



# Secteur de l'Aide aux Sans-abri – CPAS: Faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux

R a p p o r t

Nicole Mondelaers & Birger Blancke



Publication et Journée d'étude réalisées grâce au soutien de la  
Commission Communautaire Commune



Ce rapport est imprimé en exemplaires limités.  
Vous pouvez télécharger la publication sur le website [www.bwr.be](http://www.bwr.be)

Editeur responsable:  
Fédération Bico asbl, rue du Boulet 34, 1000 Bruxelles

Tous les droits sont réservés. Sous réserve des exceptions expressément prévues par la loi, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système d'extraction, ou publiée par impression, photocopie, microfilm ou tout autre moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

---



La FEANTSA (Fédération européenne des associations travaillant avec les sans-abri) [1] a développé une typologie du sans-abrisme et de l'exclusion sociale en matière de logement. La typologie ETHOS suppose que le logement (un « chez soi ») fait référence à trois domaines conceptuels et que son absence amène au sans-abrisme. Avoir « une maison » signifie : de bénéficier d'un logement adéquat (ou de suffisamment d'espace) pour la personne et sa famille (domaine physique), la possibilité de garantir l'intimité et de développer une vie sociale (domaine social) et avoir un titre légal d'occupation (domaine juridique). Sur base de cette théorie, quatre grands types de personnes sans-abri se définissent : les habitants de la rue, les personnes sans « maison », les personnes vivant en logement précaire et les personnes ayant un logement inadéquat.

Initiateurs:

L'asbl **Fédération Bico** défend depuis 2002 l'intérêt des institutions bicommunautaires actives auprès du public sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale. Elle représente les institutions dans différents domaines : en commissions paritaires (319, Maribel, Table ronde Intersectorielle, etc), lors des négociations avec les pouvoirs subsidiants et dans les différentes concertation (Comité de concertation, Regio-overleg, MABO, Concertation des Fédérations, différents groupes de travail, etc). La Fédération Bico soutient ses membres en leur assurant la diffusion de l'information et l'offre d'un service technique.

Le **Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad** (BWR) contribue depuis 1975 à une meilleure connaissance du secteur néerlandophone du social et de la santé à Bruxelles. Le BWR stimule et organise la concertation et la collaboration au sein et entre les secteurs, notamment grâce au Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel (ROTB).

[1] Pour plus d'information, voir: [www.feantsa.org](http://www.feantsa.org)

---

## **Remerciements**

Les initiateurs de la recherche-action souhaitent remercier les participants des groupes de travail pour leur attitude constructive et ouverte lors des sessions de travail intensives. Nous remercions également les responsables des CPAS et des institutions pour leur confiance dans ce projet et la mise à disposition des travailleurs sociaux. Enfin, nous continuerons à compter, à l'avenir également, sur les membres du comité d'accompagnement pour encourager à l'évaluation de leurs propres missions et de leurs collaborations et aux adaptations éventuelles.

Nicole Mondelaers  
Birger Blancke

## Avant-propos

Dans ce document nous présenterons le déroulement du projet « Secteur de l'Aide aux Sans-abri - CPAS: Faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux » ainsi que le résultat des séances de travail. Nous espérons que les conclusions des groupes de travail pourront inspirer, chez les travailleurs sociaux et les représentants du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et des CPAS, une collaboration constructive et l'approche commune de certaines difficultés rencontrées.

Le projet est une initiative du Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR) et de la Fédération Bico, en réponse aux signaux répétés du Secteur bruxellois d'aide aux Sans-abri<sup>1</sup> sur le nombre croissant de personnes vulnérables et la collaboration, parfois difficile, avec les CPAS. L'objectif du projet est de faire travailler le Secteur de l'Aide aux Sans-abri et les CPAS comme de véritables partenaires et de valoriser les efforts des travailleurs sociaux. Une première condition pour atteindre cet objectif est une meilleure connaissance du travail concret de chacun. Le site <http://www.ocmw-info-cpas.be><sup>2</sup> donne un aperçu clair de la législation applicable aux CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Les différences dans l'interprétation et dans l'approche des 19 CPAS ne sont toutefois pas prises en compte.

C'est pour répondre à ce besoin d'information pratique qu'a été élaboré une recherche-action commune. L'aspect innovant de la recherche-action réside dans le travail commun des travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et des CPAS au sein des groupes de travail. Les procédures existantes des CPAS ont été confrontées aux cas et signalements des usagers et des travailleurs sociaux lors de quatre sessions de travail. En outre, le développement d'un outil en ligne bilingue qui cartographie les différentes interprétations de l'offre des services, des interventions et des procédures des 19 CPAS a été envisagé. Les autres objectifs sont la formulation de recommandations et de propositions

1 Les membres du Regio Overleg, la Fédération Bico, l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A) et le Comité de Concertation sur la problématique des sans-abri de La Strada, Centre d'Appui du secteur de l'aide aux sans-abri à Bruxelles .

2 Site de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB). Cliquer sur « inventaire des procédures légales des différentes formes d'aides du CPAS ».

d'amélioration en réponse aux problèmes rencontrés mais également l'impulsion d'un réseau de travailleurs sociaux issus des CPAS et du Secteur de l'Aide aux Sans-abri local et/ou régional.

La proposition de projet a été positivement accueillie. Les trois CPAS contactés -Bruxelles, Molenbeek-Saint-Jean et Schaerbeek- se sont dit disposés à prendre part au projet en novembre 2011. Les différents groupes de travail se sont réunis de novembre 2011 à avril 2013.

Suite à la mise en place et au déroulement de la recherche-action, ce rapport se concentre sur les résultats des groupes de travail. Une distinction est ici faite entre les résultats généraux liés au cadre institutionnel et les obstacles généraux. Les obstacles généraux empêchent les usagers, les travailleurs sociaux, les institutions et les CPAS d'offrir une aide effective. Les travailleurs sociaux ont participé lors des groupes de travail à la recherche d'une manière de renforcer les collaborations aux moments clés du parcours de l'utilisateur. Les propositions d'amélioration ont été décrites à quatre moments clés: l'introduction de la demande, la composition du dossier pour la demande d'aide, le départ de la maison d'accueil et les besoins en soins médicaux.

Nous ciblons dans ce projet les usagers accompagnés, en parallèle à l'accompagnement du CPAS, par les organisations du Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Les autres organisations sociales bruxelloises s'investissent également quotidiennement dans l'accompagnement des personnes vulnérables. Enfin, de nombreuses personnes se rendent toutes seules au CPAS.

## Table des matières

Avant-propos	01
1. Introduction	05
2. Objectifs du projet	09
2.1. Objectifs généraux	09
2.2. Objectifs attendus	10
2.3. Les bases du projet	10
3. Méthodologie et processus de la recherche-action	11
3.1. Groupes de travail	12
3.2. Comité d'accompagnement	14
3.3. Concertation structurelle	15
4. Discussions et résultats des groupes de travail	16
4.1. Discussions au sein des groupes de travail	16
4.2. Résultats des groupes de travail	17
4.2.1. Constatations générales	17
4.2.1.1. Connaissance du cadre juridique des CPAS	17
4.2.1.2. Connaissance du Secteur de l'Aide aux Sans-abri	18
4.2.1.3. Définition du 'Sans-abri'	20
4.2.1.4. Champs d'action du CPAS = Commune	20
4.2.1.5. La structure du CPAS	21
4.2.1.6. Misions/Tâches partagées	21
4.2.2. Difficultés générales rencontrées	24
4.2.2.1. Un public cible, qui a un besoin d'aide urgente, un accompagnement intensif et sur mesure	24
4.2.2.2. Communication	25
4.2.2.3. Travail social sous pression	25
4.2.2.4. Manque de logements abordables	28
4.2.2.5. Manque de services de médiation de dette	31
4.3. Valeur ajoutée de la recherche-action	32
4.3.1. Objectifs réalisés?	32
4.3.1.1. Notes et recommandations communes	32
4.3.1.2. Un instrument online bilingue pour soutenir les intervenants	31

4.3.1.3.	Mise en place d'un réseau local et régional de travailleurs sociaux	34
4.3.1.4.	Un instrument adapté à l'utilisateur	35
4.3.2.	Collaboration aux moments clés	35
4.3.2.1.	Introduction de la demande	35
4.3.2.2.	Composition du dossier de demande d'aide	38
4.3.2.3.	Installation dans le logement	41
4.3.2.4.	Accès aux soins de santé	45
4.3.3.	Informations pour soutenir la collaboration	50
4.3.3.1.	Introduction de la demande	50
4.3.3.2.	Accès au logement	51
4.3.3.3.	Accès aux soins de santé	53
4.3.3.4.	Examen exhaustif des droits sociaux et (avances sur) allocations sociales	54
5.	Pistes concrètes	55
5.1.	CPAS – Secteur de l'Aide aux Sans-abri : publics, objectifs et réseaux communs	55
5.1.1.	Public partagé	56
5.1.2.	Mission partagée	56
5.1.3.	Un réseau	57
5.1.4.	Exemples de pratiques bruxelloises	58
5.1.5.	Début d'une collaboration durable	59
6.	Conclusion	61
7.	Annexe	63
7.1.	Composition des groupes de travail	63
7.2.	Composition du comité d'accompagnement	64

## I. Introduction<sup>3</sup>

L'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale a constaté, grâce au Baromètre social annuel, l'état de la pauvreté en région de Bruxelles. L'évolution de la pauvreté a été mise en relation avec divers aspects de la vie tels que le revenu, l'emploi, l'éducation, la santé, le logement ou encore la participation sociale. Cette relation est complexe et ne peut être résumée comme une analyse des causes et conséquences de la pauvreté. La pauvreté peut être à la fois le résultat et la cause de l'exclusion sociale dans ces différents domaines<sup>4</sup>.

Les conclusions du Baromètre social étaient également -sans surprise- alarmantes pour l'année 2012. L'augmentation de la population a entraîné avec elle l'augmentation du nombre de personnes en situation de pauvreté dans la région de Bruxelles. Cela se reflète à la fois dans les domaines des revenus, de l'emploi, du logement, de la santé et de l'éducation. Le fait qu'un quart des enfants bruxellois vivent dans un ménage sans revenu provenant du travail entraîne une perspective d'avenir dans lequel le nombre de personnes vivant dans la pauvreté ne fait qu'augmenter. En outre, les CPAS présentent via leur mémorandum<sup>5</sup> un changement de leur public classique. À côté des pauvres 'de père en fils', on verra de plus en plus aux guichets des CPAS des personnes d'origine étrangère, des personnes ayant des problèmes de santé mentale ou encore des personnes très endettées malgré des revenus moyens.

Cette forte augmentation du nombre d'habitants vivant dans une situation socio-économique vulnérable va de pair avec un besoin croissant de travail et d'accompagnement social. Un besoin auquel ni le secteur social bruxellois de la santé et du social ni les CPAS -malgré tous leurs efforts- ne peuvent répondre avec les ressources actuelles.

En septembre 2011, lors du débat public «Sans-abri à Bruxelles»<sup>6</sup>, la frustra-

<sup>3</sup> Ce texte est basé sur l'article «Drempels tot sociale grondrechten wegwerken: De Brusselse welzijnssector en de OCMW's bundelen hun krachten» de Nicole Mondelaers, BWN nr. 196.

<sup>4</sup> Baromètre social 2011, [www.observatbru.be](http://www.observatbru.be)

<sup>5</sup> Mémorandum fédéral des CPAS 2010, [www.acvb-vsgb.be](http://www.acvb-vsgb.be)

<sup>6</sup> 22 septembre 2011, Débat public « Sans-abri à Bruxelles » dans le cadre du Rapport Bruxellois de la Pauvreté 2010, Observatoire de la Santé et du Bien-être, La Strada

tion des travailleurs sociaux des CPAS et du Secteur de l'Aide aux Sans-abri s'est faite clairement ressentir. L'afflux des demandeurs d'aide a forcé les organisations et les travailleurs sociaux à certains choix: tout le monde ne peut être aidé! Quel besoin est le plus grand, qui est prioritaire dans l'octroi de l'aide et pour quel type d'aide? Et qu'en est-il des personnes qui se retrouvent une nouvelle fois- exclues? Les conclusions du débat sont évidentes : il est nécessaire, en plus d'une politique durable et d'un financement structurel, d'aborder une coopération et un échange de bonnes pratiques entre les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri .

La grande participation de travailleurs sociaux et de responsables des CPAS ainsi que la demande appuyée d'une collaboration plus structurée avec le Secteur de l'Aide aux Sans-abri sont des signaux importants. Ce besoin de collaboration n'avait, jusque là, pas toujours été porté par le Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Il représente également un stimulant majeur pour le projet «Secteur de l'Aide aux Sans-abri - CPAS: Faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux».

