditée au CIRB. Nous tenions, par la présente, à vous remercier de nous avoir associé à ce travail qui, vous vous en doutez, questionne énormément le secteur de l'aide aux sans-abri.

L'approche qualitative et la rigueur du CIRB nous permettent d'envisager ce dossier social comme un futur outil même si des interrogations demeurent encore (ex : ce dossier social permettra-t-il réellement aux personnes que nous accompagnons de sortir de leur situation de sans-abrisme ou de se maintenir en logement ?).

Concernant les 2 premiers points, nous avons peu d'informations à ce jour. Pourtant, nos organisations pourraient y jouer un rôle crucial pour le secteur.

Aussi, nous souhaitons pouvoir disposer d'informations plus précises et ce, avant que les statuts ne soient publiés au Moniteur Belge.

En effet, nous avons encore des questions sur les missions telles que reprises dans l'ordonnance ainsi que sur la composition des instances de ces organismes. Nous nous référons pour cela aux entretiens qui ont eu



lieu et au cours desquelles nous avons souligné à plusieurs reprises l'importance des représentants des organisations faitières, qui parlent au nom de l'ensemble du secteur, plutôt que des acteurs individuels qui parlent au nom de leur institution, au sein d'une structure telle que Bruss'Help. Dans la mesure où Bruss'Help s'adresse aux différentes autorités compétentes, il n'est pas non plus sans importance d'inclure un représentant d'une organisation faitière de la partie néerlandophone dans sa composition.

De plus, les impacts sur les missions mais surtout sur le personnel des 2 asbl nous préoccupent (quels seront leurs statuts [contractuels ou salariés], quel seront leurs organigrammes...). Ces questions prévalent essentiellement pour Bruss'Help étant qu'il s'agit de créer une toute nouvelle structure.

Par ailleurs, nous nous demandons quels seront les obligations qui seront reprises dans les contrats de gestions de ces 2 associations ?

Nous espérons que vous accepterez de nous faire part de l'état d'avance de ces 3 dossiers.

Nous vous remercions, Madame la Ministre, pour l'attention que vous porterez à ce courrier et vous présentons nos meilleures salutations.

Christine Vanhessen (AMA)  
Birger Blancke (Bico Federatie)  
Tom Van Vlieterberghe (Regio-overleg)