Le projet, initié par le Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR) et la Fédération Bico, prend sens dans la conviction que les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri sont des partenaires essentiels pour faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux. Les droits sociaux fondamentaux ne sont, en effet, qu'une mesure inutile si l'accès au logement, aux revenus, à l'éducation et à l'emploi, aux soins de santé, à la culture et à la participation ne sont pas garantis. A fortiori: pire sera votre situation socio-économique, moins vous aurez de chances de faire valoir vos droits. C'est la réalité à laquelle les CPAS bruxellois et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri sont confrontés chaque jour. En effet, les CPAS constituent le dernier filet de sécurité officiel. Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri récupère quant à lui les personnes pour qui même le seuil d'accès du CPAS est trop élevé.



La mission, le fonctionnement et la procédure de demande d'aide sont strictement déterminés par la législation des CPAS<sup>7</sup>. Cependant, le CPAS, en tant qu'institution communale, a sa propre personnalité juridique, avec son propre conseil, son budget distinct, son autonomie de gestion et sa liberté d'organisation. Cette autonomie locale offre aux CPAS une discrétion opérationnelle en ce qui concerne leur mission, les groupes cibles et les réseaux pour répondre aux besoins et aux caractéristiques de leur champ d'action local. Chaque CPAS peut, en plus de la partie obligatoire dans le cadre de l'intégration sociale, utiliser ses propres fonds pour fournir un appui dans des situations particulières.

En Région bruxelloise, cette situation est encore plus particulière puisque 19 CPAS différents sont compétents sur le territoire urbain. L'utilisateur – en particulier en zone urbaine – déménage souvent, et se trouve à chaque fois qu'il change de commune, sous la compétence d'un autre CPAS. Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri Bruxellois travaille en étroite collaboration avec chacun de ces CPAS (en plus de ceux de Flandre et de Wallonie).

Il est également nécessaire pour les travailleurs sociaux d'avoir une vue d'ensemble sur le fonctionnement des différents CPAS. Les travailleurs sociaux et les usagers ont signalé à plusieurs reprises la difficulté de contacter les travailleurs sociaux des CPAS, le manque d'information au sujet des différentes interprétations de leur mission, des procédures et de l'octroi des aides par les CPAS et de l'offre de services (spécialisés). On obtient difficilement des explications des assistants sociaux des CPAS. Ces difficultés créent des obstacles supplémentaires à la demande d'aide, mais représentent également une charge de travail supplémentaire pour la personne qui réoriente l'utilisateur et pour l'assistant social du CPAS. Cette incompréhension peut occasionner des incidents. Il ne s'agit pas toujours d'incompréhension entre l'utilisateur et l'assistant social du CPAS mais également entre travailleurs sociaux.

<sup>7</sup> <http://www.ocmw-info-cpas.be>

Ces préoccupations ne sont pas nouvelles. Fin 2008, Talita lançait avec Open Deur / Porte Ouverte<sup>8</sup> un travail de recherche sur la question: «Les soins de santé et les services sociaux sont-ils disponibles et accessibles à notre public cible (sans-abri, souvent des femmes peu qualifiées en situation de vulnérabilité sociale)?" En raison de l'importance du rôle des CPAS dans les services sociaux, les 19 CPAS des communes bruxelloises ont été interrogés sur les modalités de l'accueil, les documents nécessaires, l'accès aux soins médicaux et les informations pratiques au sujet de l'utilisation d'interprètes, l'inscription chez Actiris et la question des allocations familiales en lien avec les frais d'hébergement.

Les deux maisons d'accueil estiment que ces informations pratiques facilitent l'orientation des hébergées vers les CPAS. Cela confirme la nécessité d'informations pratiques sur le fonctionnement et les procédures des CPAS bruxellois.

---

<sup>8</sup> Talita et Open Deur/Porte Ouverte sont deux maisons d'accueil pour femmes avec ou sans enfants reconnues et subsidiées par la Commission Communautaire Commune (Cocom).

## **2. Objectifs du projet**

### **2.1. Objectif général**

Les CPAS bruxellois et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri sont des partenaires essentiels pour l'accessibilité aux droits sociaux fondamentaux. Le projet vise à montrer que l'image plutôt négative du CPAS chez les usagers n'est pas justifiée et promouvoir une collaboration positive avec le Secteur de l'Aide aux Sans-abri et les autres services sociaux concernés.

### **2.2. Objectifs attendus**

- Créer un outil en ligne bilingue pour soutenir les organisations du Secteur de l'Aide aux Sans-abri ainsi que d'autres associations dans l'orientation et l'accompagnement des usagers vers le CPAS.
- Créer un réseau local et régional de travailleurs sociaux des secteurs privés et des CPAS (et communes), première étape vers un partenariat constructif.
- Relever les difficultés communes et les recommandations des travailleurs sociaux des CPAS et du Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Cette note constituera un symbole important d'un effort conjoint visant à garantir les droits fondamentaux pour tous.
- Examiner les possibilités d'élaboration d'un instrument destiné aux usagers. Il est en effet primordial de ne pas rendre ou maintenir la dépendance de l'utilisateur vis à vis des services d'accompagnement.

Ce dernier objectif mérite bien son propre projet et sera reporté à une phase ultérieure. Le développement d'un tel instrument n'est réalisable qu'avec

l'implication intensive du public-cible mais également par l'application d'une méthode et d'un rythme à sa mesure.

### **2.3. Les bases du projet**

Le projet ne peut réussir que si :

- il est porté par les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Par conséquent, il est important de s'éloigner des images, parfois négatives, entretenues au fil des années, et de se concentrer sur les droits sociaux pour tous.
- il est pris en charge à tous les niveaux - travailleurs sociaux coordinateurs et direction - dans les diverses organisations. Le travail en réseau doit se dérouler à différents niveaux.
- le parcours et les besoins de l'utilisateur restent la question centrale du présent projet.

### 3. Méthodologie et processus de la recherche-action

Afin d'atteindre les objectifs fixés, une méthodologie a été choisie.

- L'accent est mis sur la **PRATIQUE**. Comment les travailleurs sociaux des CPAS et du Secteur de l'Aide aux Sans-abri évaluent-ils leurs pratiques quotidiennes réciproques et où en est leur collaboration?
- la **RECHERCHE** commune vise quant à elle à trouver les pratiques les meilleures et les plus intéressantes comme source d'inspiration pour les CPAS et les organisations du Secteur de l'Aide aux Sans-abri.

Le projet réunit des travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et des CPAS en vue de partager leurs pratiques de travail. Les avancements du projet ont été suivis par les responsables des fédérations et des services sociaux (comité d'accompagnement). Les secteurs et les différentes organisations ont été tenus informés via les structures de concertations existantes.

En préparation à la journée d'étude organisée dans le cadre de la Semaine du Secteur bruxellois de l'Aide aux Sans-abri, deux réunions ont été organisées auxquelles les membres du Comité d'accompagnement et les participants aux trois groupes de travail ont été conviés. Les membres se sont impliqués dans la présentation de l'état d'avancement et des résultats préliminaires du projet.

Les travailleurs des CPAS de Bruxelles, Schaerbeek et Molenbeek-Saint-Jean ont travaillé à la première phase de cette recherche-action. Pour chaque CPAS a été constitué un groupe de travail mixte ayant comme objectif de traiter les quatre différents thèmes.

### **3.1. Groupes de travail**

Pour chaque CPAS participant, nous avons constitué un groupe de travail, composé de 8 membres permanents soit quatre assistants sociaux des CPAS (de différents services) et quatre travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri. La sélection a tenu compte de l'équilibre par type de service et de fédération. Ces membres permanents pouvaient être suppléés par d'autres membres, experts du thème abordé en séance. Les CPAS ont souvent invité le responsable du service (administratif) spécifique. Nicole Mondelaers (BWR/ROTB) et Birger Blancke (Fédération Bico) furent responsables de la bonne marche du projet, de l'organisation et la rédaction des rapports de réunion et du traitement des données. Les sessions de travail ont eut lieu entre novembre 2011 et avril 2013.

Chaque groupe a traité les quatre thèmes suivants: Introduction/droit au Revenu d'Intégration Sociale (RIS) et procédure du CPAS, Logement, Santé, Examen exhaustif des droits sociaux et avances sur les allocations sociales. Chaque session de travail a été consacrée à l'un de ces thèmes. Par thème, les travailleurs des CPAS ont exposé les différents types d'aide dans leur contexte, les conditions et la procédure de chaque aide. Cette information a été confrontée aux études de cas, aux expériences et à l'expertise des membres du Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Les participants ne partagent pas seulement leur propre expérience, mais transmettent les signaux de toute leur équipe et des usagers. Les obstacles rencontrés autant que les pratiques intéressantes ont été échangés. Des propositions en vue d'améliorer l'offre d'aide et la collaboration ont ensuite été conjointement formulées.

Les problèmes rencontrés et les bonnes pratiques ont pu être échangés en toute confiance au sein du groupe de travail. Les deux secteurs ont des regards critiques mais constructifs. Le respect de chacun, dans ses missions et son travail

a été instauré lors des rencontres. Les séances ont eu lieu au siège des CPAS. Vu les plannings des participants, les sessions de travail ont eu lieu toutes les deux semaines.

Afin de rapporter les discussions aussi fidèlement que possible et de saisir la dynamique des groupes de travail, les sessions ont été audio-enregistrées pour être retranscrites, structurées et traduites. Comme convenu ultérieurement avec les responsables des CPAS et du Secteur de l'Aide aux Sans-abri, les rapports des sessions thématiques n'ont été diffusés qu'en interne. Les résultats des réactions internes ont fait l'objet d'une 5<sup>ème</sup> session, après laquelle un rapport global a été rédigé.

Les réunions se sont principalement tenues en français. Afin que les membres des groupes et les responsables des CPAS puissent approuver les rapports, une traduction de ceux-ci a été nécessaire. Pour la rédaction du rapport en français du groupe de travail du CPAS de Schaerbeek, l'AMA a apporté son soutien.

Les dates des sessions thématiques ont été planifiées au début du projet. Les séances de conclusions n'ont été organisées qu'après la traduction des rapports et des feed-back au sein des CPAS participants et des organisations du Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Il n'a pas été évident de rassembler à nouveau les groupes de travail. La dernière réunion a été reportée à plusieurs reprises à la demande du CPAS.

Le suivi simultané de plusieurs groupes de travail combiné avec la responsabilité du projet était très intéressant, car les différences d'approche et les concordances ont pu s'exprimer clairement. Les difficultés rencontrées et les propositions relevées dans un groupe pouvaient être abordées dans un autre groupe. **Des difficultés ont parfois été confirmées, et des solutions parfois proposées (ou encouragées à être solutionnées). Dans la plupart**

## **des cas, la situation fut approfondie et nuancée.**

Tout au long des sessions, les objectifs et l'organisation de la recherche-action ont évolués. La recherche-action, qui avait commencé avec l'objectif d'élaborer un instrument en ligne d'information du Secteur de l'Aide aux Sans-abri, a évolué vers un processus d'échange d'information, de connaissances et d'expériences entre les travailleurs sociaux permettant de renforcer le réseau et d'assurer une répartition des tâches efficace, dans l'intérêt de l'utilisateur.

Les résultats des trois groupes de travail (Bruxelles, Molenbeek-Saint-Jean, Schaerbeek) constituent la base:

- d'une enquête sur les 19 CPAS bruxellois qui centralise de manière uniforme les conditions et les procédures de chaque service spécifique via un outil en ligne réservé aux professionnels;
- de propositions d'amélioration en réponse aux difficultés rencontrées;
- d'échange et de promotion des méthodes de travail intéressantes et efficaces
- d'une éventuelle note commune de recommandations aux autorités compétentes.

### **3.2. Comité d'accompagnement**

Le projet n'a de chances de réussir qu'en étant pris en charge conjointement par les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Afin que les deux secteurs soient impliqués dans le suivi et l'ajustement du projet, un comité d'accompagnement mixte composé des responsables du service social général des trois CPAS participants et des fédérations/concertations du Secteur de l'Aide aux Sans-abri a été mis en place. Il n'a pas été évident pour les présidents de la Fédération Bico, de la Concertation Sans-abri, de l'AMA, de La Strada et pour



les responsables des services sociaux généraux des CPAS de Bruxelles, Molenbeek-Saint-Jean et Schaerbeek de se rencontrer régulièrement.

Le Comité d'accompagnement s'est rencontré à trois reprises pour le suivi, l'évaluation de l'avancement du projet et son adaptation. Les personnes absentes ont été informées via un rapport et ont été invitées à réagir par mail.

Grâce à l'intervention des participants des CPAS, les promoteurs du projet ont eu la possibilité de présenter le projet à une concertation entre les responsables des services sociaux généraux des 19 CPAS bruxellois. Ainsi, l'implication des pouvoirs locaux ne s'est pas limitée aux trois CPAS participants.

Le Comité d'accompagnement peut, à terme, jouer un rôle important dans l'ancrage structurel du réseau constitué, de l'outil en ligne et d'autres actions éventuelles.

### **3.3. Concertation structurelle**

Les promoteurs ont profité des concertations existantes pour faire connaître le projet et créer un large support. L'état d'avancement du projet a régulièrement été réinjecté au Regio Overleg et au conseil d'administration de la Fédération Bico. Le projet a également été présenté au Centre d'Appui du Secteur de l'Aide aux Sans-abri à Bruxelles – La Strada, à la concertation entre les responsables des services sociaux des 19 CPAS bruxellois, organisée par l'Association de la Ville et des Communes de Bruxelles, et à la Section des institutions et services pour la famille et l'action sociale du Conseil Consultatif de la Santé et de l'aide aux personnes de la Commission Communautaire Commune (Cocom).

## 4. Discussions et résultats des groupes de travail

### 4.1. Discussions au sein des groupes de travail

Lors des sessions, les membres du groupe de travail nommés par les CPAS ont pu fournir uniquement des informations relatives au fonctionnement de leurs propres CPAS. Les autres membres ont partagé leurs expériences avec tous les CPAS (de ou hors Région de Bruxelles Capitale). Étant donné que la recherche-action se limite aux CPAS de Bruxelles, Molenbeek-Saint-Jean et Schaerbeek, les données recueillies reflètent la méthode de travail et les procédures de ces trois CPAS uniquement.

Nous avons choisi pour le traitement des données, de ne faire référence ni au groupe de travail respectif, ni au CPAS. L'accent est mis sur la pratique. Comment introduire une demande, quels seuils les usagers doivent-ils franchir et de quelle manière peut-on améliorer la collaboration entre les travailleurs sociaux des CPAS et ceux du Secteur d'Aide aux Sans-abri pour faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux? De cette façon, les difficultés rencontrées peuvent être discutées et les pratiques intéressantes peuvent devenir source d'inspiration pour tous les CPAS, pour le Secteur de l'Aide aux Sans-abri ou encore pour d'autres partenaires.

Au cours de la 5ème session, les rapports thématiques ont été complétés et corrigés lorsque nécessaire. Le groupe a déterminé quelles étaient les informations et les pistes à inclure dans le rapport global. **Pour rappel, l'objectif du projet était de mettre l'accent sur les pratiques effectives et efficaces. Par rapport aux difficultés rencontrées, des pistes de travail constructives ont été mises en avant. Les rapports globaux des trois groupes de travail constituent la base des chapitres suivants.**

## **4.2. Résultats des groupes de travail**

Les informations recueillies étaient très variées. Outre les procédures officielles, beaucoup d'informations sur les aides « sur mesures » ont été échangées. Les groupes de travail confirment que les principales difficultés concernent des procédures administratives trop longues d'une part et les problèmes de communication à différents niveaux d'autre part.

Nous soulignons la différence entre 'constatations générales' et 'difficultés générales rencontrées'. Les constatations sont spécifiques aux CPAS et au Secteur de l'Aide aux Sans-abri, de part le cadre légal. Les difficultés générales rencontrées visent quant à elles les seuils d'accès que rencontre l'usager et les difficultés de collaboration, qui ne se limitent pas aux thèmes abordés.

La plus-value de la recherche-action réside dans les propositions d'amélioration de la collaboration aux moments-clés du parcours de l'usager, tels que l'introduction de la demande, la constitution du dossier pour l'introduction de la demande, l'installation dans le logement et l'accès aux soins de santé. La liste des questions relatives aux informations nécessaires est un élément intéressant pour une collaboration plus efficace.

### **4.2.1. Constatations générales**

#### **4.2.1.1. Connaissance du cadre juridique des CPAS**

Chaque CPAS organise lui-même la formation continue de son personnel en ce qui concerne les règlementations et les directives du CPAS. Ces éléments forment le cadre auquel l'assistant social se réfère pour préparer ses dossiers ou pour formuler un avis sur base de l'enquête sociale sur la situation de l'usager. C'est ensuite le Conseil qui statue pour chaque demande d'aide.

L'assistant social du CPAS<sup>9</sup> a une connaissance approfondie des dispositions du CPAS, affinée par la vision de son propre CPAS. Pour préparer et orienter au mieux l'usager, les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri auraient également besoin d'une connaissance approfondie du fonctionnement des différents CPAS. Cependant, il n'existe à ce jour aucune information centralisée des politiques et fonctionnements de chacun des 19 CPAS, bien qu'un certain nombre de CPAS disposent de leur propre site Web où les informations sur la structure, l'organisation ou encore les informations pratiques au sujet des différents services peuvent être consultées. L'information disponible reste très différente d'un CPAS à l'autre.

Les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri indiquent qu'ils ne disposent pas d'une connaissance suffisante des dispositions des CPAS pour expliquer les diverses interprétations. La collaboration avec un CPAS ou une antenne de quartier est plus souple qu'avec un autre CPAS. En effet, la collaboration permet une meilleure connaissance du fonctionnement et des procédures spécifiques, notamment grâce à l'échange entre professionnels. **La proximité et les échanges réguliers augmentent le contact et la connaissance réciproques. Travailler avec une personne de contact ou de référence est vécu par tous les travailleurs sociaux comme une expérience très positive.**

#### 4.2.1.2. Connaissance du Secteur de l'Aide aux Sans-abri

En réponse aux différents besoins, le Secteur de l'Aide aux Sans-abri est composé d'une grande variété de services: maisons d'accueil, centres de crise, accueil de nuit et accueil de jour, habitat accompagné, logements de transit, suivi post-hébergement, accueil différencié et habitat solidaire. Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri bruxellois se répartit entre services reconnus et subventionnés par la Commission Communautaire Commune (Cocom), la Communauté

---

<sup>9</sup> Nous faisons référence aux travailleurs sociaux du secteur de l'Aide aux sans-abri et à ceux du CPAS. Dans le secteur de l'aide aux sans-abri, les demandeurs d'aide peuvent être accompagnés par des assistants sociaux, mais aussi des psychologues (psychiatrie), des infirmiers, etc. Le CPAS n'engage que des assistants sociaux pour son service social.

française (Cocof) ou la Communauté flamande (VG), chaque pouvoir disposant de son propre cadre légal. Un exemple frappant de cette diversité est le prix de journée en maison d'accueil, qui sera différent si la maison d'accueil est francophone, néerlandophone ou bi-communautaire.

Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri bruxellois est conscient de la diversité et de la fragmentation institutionnelle du secteur. C'est la raison pour laquelle il organise, depuis 2000, la Semaine du Secteur bruxellois de l'Aide aux Sans-abri. Le principal objectif de cet événement annuel est de promouvoir la coopération et le partage de bonnes pratiques entre les structures d'accueil néerlandophones, francophones et bi-communautaires, mais également de créer des liens avec les différents secteurs travaillant avec le public sans-abri et confrontés aux mêmes problématiques. La particularité de cet événement est de permettre aux travailleurs de se rencontrer personnellement sur leur lieu de travail, au sein même des institutions, favorisant la connaissance mutuelle et la création de réseau, par delà les frontières linguistiques et les cloisons entre secteurs. Les CPAS bruxellois ont été invités à participer à l'édition 2013 de la Semaine du Secteur bruxellois d'aide aux Sans-abri.

Une proposition concrète est l'organisation d'une formation conjointe portant sur les changements du cadre juridique des CPAS ou ayant comme thème d'autres questions sociales actuelles.

***Le projet a démarré suite à la demande du Secteur de l'Aide aux Sans-abri d'avoir accès à des informations plus pratiques des différentes activités des CPAS. Il est primordial que cette recherche-action portant sur les pratiques ne se limite pas à une recherche à sens unique. C'est la raison pour laquelle le Secteur de l'Aide aux Sans-abri se doit d'être transparent sur son fonctionnement et le travail spécifique de ses institutions.***

#### 4.2.1.3. Définition du 'sans-abri'

Pour les CPAS, le terme «sans-abri» désigne une personne sans domicile ou un habitant de la rue, en conformité avec la loi des CPAS, soit un petit groupe spécifique au sein de la clientèle des CPAS. Pour pouvoir attribuer une prime d'installation, la personne « sans-abri » a été définie par le CPAS comme «toute personne n'ayant pas de logement , qui n'est pas capable d'en obtenir un par ses propres moyens et n'a donc pas de domicile ou qui séjourne temporairement dans une maison d'accueil jusqu'à ce qu'un logement soit disponible»<sup>10</sup>.

Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri bruxellois définit, quant à lui, le « sans-abri » comme « sans-domicile», terme qui désigne, en plus des habitants de la rue, les personnes séjournant temporairement dans une maison d'accueil, un logement de transit ou, à plus long terme, en habitat accompagné ou protégé (voir définition ETHOS), autrement dit, une personne se trouvant dans une situation de logement précaire.

***La juxtaposition de ces deux définitions a été un moment important au sein des groupes de travail. Si la personne «sans-abri» est définie comme toute personne vulnérable se trouvant en logement précaire ou en logement inadéquat et insalubre, on peut dire que les CPAS et le Secteur Sans-abri partagent alors une grande partie de leur public en commun.***

#### 4.2.1.4. Champ d'action du CPAS = la commune

La question de la compétence territoriale des CPAS est en porte à faux avec l'idée de l'accompagnement durable des personnes vulnérables, constamment en mouvement à la recherche d'un logement abordable. A chaque déménagement en dehors du territoire de compétence du CPAS, l'aide et le soutien sont

<sup>10</sup> AR du 21 septembre 2004

<sup>11</sup> Werkgroep van de Adviesraad voor Gezondheids- en welzijnzorg, Commissie voor Welzijnzorg, Sociale Dienstverlening, zie Concrete pistes p.

stoppés. L'utilisateur doit dès lors entamer une nouvelle procédure de demande auprès du CPAS de sa nouvelle commune.

Les personnes résidant temporairement dans un accueil résidentiel peuvent dépendre d'un CPAS en Flandre, en Wallonie ou en Région de Bruxelles-Capitale. La proximité des CPAS permet de baisser le seuil d'accès pour l'utilisateur.

Les personnes sans-abri/habitants de la rue qui habitent effectivement sur le territoire de la commune -et peuvent le prouver- peuvent demander une adresse de référence. La procédure d'octroi de l'adresse de référence et les différentes manières d'agir des CPAS font l'objet du groupe de travail "Adresse de Référence"<sup>11</sup>. L'objectif est l'élaboration d'un outil de travail pratique duquel les administrations communales, les CPAS et les institutions peuvent s'inspirer.

#### 4.2.1.5. La structure du CPAS

La structure du CPAS détermine le fonctionnement et le processus d'aide. Certains CPAS optent pour une structure décentralisée du Service Social Général avec des antennes dans les différentes zones et/ou des services spécialisés en fonction de la demande d'aide ou d'un public cible spécifique. D'autres CPAS proposent une structure centralisée du Service Social Général. **Ce choix détermine non seulement les missions de l'assistant social du CPAS mais aussi l'accessibilité, les procédures et la communication avec l'utilisateur et éventuellement les services d'appui.**

#### 4.2.1.6. Missions / tâches partagées

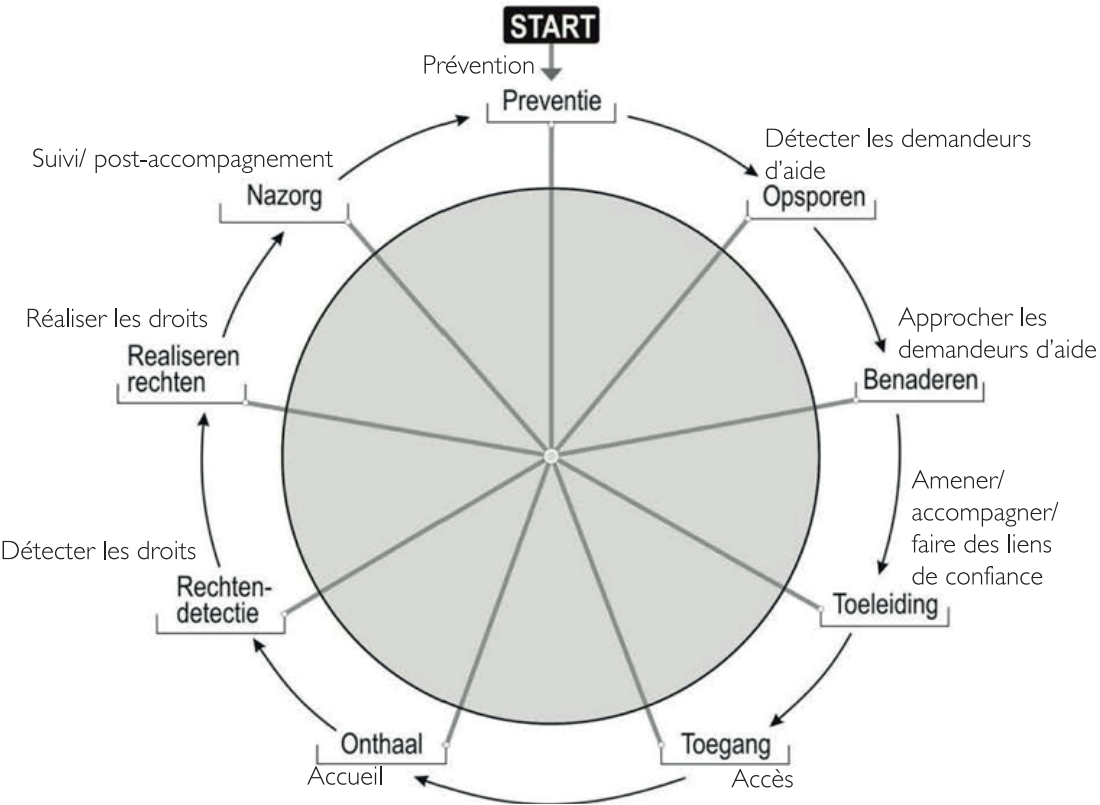
Dans le livre «Leven zonder leefloon»<sup>12</sup>, les chercheurs ont déterminé le parcours de l'utilisateur, passant par les étapes suivantes: la prévention, la détection et l'approche des personnes sous-protégées, l'orientation, l'accès, l'accueil, la

---

<sup>11</sup> Groupe de Travail du Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux Familles Section de l'Aide aux personnes, Aide Sociale voir Pistes concrètes p. 55.

<sup>12</sup> Leven (z)onder leefloon. Deel 2: Ouvrage de méthode vis à vis des sous-protégés: l'action pro-active des CPAS, Leen Sannen, Florence Degraeve, Katrien Steenssens, Barbara Demeyer, Tine van Regenmoorten, 2007

détection des droits, leur réalisation et le suivi. L'étude examine quelles mesures le CPAS pourrait prendre pour assurer l'accessibilité aux droits sociaux fondamentaux. La recherche se concentre davantage sur la région flamande où le CPAS est souvent le seul (important) acteur.



Phases de la méthode proactive: Schéma 2.1 de l'ouvrage de méthode



Dans un milieu urbain, tel que la région de Bruxelles, les 19 CPAS jouent un rôle central mais sont toutefois soutenus par le monde associatif francophone, néerlandophone et bi-communautaire. Pour la Région de Bruxelles, il est intéressant de remarquer l'interaction entre le secteur public et le secteur associatif. L'offre d'aide est-elle organisée de sorte que l'utilisateur puisse se présenter partout lors des différentes phases? Ou l'investissement est-il trop important dans l'une des phases, au détriment d'autres phases? Comment les CPAS peuvent-ils être compatibles avec le monde associatif? Telles étaient les questions qui se posaient lors des sessions de travail.

Le schéma des étapes possibles (mais pas nécessairement linéaires) du parcours type a été présenté lors d'une des sessions. Il est apparu, déjà lors de l'explication et la traduction des termes, qu'il était évident que les travailleurs sociaux du CPAS et ceux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri étaient actifs dans chacune de ces phases, et se chargeaient souvent de tâches similaires. Cependant, le contexte, y compris le cadre juridique et les ressources différaient fortement entre ces deux acteurs.

Ainsi, par exemple, les CPAS ont la possibilité de recourir à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) pour déterminer si une personne a droit à une prestation ou à une allocation particulière. Le travailleur social du Secteur de l'Aide aux Sans-abri ne peut que se fier à l'information, fournie à titre confidentiel par l'utilisateur, pour la mise en ordre de sa situation (administrative). Construire une telle relation de confiance est compliqué pour l'assistant du CPAS, du fait de son double rôle. Outre le travail social, il/elle se doit d'être impartial dans sa vérification des conditions à remplir pour l'obtention d'une forme d'aide visant l'intégration sociale. Il arrive que l'utilisateur tienne cachées certaines informations par crainte de perdre ses droits.

L'assistant du CPAS ne dispose que d'un temps limité pour décortiquer la

situation administrative, informer et, si nécessaire, orienter l'utilisateur. De leur côté, les travailleurs sociaux des structures d'accueil peuvent, grâce à leur cadre résidentiel, bénéficier de plus de temps, et, par la même occasion respecter le rythme de l'utilisateur. **Une bonne répartition des tâches et une bonne communication entre les travailleurs sociaux des CPAS et ceux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri améliorent l'accompagnement de l'utilisateur.**

## 4.2.2. Difficultés générales rencontrées

### 4.2.2.1. Un public cible, qui a un besoin d'aide urgente, un accompagnement intensif et sur mesure

Le temps est un élément crucial dans l'accompagnement et l'orientation des sans-abri. La procédure légale de 30 jours plus 8 jours pour la notification de la décision est (trop) courte pour les CPAS. Pour l'utilisateur se trouvant en situation de crise, la procédure est par contre trop longue. La procédure stricte qui demande à l'assistant social de recueillir au cours d'un rendez-vous une certaine quantité d'informations et de clarifier la situation administrative, ne prend pas en compte le rythme de l'utilisateur sans-abri. Les services d'accompagnement notent qu'une grande partie de l'information est perdue, suite à des problèmes de langue, de surcharge d'information, de manque de confiance, ... ce qui mine le processus. L'utilisateur ne sait pas suffisamment ce qu'on attend de lui ou a besoin d'un accompagnement dans ses démarches. Travailler sur rendez-vous n'est pas toujours adapté à l'utilisateur, mais est souvent inévitable pour gérer le flux de demandeurs. Il y a danger que les usagers soient frustrés, deviennent violents, ou décrochent, renforçant dès lors leur position vulnérable.

La définition des travailleurs de rue de l'association Diogènes donne une image claire de la vulnérabilité et de la diversité du public-cible.

"Toute personne se trouvant dans un état de fragilité à plusieurs niveaux (personnel, psychique, relationnel, social, juridique, santé, logement,...) qui rend difficile la mobilisation de ses ressources personnelles et des ressources de l'environnement. La multiplicité des problématiques auxquelles elle est confrontée se caractérise par l'absence de logement ou d'investissement dans celui-ci. Peuvent être assimilés aux personnes sans-abri les habitants de la rue, c'est à dire les personnes qui disposent d'un logement mais qui, confrontées à l'état de fragilité décrit ci-dessus, investissent la rue comme lieu de vie."

***Le parcours de ce public est imprévisible et loin d'être linéaire. Un accompagnement adapté implique la flexibilité de tous les services et des travailleurs sociaux.***

#### 4.2.2.2. Communication

##### **Rôle de l'accueil**

Le personnel de l'accueil des CPAS joue un rôle central dans le processus d'aide. Il est le premier interlocuteur de l'utilisateur et le moteur dans le démarrage de la demande d'aide. Le personnel de l'accueil prend les rendez-vous avec les assistants sociaux ou oriente la personne vers le service ou l'antenne appropriée. Pour les CPAS, le personnel d'accueil est un filtre important. Malgré ce rôle important, le personnel d'accueil est souvent unilingue et composé de travailleurs logistiques/administratifs parfois insuffisamment formés pour cette tâche.

##### **Entre usager et assistant social**

De plus en plus de CPAS utilisent un centre d'appel ou un système téléphonique automatisé comme tampon entre l'utilisateur et l'assistant social lorsque celui-ci est en permanence ou travaille sur ses dossiers. Le centre d'appel four-

nit des informations sur l'avancement du dossier et, lorsque c'est nécessaire, fixe un rendez-vous avec l'assistant social. Les employés du centre d'appel sont principalement des travailleurs administratifs non formés au travail social.

Le menu numérique de la centrale d'appel implique d'avoir une bonne connaissance du français ou du néerlandais et de la structure du CPAS. L'utilisateur doit faire face à différents choix avant d'être connecté à une personne physique, ce qui implique de disposer d'un crédit d'appel suffisant.

***Les efforts des CPAS visant un meilleur encadrement de leurs travailleurs sociaux amènent parfois des obstacles supplémentaires pour les usagers.***

### **Entre travailleurs sociaux**

Les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri prennent souvent contact avec le CPAS pour obtenir plus d'informations ou pour préparer l'utilisateur à un rendez-vous. Pour eux également, il est difficile de joindre le bon assistant social. Les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et du CPAS perdent de cette façon beaucoup de temps, et ceci au détriment de l'utilisateur.

Selon les CPAS, les assistants sociaux préféreront communiquer par e-mail, par permanence téléphonique ou encore par identification de l'appelant. Les échanges e-mail permettent, en cas d'absence de la personne, la reprise de la correspondance par un collègue ou un gestionnaire. Un autre avantage est que le travailleur social dispose d'une preuve écrite et datée de la demande d'aide et de questions complémentaires et qu'il peut communiquer les données obtenues par cette communication. Tous les CPAS ne sont pas prêts à diffuser les adresses e-mail ou encore les numéros de téléphone directs de leurs travailleurs. Dans ce cas, c'est via l'adresse générale ou le numéro de

téléphone général que le travailleur du Secteur doit communiquer, en indiquant le nom de l'utilisateur. **Le plus important est de parvenir à se mettre d'accord sur certains points et à échanger des données de ces communications.**

#### 4.2.2.3. Travail social sous pression

L'accessibilité difficile des assistants sociaux des CPAS est attribuée à leur surcharge de travail. Les CPAS indiquent que chaque assistant peut prendre en charge de plus de 100 dossiers, un dossier pouvant compter la demande d'aide d'une personne seule mais aussi tous les membres d'une (grande) famille. Le personnel d'accueil ou le centre d'appel permettent à l'assistant social de s'isoler de façon à pouvoir se concentrer sur la constitution du dossier concernant la demande d'aide suivant les directives imposées et les procédures. En cas de non respect de la procédure légale le CPAS risque de ne pas recevoir le subventionnement du gouvernement fédéral.

L'utilisateur se trouve ici confronté à des pratiques différentes. Non seulement le temps d'attente pour un rendez-vous avec son assistant social s'allonge, mais le temps consacré à l'utilisateur par celui-ci est limité à une vingtaine de minutes. Ce délai est insuffisant, d'autant plus pour un premier contact pour lequel l'utilisateur n'est pas toujours prêt à entreprendre des démarches seul. Les assistants sociaux ont souvent indiqué que leur travail social était sous pression, la pression du temps et le travail administratif étant de plus en plus pesants. La charge administrative est d'ailleurs aussi pesante pour le CPAS à l'égard du SPF Intégration Sociale que pour l'utilisateur à l'égard du CPAS.

**Certains CPAS adaptent leur structure et fournissent des services spécialisés tels que le service logement, le service emploi ou des groupes cibles spécifiques et/ou des services administratifs à**

***l'appui des services sociaux généraux.*** Dans ce cas, une grande attention doit être accordée à une gestion centrale du dossier. Les usagers et les travailleurs sociaux indiquent qu'en cas de suivi par différents services du CPAS, il est parfois difficile d'atteindre la personne de contact afin d'obtenir un état de la situation.

***Les groupes de travail sont unanimes: miser sur une supervision conjointe de l'usager par un assistant social du CPAS et un travailleur social du Secteur de l'Aide aux Sans-abri, adaptée au demandeur d'aide et aux institutions/services est nécessaire.***

Les expériences positives des travailleurs sociaux avec les CPAS locaux, les antennes ou les personnes de référence confirment cette piste. Quelques propositions concrètes sont formulées sur une possible répartition du travail tout au long du parcours de l'usager dans le chapitre 'Collaboration aux moments clés'.

#### **4.2.2.4. Manque de logements abordables**

**Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri proche de la saturation**

***Les sorties de maison d'accueil sont ralenties depuis des années par manque de logements abordables.*** La durée moyenne de séjour augmente, entraînant un refus d'entrée pour de plus en plus de personnes. Ces longues durées de séjour rendent l'usager dépendant de l'institution. Les maisons d'accueil affirment que la confiance établie pendant le séjour persiste après avoir déménagé dans un logement privé et que de plus en plus d'anciens résidents viennent chercher un soutien ou des conseils car ils jugent le CPAS moins accessible, notamment suite aux trop longs temps d'attente pour un rendez-vous. Les assistants sociaux des CPAS bruxellois n'ont pas toujours le temps ni la possibilité d'offrir un accompagnement psycho-social (intensif). Pour les services résidentiels, il est impossible de garantir le suivi post-héberge-

ment de leurs anciens résidents.

***Il est nécessaire qu'il existe des services locaux accessibles, où les usagers peuvent se présenter avec toutes sortes de demande concrète (que ce soit la traduction d'une lettre, le détail d'une facture ou d'un contrat, etc). De cette façon, l'utilisateur bénéficierait non seulement d'une intervention préventive mais ces interventions pourraient -surtout- éviter d'autres demandes d'aide.***

Grâce à ce réseau, les travailleurs sociaux pourraient transférer à d'autres services le suivi du travail et la relation de confiance qu'ils ont avec l'utilisateur.

### **Garantie locative, la clé du logement**

Disposer d'une garantie locative est indispensable pour l'accès à un nouveau logement. Le CPAS est souvent la seule instance à laquelle les personnes ayant des ressources limitées peuvent s'adresser; le Fonds du Logement n'intervenant généralement pas lorsque le bénéficiaire est endetté.

***La garantie locative accordée par le CPAS peut toutefois prendre différentes formes: une lettre de garantie, une garantie bancaire ou un compte individuel bloqué sur lequel la garantie locative est versée.*** Selon le CPAS et la situation de l'utilisateur, ce dernier restitue au CPAS le montant de sa garantie locative via un plan de remboursement. Beaucoup de propriétaires sont réticents face aux locataires qui déclarent bénéficier de l'aide du CPAS. De plus, la procédure imposée par les CPAS (demandant de présenter un état des lieux, un bail ou un formulaire à remplir par le propriétaire) se heurte à la réalité.

L'exclusion de la clientèle des CPAS sur le marché du logement peut être réduite par:

- une procédure accélérée de l'octroi d'une garantie locative ;
- un compte individuel bloqué ouvert par le candidat-locataire avec une avance du CPAS. Cela permettrait de maintenir masqué le lien avec le CPAS ;
- une information des propriétaires sur les garanties qu'offrent une lettre de garantie ou une caution bancaire ;
- de bons accords avec diverses banques ;
- une bonne collaboration entre les logements sociaux, les agences immobilières sociales, les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri.

Tant les CPAS que le Secteur de l'Aide aux Sans-abri proposent un soutien à la recherche de logements convenables. En fonction des ressources et de leur patrimoine, les CPAS mettent également des logements abordables à disposition de leur public. Dans le Secteur de l'Aide aux Sans-abri, les ressources limitées sont investies dans des studios et des appartements assortis d'un accompagnement adapté à l'usager. A cette fin, le Secteur de l'Aide aux Sans-abri travaille en étroite collaboration avec les agences immobilières sociales et les CPAS. Au sein des CPAS également la volonté est d'augmenter le nombre de logements disponibles en essayant de trouver des accords avec les agences immobilières sociales et les sociétés de logements sociaux. Cependant, l'offre reste toujours insuffisante et oblige les usagers à prolonger leur séjour en maison d'accueil, à emménager dans des logements inadéquats et/ou malsains ou encore à déménager contraint et forcé hors de la Région bruxelloise.

Les CPAS luttent, à juste titre, contre les marchands de sommeil en refusant de verser les garanties locatives en espèces. Les usagers, dès lors sans garantie locative en espèce et sans alternative, se retrouvent dans des logements trop chers et de mauvaise qualité, souvent sans bail et donc sans protection juridique. Plusieurs CPAS tentent de répertorier ces marchands de sommeil dans leur commune. La seule solution à l'éradication des marchands de som-



meil est de s'attaquer au fond du problème du logement à Bruxelles, à tous les niveaux (politiques). L'échange d'informations entre les autorités locales et le monde associatif est la première étape de cette solution. Il est important que la commune agisse dès qu'une malversation est mise à jour. Le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, auquel les CPAS et les institutions sociales sont affiliés, peut agir en tant qu'expert du logement comme partenaire central à d'éventuelles actions communes.

#### 4.2.2.5. Manque de services de médiation de dette

**La gestion budgétaire et l'accompagnement budgétaire constituent des outils importants dans la prévention de l'endettement et évitent à des personnes de crouler sous les dettes.** La Région de Bruxelles ne compte que 33 services de médiation de dettes, dont 7 sont des services juridiques et 18 des services liés à un CPAS, qui ne sont, par conséquent, accessibles qu'à leurs citoyens. (Plus de 300 services sont reconnus en Flandre et plus de 190 en Région Wallonne). En revanche, le nombre de personnes confrontées à des dettes locatives, à des dettes liées à des soins de santé, des frais d'alimentation, aux d'impôts, à des frais d'énergie ou d'eau ne cesse de croître. Les listes d'attente sont tellement longues que beaucoup de personnes vulnérables se trouvent confrontées à des coûts supplémentaires et à des amendes qui dépassent largement la dette initiale.

**Face à cette augmentation des endettements, les CPAS bruxellois ont la possibilité de signer des accords avec les principaux créanciers, y compris les hôpitaux, les fournisseurs d'énergie et la STIB.** Les assistants sociaux des CPAS disposent d'une ligne directe avec Sibelgaz qui leur permet de solliciter un statut de client protégé pour les usagers qui ont des retards de paiement. Cela signifie que l'électricité ne sera pas coupée et que les frais de rappel ne seront pas facturés. Enfin, la plupart

des CPAS interviennent dans les frais lorsque l'utilisateur consulte au sein des hôpitaux IRIS.

Le champ d'action territorial de la plupart des services de médiation de dettes a pour conséquence l'arrêt du suivi en cas d'un déménagement en dehors de la commune. En plus de cette limitation, les CPAS établissent parfois d'autres critères (bénéficiaire du revenu d'intégration ou d'une autre aide, avoir un faible endettement, disposer d'un logement). Selon cette dernière condition, la médiation de dette ne pourra commencer tant que la personne résidera dans un accueil résidentiel. De ce fait, l'utilisateur sera confronté aux huissiers de justice dès l'obtention de son propre logement.

### 4.3. Valeur ajoutée de la recherche-action

#### 4.3.1. Objectifs atteints?

Afin de déterminer les bénéfices de la recherche-action, regardons dans quelle mesure les résultats attendus ont été réalisés.

##### 4.3.1.1. Notes et recommandations communes

Ajouter de la valeur à la recherche-action, c'est ne pas s'arrêter à l'identification des problèmes et miser sur l'échange d'expérience et d'expertise, sur de meilleures pratiques et sur des propositions d'amélioration. Les travailleurs sociaux des différents groupes de travail ont cherché les moyens de **renforcer la collaboration lors des moments clés du parcours de l'utilisateur** tels que l'introduction de la demande, la composition du dossier, l'installation dans le logement et l'accès aux soins de santé. Très souvent, il s'agit de petites interventions dans la pratique quotidienne ou encore d'accords clairs établis entre les travailleurs sociaux. Les expériences positives et les bonnes pratiques des

CPAS et du Secteur Sans-abri servent de modèle pour les propositions d'amélioration.

D'autres propositions dépassent la compétence des travailleurs sociaux et relèvent du ressort des responsables du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et des CPAS. Plusieurs des difficultés rencontrées ont un impact direct sur l'aide apportée à l'utilisateur. Seule une approche globale et une politique durable des autorités bruxelloises avec tous les autres niveaux de pouvoir concernés peuvent ici offrir une solution.

Ce rapport, qui offre une vue d'ensemble des obstacles rencontrés, des propositions et recommandations formulées au sein des groupes de travail, représente plus qu'un simple inventaire des difficultés. Les propositions concrètes visant le renforcement des collaborations et de l'accompagnement adapté à l'utilisateur offriront, espérons-le, aux CPAS et au Secteur Sans-abri l'inspiration pour évaluer leurs propres fonctionnements et collaborations et les ajuster si nécessaire.

#### **4.3.1.2. Un instrument online bilingue pour soutenir les intervenants**

L'introduction de demande d'aide et le (premier) entretien avec l'assistant social du CPAS sont les deux moments clés qui ont initié la demande de création d'un outil en ligne d'information pratique sur l'interprétation spécifique de la missions par les 19 CPAS. Il s'est vite avéré que la réalisation d'un tel instrument dépassait les limites -autant par l'aspect technique que par son contenu- du projet.

Malgré la réticence vis à vis d'un outil en ligne bilingue qui collecte les informations pratiques sur le fonctionnement et les procédures des 19 CPAS bruxellois, il semble évident que l'échange d'informations est crucial dans la coopéra-

tion et le soutien de l'utilisateur dans les moments clés de son parcours tels que l'introduction de la demande d'aide, la constitution du dossier de demande d'aide, le départ de la maison d'accueil et l'accès aux soins médicaux. Les travailleurs sociaux ne peuvent aider leurs collègues des CPAS dans leur mission et orienter correctement l'utilisateur ou l'accompagner que s'ils disposent de l'information nécessaire correcte.

Les groupes de travail ont également examiné quelles **informations nécessaires en vue d'une meilleure collaboration**, et qui permettent de débloquer les situations. En ressort une série de questions spécifiques aux CPAS qui pourront éventuellement faire l'objet d'un projet suivant avec les CPAS. Le département CPAS de l'Association des Villes et Communes de la Région de Bruxelles Capitale nous semble le partenaire idéal pour la réalisation éventuelle de ce projet. En l'absence d'une mise en œuvre centrale, chaque CPAS pourra diffuser lui-même ces informations sur son site Web ou via d'autres moyens de communication.

#### **4.3.1.3. Mise en place d'un réseau local et régional de travailleurs sociaux**

La nécessité d'échanger ses informations, ses connaissances et son expérience dépasse l'aide individuelle. La recherche-action a mis en exergue l'importance des rencontres formelles et informelles à différents niveaux et la nécessité d'une concertation. Cours et formations conjointes, journées d'études communes et visites mutuelles sur le lieu de travail de l'autre stimuleront un climat de confiance et de collaboration.

L'édition XL de la Semaine du Secteur bruxellois de l'Aide aux Sans-abri en avril 2013 fut un premier test réussi: 6 CPAS et 30 organisations du Secteur de l'Aide aux Sans-abri ont ouvert leurs portes afin de présenter leur travail.

Après 12 éditions, le Secteur de l'Aide aux Sans-abri est convaincu de la plus-value de cette action annuelle. Il s'est cependant avéré difficile d'inciter les responsables des CPAS à inviter leurs assistants sociaux à aller visiter les institutions avec lesquelles ils collaborent quotidiennement ou pour en découvrir d'autres.

Ce projet prouve que le temps investi par les travailleurs sociaux est récupéré sous forme de collaborations encore plus efficaces et d'accompagnements et services de qualité.

#### **4.3.1.4. Un instrument adapté à l'utilisateur**

Le développement d'un tel instrument n'est réalisable qu'avec la coopération intensive du public cible et avec une méthode et un rythme sur mesure. Cet objectif mériterait également de faire partie d'un projet à part entière.

### **4.3.2. Collaboration dans les moments clés**

#### **4.3.2.1. Introduction de la demande d'aide**

Chaque demande d'aide est urgente. Les personnes vulnérables viennent souvent chercher de l'aide au moment où elles ne voient plus aucune issue possible.

**Lors de l'introduction de demande d'aide, il est important que l'utilisateur puisse s'adresser au bon CPAS, ou, selon le cas, à la bonne antenne, et ce, le plus rapidement possible.** L'accueil du CPAS peut orienter l'utilisateur vers l'antenne correspondante au quartier dans lequel il réside. Cette étape pourra être évitée grâce à la publication des listes des différentes zones et antennes. De plus, cette publication soulagerait

## l'accueil du CPAS.

Lorsqu'il s'inscrit pour la première fois au CPAS, l'utilisateur n'est pas présumé être informé des missions et procédures du CPAS. C'est donc au personnel de l'accueil de donner spontanément à l'utilisateur un accusé de réception mentionnant la date de l'introduction de la demande et celle du rendez-vous avec l'assistant social, ainsi que ses coordonnées.

Les travailleurs sociaux des services résidentiels suggèrent différentes approches intéressantes dans lesquelles le CPAS peut s'impliquer:

- Le CPAS peut désigner une personne de référence pour les maisons d'accueil situées dans le quartier. Celle-ci connaîtrait l'activité, le fonctionnement et les travailleurs sociaux des services résidentiels, ce qui créerait un climat de confiance propice à l'échange d'informations. Le travailleur social de la maison d'accueil enverrait ainsi l'avis de prise en charge de l'utilisateur par fax ou téléphone à la personne de référence, qui pourrait dès lors prendre cette date en compte pour démarrer la procédure. Une dynamique similaire de partenariat privilégié est d'ores et déjà établie par certains CPAS avec un nombre réduit de services situés sur leur territoire.
- Lorsqu'on ne sait pas clairement si l'utilisateur relève de la compétence d'un CPAS ou non, le CPAS peut rapidement vérifier (officieusement) l'information, ce qui permettrait dès lors de mieux orienter l'utilisateur.
- Il est important que la procédure puisse être lancée rapidement, surtout pour l'accueil d'urgence. Dans de nombreuses situations, la personne a déjà quitté l'hébergement avant que la procédure ne soit terminée. À cette fin, des accords spécifiques entre l'institution et le CPAS

peuvent être pris.

- Les habitants de la rue et les sans-abri chroniques demandent également une attention particulière (comme un accueil très bas seuil, une personne de référence ou médiateur et un suivi après l'attribution d'une adresse de référence). Les éducateurs de rue qui accompagnent l'utilisateur dans son parcours d'errance agissent souvent en tant que personne de confiance et de contact.

***Le délai entre l'introduction de la demande (date de l'accusé de réception) et le traitement de la demande par l'assistant social doit être aussi court que possible pour le bon déroulement de la procédure légale et une perception rapide de l'aide.***

#### PROPOSITIONS

- Pour répondre à l'extrême urgence de certaines demandes d'aide, les CPAS doivent prévoir une permanence ouverte ou un service spécifique pour l'aide d'urgence. «L'aide urgente» doit être explicitement définie afin de pouvoir orienter au mieux l'utilisateur. Souvent, cette aide consiste en une aide ponctuelle, ou aide en nature - colis alimentaire ou bon d'achat de nourriture -, à une avance sur l'aide financière ou à un réquisitoire en cas de besoin d'aide médicale. Une aide supplémentaire doit être conditionnée par une enquête sociale et rendez-vous doit être pris avec l'assistant social responsable, si possible le jour de la demande.

- Certains CPAS disposent d'un guichet spécial réservé à la distribution des réquisitoires sur base d'une ordonnance d'un médecin agréé, ou pour la remise de documents destinés à compléter le dossier. Cette bonne pratique devrait être étendue à tous les CPAS.
- Les CPAS doivent soutenir la possibilité d'introduire des demandes d'aides proactives comme une carte médicale dans le cadre de la prévention de la santé ou la garantie locative et le premier loyer pour avoir la chance d'obtenir un logement dans le marché locatif (privé) (voir plus loin).

#### **4.3.2.2. Composition du dossier de demande d'aide**

La composition du dossier de demande d'aide est un moment clé dans le parcours de l'usager dans lequel la collaboration est indispensable, dans le respect de l'usager et des missions des travailleurs sociaux, pour un groupe croissant de personnes vulnérables.

Une des tâches de l'assistant social du CPAS lors du (premier) entretien est d'examiner la demande, d'informer le demandeur d'aide sur ses droits et obligations et de chercher avec lui la meilleure solution. Seul l'assistant social peut faire une enquête sociale sur base des documents et d'une visite à domicile. C'est l'usager lui-même qui doit tout mettre en œuvre afin de présenter les documents nécessaires. Sur la base de cette enquête sociale, l'assistant social soumet le dossier au Comité Spécial du Service Social qui décidera, au nom du CPAS si une aide est accordée ou non.

Il a déjà été indiqué suffisamment que le travail social du travailleur social de CPAS est mis sous pression par une demande croissante et son double rôle



(assistant social/contrôleur/financier '). **La constatation principale de cette recherche-action est peut-être que les travailleurs sociaux des CPAS et du Secteur de l'Aide aux Sans-abri se chargent de tâches similaires.** Une bonne répartition des tâches, l'échange d'information et la communication directe n'avantage pas uniquement l'utilisateur mais également les travailleurs sociaux qui voient leur charge de travail réduite. Vous trouverez ci-dessous quelques situations et propositions concrètes.

Après l'acceptation de la demande d'aide, les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri auront une vision claire des besoins et de la situation administrative et financière de l'utilisateur. Ceux-ci peuvent prendre le temps de construire une relation de confiance et de jouer un rôle clair en tant que conseiller, ce qui est primordial pour les personnes en situation de crise ou lorsqu'il y a problème de langue.

Grâce à cet avantage, les travailleurs sociaux peuvent soutenir leurs collègues des CPAS en:

- expliquant les missions et procédures d'une éventuelle demande d'aide du CPAS. Par conséquent, il est important que le travailleur social ait une bonne connaissance des différents CPAS et sache quel est le CPAS compétent pour se concentrer sur le fonctionnement et la vision de ce CPAS en particulier;
- anticipant l'enquête sociale et le dossier soumis à l'approbation. L'utilisateur reçoit lors du premier entretien une liste des documents nécessaires et les institutions qu'il doit contacter pour les obtenir. Les travailleurs sociaux constatent que beaucoup d'utilisateurs ne savent pas mener ces démarches administratives de manière autonome, ne comprenant pas toujours ce qu'on attend d'eux. Selon l'autonomie de l'utilisateur, les travailleurs sociaux

prennent parfois eux-mêmes contact téléphonique ou accompagnent l'utilisateur dans les services concernés,

- élaborant avec la personne une feuille de route pour réunir informations et les documents nécessaires. Non seulement l'utilisateur aura une meilleure vue de ce qui est attendu de lui mais l'assistant social du CPAS connaîtra dès le premier rendez-vous les étapes déjà réalisées et celles effectuées par le travailleur social du Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Les coordonnées de l'assistant social – personne de confiance sont mentionnées.
- en traduisant la décision du Conseil et les autres documents officiels. La connaissance du néerlandais ou du français par l'utilisateur est souvent insuffisante pour comprendre les documents administratifs, même pour les francophones et néerlandophones.

Il est évident que ce type de coopération n'est possible qu'avec l'accord de l'utilisateur: Il est le seul décideur du partage ou non des informations de son dossier,

## PROPOSITIONS

- Pour l'instant, chaque CPAS rédige sa propre liste des documents nécessaires. Avec une vue d'ensemble de tous les documents nécessaires pour une introduction de demande d'aide, approuvée par les 19 CPAS de Bruxelles, le travailleur social pourra préparer l'utilisateur avant le premier rendez-vous avec l'assistant social du CPAS. Les documents complémentaires nécessaires pour analyser la situation spécifique de l'utilisateur pourront dès lors être joints au dossier lors du premier rendez-vous. Lors de cette première rencontre, il est

primordial que l'assistant social mentionne ses modalités de contact (par téléphone, par courrier, hors ou pendant la permanence).

- Pour faciliter la communication avec l'utilisateur, certains CPAS utilisent un système de code de couleur ou de symboles. Un accord entre les 19 CPAS pourrait éviter certaines confusions.
- Des accords concrets en ce qui concerne la répartition du travail et l'échange d'informations peuvent être pris entre travailleurs sociaux. Ceux-ci peuvent être inclus dans un accord de collaboration formel entre le CPAS et le service concerné (voir projet "Convention entre les maisons d'accueil et les CPAS" de l'AMA, p. 58) ;
- Lorsque plusieurs services d'un même CPAS suivent l'utilisateur, il est important de veiller au suivi et à la transparence du dossier en conservant celui-ci (ou son évolution) sous forme informatique. En l'absence d'une version électronique du dossier, il vaut mieux désigner une personne de contact pour l'utilisateur et pour son accompagnateur.
- Les CPAS fournissent les informations nécessaires relatives à leur fonctionnement et procédures afin que les travailleurs sociaux puissent orienter l'utilisateur au mieux. (Voir 4.3.3)

#### **4.3.2.3. Installation dans le logement**

Quitter la maison pour intégrer un logement privé est un autre moment clé dans le parcours de l'utilisateur. Le premier mois est crucial pour que ce nouveau départ soit une réussite. Un déménagement implique non seulement beaucoup

de dépenses, mais également l'arrêt d'un accompagnement intensif, ce qui n'est pas toujours évident pour l'utilisateur. Une fois cette étape franchie, il est très probable que la personne ou la famille retrouve une autonomie durable.

Le fait que le CPAS verse systématiquement le revenu d'intégration sociale du mois précédent à la fin du mois pose problème aux usagers lorsqu'ils planifient de s'installer dans un logement d'une autre commune. Le revenu (de l'ancien CPAS) est destiné à payer la maison d'accueil dans laquelle l'utilisateur résidait le mois précédent. Il ne reste dès lors plus d'argent pour payer le premier loyer ni pour vivre en attendant une décision du nouveau CPAS. Après que celui-ci ait pris sa décision, un mois plus tard, et qu'une aide soit accordée, celle-ci sera utilisée au loyer et aux dépenses du mois précédent. **L'utilisateur prend un mauvais départ suite au gouffre financier du premier mois.**

La durée du séjour en maison d'accueil ou en habitat protégé est limitée dans le temps. La recherche d'un toit est donc une partie importante du projet de ré-intégration. Les assistants sociaux donnent des conseils au sujet du marché immobilier, des négociations avec les propriétaires, de la préparation des visites et des critères auxquels le logement doit répondre. Cependant, le manque de logements abordables dans la région (voir les obstacles rencontrés généraux p.28) suscite une concurrence énorme sur le segment 'bon marché' du parc locatif.

**Il est essentiel que l'utilisateur puisse compter sur le soutien du CPAS au moment où il trouve un logement convenable.** Les travailleurs sociaux du secteur envoient dès que possible l'utilisateur introduire sa demande d'aide. L'assistant social du CPAS peut dès lors préparer le dossier pour la garantie locative, la prime d'installation unique et une aide complémentaire afin que le Comité du CPAS puisse prendre une décision rapide.

***Pendant le séjour en maison d'accueil, les travailleurs sociaux veillent autant que possible à renforcer le réseau de l'usager.*** La

perte d'un logement n'est souvent que l'un des problèmes auquel l'usager doit faire face. Selon ses besoins et son projet, l'usager sera aidé dans les différentes problématiques (gestion budgétaire, soutien administratif et aide éducative, recherche d'une formation ou d'un travail,...) mais cet encadrement intensif prend fin lorsqu'il quitte la maison d'accueil, S'il déménage vers une autre commune, l'accompagnement et l'aide du CPAS prendront fin également.

Certains CPAS prévoient une aide supplémentaire – sur fonds propres– telle que le premier mois de loyer, la prime de déménagement, meubles... pour pallier à ce premier mois crucial. Certaines maisons d'accueil peuvent prêter de petites sommes, par exemple pour l'achat de mobilier de base. De plus, les hébergés sont invités à économiser pendant leur séjour pour bien vivre ce premier mois de transition.

Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri signale le besoin d'un suivi post-hébergement pour les anciens hébergés qui font leurs premiers pas vers l'autonomie. Effectivement, de plus en plus d'anciens résidents ressentent le besoin d'un accompagnement ponctuel ou d'informations concrètes, qu'ils viennent directement rechercher dans la maison d'accueil, où une relation de confiance s'est établie pendant leur séjour. Pour le CPAS, ce travail de post-hébergement n'est pas envisageable, les assistants sociaux étant débordés (voir difficultés rencontrées, p.27). Il est donc nécessaire qu'il y ait des services de proximité plus accessibles où les personnes peuvent directement venir avec une demande de renseignements; cela permet d'éviter que cela devienne une demande d'aide.

Pour garantir le suivi de cet accompagnement sur mesure, une collaboration entre CPAS, Secteur de l'Aide aux Sans-abri et autres services (de première ligne) est indispensable:

- Les assistants sociaux de différents CPAS n'échangent pas d'informations relatives au dossier de l'utilisateur. Une aide acquise dans une commune ne donne aucun droit à une aide semblable dans une autre commune. L'arrêt soudain, par exemple, de la médiation de dettes ou de l'accès aux soins de santé (voir plus loin), peut avoir de sévères répercussions sur la situation de l'utilisateur. Il existe entre certains CPAS flamands des accords permettant de poursuivre la médiation de dettes entamée par l'ancien CPAS (pendant la période dont le nouveau CPAS a besoin pour traiter ce nouveau dossier).
- Il est important pour les hébergés sortant de maison d'accueil de pas seulement connaître l'adresse du nouveau CPAS mais également l'offre des services dans leur nouvel environnement. Pour ceux qui en ont besoin, un accompagnement par une organisation extérieure peut déjà être entamé pendant le séjour. Les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et des CPAS ont besoin d'une vue d'ensemble et d'une connaissance des services existants pour informer et orienter au mieux l'utilisateur.
- Les travailleurs sociaux du secteur ou d'autres services peuvent contacter le CPAS suivant pour préparer l'utilisateur en lui indiquant à quelles différences de procédures et d'aides il sera confronté.

#### PROPOSITIONS

- Pour répondre aux demandes urgentes de l'utilisateur, le CPAS peut:
  - o prévoir une procédure accélérée relative à l'octroi de la garantie locative ou d'autre aide éventuelle, ou le cas échéant, d'un service logement spécialisé .
  - o donner un accord de principe pour la garantie locative et

éventuellement pour une autre aide tant que la garantie locative ne dépasse pas un certain montant. Ces limites seront prédéfinies par le Conseil du CPAS. L'utilisateur peut introduire sa demande dès le moment où il est accueilli en maison d'accueil.

- Pour garantir la continuité de l'accompagnement, les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri peuvent :
  - o développer les initiatives d'habitats accompagnés et habitats protégés
  - o renforcer l'offre des centres de jour et d'autres services tels que les antennes de quartier et organisations d'entraide qui s'adressent à un public particulier
  - o investir dans des réseaux locaux pour soutenir les personnes vulnérables
  - o prévoir des permanences ouvertes où les personnes peuvent s'adresser pour des informations ou de l'aide supplémentaires, lire et comprendre une lettre un contrat...
  - o laisser de la place pour les questions urgentes
  - o commencer la médiation de dettes par le CPAS pendant le séjour en maison d'accueil. De cette manière, l'utilisateur est protégé des créanciers au moment où il intègrera son propre logement
  - o Les initiatives d'accords entre CPAS et des compagnies d'assurances ou des banques pour simplifier l'accès des usagers, pourraient être étendues aux 19 CPAS (par exemple, une assurance incendie à tarif social ou une garantie locative à la banque).

#### 4.3.2.4. Accès aux soins de santé

L'accès aux soins de santé est problématique pour de plus en plus de personnes. Les soins médicaux sont souvent conditionnés par les moyens financiers ou par la connaissance du système de soins de santé belge. Les factures impayées des hôpitaux s'accumulent.

#### **Le CPAS joue un rôle important dans l'accès aux soins de santé.**

En effet, via la carte médicale, les CPAS bruxellois s'engagent à payer la contribution du patient pour les personnes en séjour illégal et toute personne vulnérable, qui ne bénéficie que du revenu d'intégration ou équivalent (ou une allocation qui ne dépasse pas celui-ci de plus de 10%) et qui sont affiliés à une mutuelle pour:

- les consultations chez un médecin généraliste. A cette fin, le CPAS établit des conventions avec les médecins et Maisons Médicales de son territoire.
- les médicaments prescrits. Le patient ne paie que 1€ ou 1,5€ par médicament, grâce aux conventions établies entre le CPAS et les pharmacies de son territoire. Certains CPAS prennent en charge tous les frais pendant la durée du séjour en maison d'accueil. De plus, les CPAS bruxellois ont conclu un accord pour intervenir dans les frais des médicaments de la catégorie D<sup>13</sup>. Ces médicaments, qui contribuent au confort du patient (antidouleur, contraceptifs), ne sont pas remboursés par l'INAMI.
- les consultations chez les médecins spécialistes ou la prise en charge dans les hôpitaux IRIS. L'intervention du CPAS est régie par la Convention IRIS du 2 avril 1996, convention établie entre les hôpitaux publics bruxellois et les 19 CPAS.
- Chaque CPAS peut en outre établir des conventions avec des dentiste, des psychologue, des logopède,...

Le médecin joue un rôle important dans la procédure d'octroi de la carte

13 <http://www.cpasbru.irisnet.be/fr/>



médicale en établissant le besoin en soins de santé et en orientant éventuellement l'utilisateur vers un spécialiste ou un hôpital. Muni de cette attestation, le patient peut introduire une demande d'aide auprès de son CPAS. En cas d'hospitalisation urgente, c'est à l'hôpital de prendre contact avec le CPAS compétent sur base de l'information donnée par le patient.

**Le CPAS peut intervenir dans les frais médicaux préventifs, curatifs, palliatifs ou de suivi, dès lors que la demande d'aide a été approuvée par le Comité spécial du CPAS.** Les noms du médecin, du pharmacien et de l'hôpital IRIS auxquels l'utilisateur peut s'adresser sont repris directement sur la carte médicale.

Les travailleurs sociaux reconnaissent la bonne pratique de la carte médicale. Ils signalent toutefois plusieurs dysfonctionnements quant au suivi médical des personnes vulnérables, qui découlent de la compétence territoriale du CPAS.

- L'utilisateur ne peut en effet pas continuer à consulter son médecin ou un autre dispensateur de soins avec lequel une relation de confiance s'est établie lorsqu'il déménage vers une autre commune.
- En cas de déménagement vers une autre commune, l'utilisateur doit à nouveau introduire une demande d'aide. Dans l'attente de la décision du Conseil du CPAS, aucune intervention dans les frais médicaux n'est prévue. Cela pose problème aux personnes atteintes de maladies chroniques.
- Tout CPAS n'a pas suffisamment de médecins et de maisons de santé qui soient disposés à signer une convention avec le CPAS et qui acceptent de fonctionner sur base de la carte médicale.

- L'utilisateur qui réside dans une maison d'accueil ne se situant pas sur le territoire de la commune de son CPAS ne pourra pas utiliser sa carte médicale chez le pharmacien ou le dispensateur de soins du quartier.

La durée de validité de la carte médicale est limitée à maximum trois mois pour les personnes en situation de séjour illégal et à maximum un an pour toute autre personne qui peut y prétendre. Le réquisitoire pour un suivi médical chez un médecin spécialiste est valable un mois. Cela signifie que la validité d'un réquisitoire a souvent expiré avant qu'un patient ait par exemple certainement pour une consultation de contrôle.

***L'aide du CPAS est un droit résiduaire par rapport aux autres instruments de sécurité sociale.***

Il est important de faire prendre conscience aux personnes le coût réel des frais médicaux et de les informer des instruments autres que la carte médicale tels que l'obligation de s'inscrire à une mutuelle, l'intervention majorée dans le cadre des statuts OMNIO ou RVV (droit à une intervention majorée la facture maximum (MAF)).

Les travailleurs sociaux peuvent soutenir leurs collègues des CPAS en:

- informant les usagers du système des soins de santé en Belgique. Ceux-ci ne connaissent souvent que la carte médicale et les services d'urgences des hôpitaux.
- informant les usagers sur les pratiques, les modalités et les procédures du CPAS au sujet de la carte médicale. Malgré les rencontres communes entre les CPAS bruxellois, il existe toujours de grandes différences par rapport à l'accès à l'aide et la collaboration avec les dispensateurs de soins et les hôpitaux.
- proposant à l'utilisateur de s'affilier à une mutuelle et de payer les cotisations.
- accompagnant l'utilisateur chez les dispensateurs de soins pour renforcer le bon suivi médical.

## PROPOSITIONS

- Élargir la convention établie entre le CPAS et les médecins, les maisons médicales et les pharmaciens à toute la région bruxelloise. De cette manière, l'usager pourra continuer à profiter des bonnes collaborations entre les maisons d'accueil, les maisons médicales, les médecins et pharmaciens. Lorsqu'il déménagera au sein de la Région de Bruxelles, il pourra garder le médecin avec lequel une relation de confiance s'est établie.
- Les CPAS savent que la carte médicale est automatiquement attribuée lors d'une demande d'aide financière. Grâce à cela, ils misent sur les soins préventifs, ce qui permet une intervention médicale plus rapide, tout en évitant des frais supplémentaires.
- Les postes de garde médicale type Athéna (proche de l'hôpital César de Paepe) offrent une alternative non-négligeable aux services des urgences des hôpitaux. Ils soulagent entre autres la charge de travail des prestataires de service. Par convention avec les CPAS, l'usager pourra bénéficier d'une consultation gratuite dans ces centres. Il existe un besoin pour un tel accord entre tous les poste de garde et les 19 CPAS.
- Les CPAS prévoient une procédure accélérée pour l'attribution de la carte médicale ou d'une carte médicale temporaire (pour une journée ou une semaine) si une aide médicale urgente est nécessaire.
- Pour l'accessibilité aux soins de santé pour les migrants en séjour illégal, il est important que la première consultation soit toujours gratuite pour l'usager.
- La convention Iris doit être étendue à tous les hôpitaux de Bruxelles. Cepen-

dant, toutes les communes ne bénéficient pas d'un hôpital public sur leur territoire et préfèrent dès lors établir un partenariat avec des hôpitaux privés locaux. Dans les cas d'urgence, les ambulances emmènent leurs patients dans l'hôpital le plus proche, qui ne sera pas forcément un hôpital public. Tant le patient que l'hôpital seront dans ce cas incertains de l'intervention du CPAS dans les frais médicaux.

***Tant l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) que le SPF Santé soutiennent une plus grande accessibilité aux soins de santé de 1ère ligne ce qui entrainerait une diminution des frais médicaux à long terme. En retardant le traitement des maladies, les pathologie peuvent s'aggraver et engendrer des frais beaucoup plus importants.***

#### **4.3.3. Informations pour soutenir la collaboration**

Voici un aperçu des questions générales provenant des groupes de travail, relatives au fonctionnement et la vision du CPAS. Le point de départ est de déterminer les informations nécessaires à une collaboration efficace et centrée sur l'usager entre CPAS et Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Les questions ne s'appliquent pas à tous les CPAS. Elles peuvent constituer le un point de départ d'une étude approfondie dans le cadre de l'élaboration d'un outil en ligne, mais sont déjà une source d'inspiration intéressante pour la présentation de ce que fait le CPAS.

Nous sommes conscients de ce que le Secteur de l'Aide aux Sans-abri communique trop peu au sujet de ses divers services et institutions. Les sites existants tels que ceux des fédérations et de La Strada, centre d'appui du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et le site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be) contribuent toutefois à la diffusion de cette information.

#### 4.3.3.1. Introduction de la demande

- Le CPAS désigne-t-il une personne de référence pour les maisons d'accueil situées dans le quartier?
- Le CPAS prend-t-il en compte la date d'entrée en maison d'accueil comme date de départ de la procédure sur base de la déclaration du travailleur social par téléphone ou mail à une éventuelle personne de référence?
- Le CPAS dispose-t-il d'une liste reprenant les documents nécessaires par type de demande d'aide?
- Le CPAS met-il en place une procédure accélérée permettant d'accueillir les usagers le jour même en cas d'urgence?
- Quelle aide ponctuelle (matérielle) le CPAS peut-il offrir en attendant la décision du Comité relative à une demande d'aide?
- De quelle manière le CPAS s'organise-t-il avec des interprètes en interne ou des services d'interprétariat extérieurs?
- Le CPAS dispose-t-il d'agents de prévention ou de médiateurs qui assurent en cas d'agression, la sécurité de l'assistant social et les droits de l'utilisateur?
- Le CPAS joint-il à ses lettres officielles un document expliquant la décision dans un langage simplifié et éventuellement dans une langue autre que le français le néerlandais ou l'allemand?
- De quelle manière le CPAS assure-t-il le suivi d'une demande/d'un dossier en cas de maladie, d'absence ou de vacances de l'assistant social de référence?

### 4.3.3.2. Accès au logement

- Quels types de garantie locative le CPAS peut-il offrir et à quelles conditions? (bail, état des lieux, etc.).
- Le CPAS prévoit-il une procédure rapide en vue de l'obtention d'une garantie locative?
- Le CPAS propose-t-il ses logements propres à tarif social ? Si oui, pour quelle durée et pour quel type de public? Prévoit-il un accompagnement et/ou collabore-t-il avec un partenaire externe?
- Le logement de transit est-il pris en compte pour l'attribution d'une prime d'installation?
- Le CPAS a-t-il des conventions avec les agences immobilières sociales dans le cadre de l'attribution d'une prime d'installation?
- Le CPAS offre-t-il en cas de nécessité une aide complémentaire à l'utilisateur lorsqu'il aménage dans un nouveau logement?
- Le CPAS dispose-t-il d'un garde-meuble ou intervient-il dans le coût de celui-ci?
- Plusieurs banques refusent l'ouverture d'un compte à une personne sans revenus, malgré l'obligation légale. Le CPAS a-t-il une convention avec une banque pour l'ouverture d'un compte à vue?
- Le CPAS a-t-il un accord avec une compagnie d'assurances pour contracter des assurances à tarif social en faveur de ses usagers?

- Le CPAS collabore-t-il avec un partenaire extérieur pour le contrôle des logements insalubres et pour accélérer la procédure en cas de plainte?

#### **4.3.3.3. Accès aux soins de santé**

- Comment se passe la procédure d'octroi d'une carte médicale?
- Le CPAS prévoit-il une procédure accélérée en cas de situation médicale urgente? Le CPAS délivre-t-il des cartes médicales d'une journée?
- La liste des médecins et maisons médicales collaborant avec le CPAS est-elle clôturée ou le CPAS recherche-t-il de nouvelles collaborations?
- De quelle manière les CPAS stimulent-ils les collaborations avec les médecins? Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri peut-il s'impliquer en démarchant les médecins francophones et néerlandophones?
- Le CPAS collabore-t-il avec les hôpitaux Iris dans le cadre de la convention du 2 avril 1996?
- Dans quelle mesure la carte médicale couvre-t-elle les frais de spécialistes et d'hôpitaux en dehors du réseau Iris?
- Le CPAS prévoit-il une communication adaptée à l'utilisateur au sujet du système de santé belge et du rôle du CPAS?
- Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri informe-t-il ses usagers que la carte médicale n'est pas délivrée systématiquement et qu'un médecin généraliste doit déterminer, au préalable, le besoin de soins médicaux?

- Le CPAS a-t-il une convention avec les postes médicaux d'urgence, type Athéna ? Les usagers peuvent-ils bénéficier d'une consultation gratuite ou d'un tarif social pour une consultation d'urgence ou pour une première consultation devant étayer leur demande de carte médicale ou des soins médicaux urgents?
- Le CPAS collabore-t-il avec Fedasil pour soutenir les enfants mineurs de familles en séjour illégal?

#### **4.3.3.4. Examen exhaustif des droits sociaux et (avances sur) allocations sociales**

- Le CPAS met-il en place des travailleurs ou un service interne spécialisé pour accompagner les usagers auprès des organismes compétents?
- Y a-t-il des accords avec des partenaires externes pour assurer cet accompagnement?



## **5. Pistes concrètes**

La collaboration avec les CPAS bruxellois lors de la 12<sup>e</sup> édition de la Semaine du Secteur bruxellois de l'Aide aux Sans-abri est le premier résultat concret de la recherche-action «Secteur de l'Aide aux Sans-abri - CPAS: Faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux». Trente organisations actives dans la prise en charge des sans-abri de Bruxelles et 6 CPAS ont ouvert leurs portes pour présenter leur projet, leurs activités et leur mission, mais aussi pour échanger des expériences pratiques et des questions. L'objectif de cette semaine est la rencontre, sur leur lieu de travail, des différents travailleurs sociaux actifs dans différents secteurs, ce qui permet de faire connaissance et de renforcer la collaboration et le réseau, par delà les frontières linguistiques et des différences entre services publics et associatifs. Lors de l'édition XL de 2013 (du 15 au 18/04 et du 22 au 25/04), 430 visites ont eu lieu, et les participants venaient de 46 organisations différentes. Le Secteur de l'Aide aux Sans-abri a bénéficié, pour l'organisation de cet événement, du soutien et du financement des ministres compétents de la Commission Communautaire Commune

La journée d'étude «CPAS-Secteur de l'Aide aux Sans-abri : publics, objectifs et réseaux communs» a clôturé la Semaine du Secteur bruxellois de l'Aide aux Sans-abri XL 2013. Lors de cette journée d'étude, ont été présentés la recherche-action et ses résultats, mais aussi trois autres exemples de collaborations.

### **5.1. CPAS – Secteur de l'Aide aux Sans-abri : publics, objectifs et réseaux communs**

La question centrale de cette recherche-action était de comprendre de quelle manière les travailleurs sociaux pouvaient obtenir les informations nécessaires, les connaissances et expériences, et comment renforcer leur réseau au profit

de l'usager. Plutôt que de scruter les différences et les approches dans le travail des uns et des autres, ont été mis en lumière lors de la journée d'étude leurs points communs, à savoir le public, les missions et le réseau. Voici ci-dessous le rapport de la journée d'étude.

### **5.1.1. Public partagé**

Ainsi, les CPAS ne sont pas les seuls à être très différents. La présentation du Secteur de l'Aide aux Sans-abri bruxellois par Birger Blancke<sup>14</sup> a révélé la diversité du secteur, selon le pouvoir subsidiant, le type de service (travail de rue, abris de nuit, centres de crise, maisons d'accueil, habitat accompagné, centres de jour) ou encore le public-cible. Ce public ne compte plus seulement des sans-abri et sans logement, mais plus largement des personnes vulnérables vivant dans un logement précaire, en mauvais état ou insalubre.

Mathieu Van Criekingen<sup>15</sup> a indiqué que la crise du logement, se concentre dans certaines communes et confirme l'inégalité sociale. En l'absence de logements sociaux en Région bruxelloise, les communes ou les quartiers plus pauvres attirent un public défavorisé qui y trouve des logements « bon marché » sur le marché privé. Cette situation n'est pas nouvelle mais est renforcée par le fait que les nouveaux logements ne correspondent pas à l'accroissement de la population. En outre, les nouvelles constructions appartiennent à 90% au marché privé, seulement 10% d'entre elles peuvent être considérées comme des logements sociaux. Le chercheur pointe un certain nombre de « solutions » telles que les quartiers où est promu le mélange social ou les avantages pour les bruxellois d'habiter dans la capitale de l'Europe. Il est préférable d'investir dans les logements sociaux et les emplois adaptés aux habitants locaux, et qui apportent une valeur ajoutée au quartier.

---

14 Birger Blancke, directeur de la Fédération Bico

15 Mathieu Van Criekingen, chercheur doctorant en géographie urbaine à l'ULB

### **5.1.2. Mission partagée**

La répartition entre communes riches et pauvres amène certains CPAS à être submergés sous l'afflux de demandeurs d'aide, ce qui positionne leur mission sous pression. Les travailleurs sociaux du Secteur de l'Aide aux Sans-abri indiquent que l'accueil des usagers et la coopération avec les CPAS ne se déroule pas toujours sans heurts. Leur demande de plus d'informations pratiques sur le fonctionnement et les procédures des CPAS bruxellois sont à la base de la recherche-action commune « Secteur de l'Aide aux Sans-abri - CPAS: Faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux".

Catherine De Beusscher<sup>16</sup> (CPAS de Bruxelles) et Tracy Depape (Porte Ouverte), membres du groupe de travail du CPAS de Bruxelles témoignent de leur expérience de la plus-value d'une collaboration étroite entre une personne référente une antenne de CPAS et un service spécialisé. La répartition des tâches et la communication souple n'est pas uniquement bénéfique pour les intervenants sociaux mais surtout pour l'usager.

### **5.1.3. Un réseau**

La recherche-action indique clairement que le réseau est essentiel pour une aide efficace. Les informations pratiques, en ligne, sur la structure, l'organisation et les procédures d'aide et des services spécifiques à chaque CPAS ne sont pas négligeables pour les travailleurs sociaux qui orientent l'usager. Pour l'échange d'informations relatives à l'aide et aux services adaptés à l'usager, le réseau est incontournable. Le travail en réseau devrait être effectif à différents niveaux, chacun ayant son importance et son impact: entre intervenants sociaux concernant l'usager, entre le CPAS et une organisation, entre les différentes formes d'activités et les 19 CPAS, et entre le Secteur de l'Aide aux Sans-abri et les 19 CPAS.

<sup>16</sup> Responsable CASU CPAS Bruxelles

Peter Raeymaeckers<sup>17</sup> a examiné dans quelle mesure sont intégrés des réseaux entre organisations d'aide et qu'est ce qui fait la réussite de tels réseaux. Sur base d'une enquête dans plusieurs districts d'Anvers, il note l'importance de la présence de services généralistes (par opposition à des services spécialisés) et de la tradition de concertations sociales. Les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri sont tous deux des services généralistes. Dans la salle, quelqu'un a demandé quelle était la place de l'utilisateur dans un tel réseau. De quelle manière l'utilisateur profite-t-il d'un réseau qui fonctionne bien ? Est-il possible qu'un utilisateur qui rencontre un problème avec une organisation ne peut plus s'adresser à d'autres services dans ce réseau ?

#### 5.1.4. Exemples de pratiques bruxelloises

La recherche-action commune menée par le Secteur de l'Aide aux Sans-abri et les CPAS n'est pas le seul exemple de la dynamique positive d'une coopération entre les services publics et associatifs de Bruxelles. Différents projets ont déjà vu le jour:

Jean-Luc Joiret<sup>18</sup> et Deborah Oddie<sup>19</sup> présentent le projet de l'AMA d'un **modèle de convention de collaboration entre maisons d'accueil et CPAS**. En Flandre, il existe depuis 1999 déjà un protocole entre l'Union des Villes et Communes (section CPAS) et le SAW (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk). En Wallonie également, un tel projet existe à Charleroi, entre les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri. Désireux de poursuivre cette expérience positive, le Secteur a souhaité réitérer une convention similaire à Bruxelles et en Wallonie. On ne se limiterait pas seulement au prix de journée, mais on placerait les maisons d'accueil et les CPAS devant leurs responsabilités. La plus-value de cette convention réside dans le fait que le CPAS et les maisons d'accueil se reconnaissent comme partenaires, que des accords sont faits concernant la répartition des tâches, la concertation et l'évaluation. La conven-

---

17 Sociologue et chercheur à OASes, Centre des Inégalités, de la Pauvreté et l'Exclusion Sociale des villes.

18 Directeur de la Maison d'accueil L'Ilot

19 Coordinatrice à l'AMA, Association des Maisons d'accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri.

tion a été rédigée avec l'accord des deux parties. Les partenaires gardent cependant la liberté d'appliquer ou non certains articles. Alors que nous évoquions en Flandre un protocole d'accord général, il s'agit ici d'une convention individuelle entre un CPAS et une institution.

La Commission Consultative de la Santé et de l'Aide aux Personnes, section Service Social, a pris l'initiative de rassembler les acteurs des CPAS, des communes, du Secteur de l'Aide aux Sans-abri et les usagers dans **un groupe de travail "Adresse de Référence"**<sup>20</sup>. Après une enquête des CPAS bruxellois et la présentation des résultats, il semblait nécessaire de mettre les données rassemblées en regard de la pratique. Quel est le rôle du CPAS et de la commune dans l'attribution d'une adresse de référence et quelles procédures sont les plus efficaces? L'échange dans le groupe de travail a inspiré quelques CPAS à ajuster leur pratique. Le groupe de travail a rassemblé les meilleures pratiques en un outil commun pour inspirer les services.

**La PILS, Plateforme d'information La Strada** est un exemple de coopération à différents niveaux dans la diffusion rapide de l'information aux professionnels. Le dispositif hivernal nécessite une communication rapide et précise (ouverture et fermeture des bâtiments disponibles, localisation de ces bâtiments, modalités, public-cible, ...). Il vaut donc mieux que l'information soit donc placée directement par les personnes intéressées sur la plate-forme d'information commune. La première version a été élargie cette année, offrant plus d'information sur les places disponibles, les initiatives de plus de partenaires, les prévisions météorologiques et un service SMS pour quelques figures-clefs parmi les éducateurs de rue et les usagers. Laurent Van Hoorebeke signale qu'on travaille actuellement à l'élaboration d'une plate-forme active toute l'année et permettant à plus d'acteurs d'échanger et de renforcer le réseau.

---

20 Présentation par Betty Nicaise, présidente du Département des Services sociaux et du groupe de travail

### 5.1.5. Début d'une collaboration durable

Patricia Schmitz<sup>21</sup>, qui fait pour ainsi dire le pont entre les deux secteurs, résume les défis de la collaboration entre le Secteur de l'Aide aux Sans-abri et les CPAS et souligne l'importance de l'essence du travail social, en particulier le droit de chacun de mener une vie décente. Ce principe conduit à plus de solidarité entre travailleurs sociaux, par delà le cadre des secteurs et des institutions, mais donne aussi une place centrale à l'utilisateur. De quelle manière l'utilisateur bénéficiera-t-il de cette collaboration efficace? Le travail en réseau se joue à différents niveaux. Les autorités, les secteurs et les organisations doivent stimuler la collaboration et créer un espace où les travailleurs pourront apprendre à se connaître, à connaître leurs activités, à prendre part à des formations et à des concertations. Les bons contacts personnels et le respect pour les missions de chacun sont à la base d'un partenariat d'égal à égal avec une répartition des tâches complémentaire.

---

21 Coordinatrice SMES-B, Cellule d'appui, professeur de législation des CPAS, avec 10 ans d'expérience dans les CPAS bruxellois et chercheur du Secteur Sans-abri à Bruxelles en 2001

## **6. Conclusions**

Avec le projet «Secteur Sans-abri - CPAS: Faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux», les initiateurs du projet ainsi que les travailleurs sociaux des CPAS bruxellois et du Secteur sans-abri souhaitaient être à l'écoute de leurs expériences de collaboration face au nombre croissant d'utilisateurs faisant appel à leurs services. L'accent a principalement été porté sur la pratique. Quels sont les processus d'accompagnement, quels obstacles l'utilisateur rencontre-t-il et de quelle manière une meilleure collaboration entre travailleurs sociaux peut-elle faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux?

Trois objectifs ambitieux ont été formulés par le Secteur Sans-abri en vue de renforcer ces collaborations: un instrument bilingue online pour soutenir les travailleurs sociaux, une note et des recommandations communes et enfin un renforcement de la concertation et la création d'un réseau de travailleurs sociaux.

Il semble évident à travers la recherche-action que les CPAS et le Secteur de l'Aide aux Sans-abri partagent un public et des missions communes. Nos travailleurs sociaux sont actifs dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur. En améliorant le travail de chacun et en créant l'espace pour la concertation et l'échange à chaque niveau, les processus d'accompagnement seront facilités, permettant un accompagnement plus intensif pour plus d'utilisateurs.

Les travailleurs sociaux du Secteur Sans-abri peuvent aider leurs collègues des CPAS en orientant et accompagnant les utilisateurs au mieux lorsqu'ils disposent des informations nécessaires correctes. La mise à disposition d'informations pratiques sur l'interprétation spécifique de la missions par les 19 CPAS via un outil online semble l'instrument idéal. Il s'est cependant avéré que la réalisation d'un tel instrument dépassait les limites -autant par l'aspect technique que par

son contenu- du projet. Le département CPAS de l'Association des Villes et Communes de la Région de Bruxelles Capitale nous semble le partenaire idéal pour la réalisation éventuelle de ce projet.

Ce rapport représente plus qu'un simple inventaire des difficultés. Les propositions concrètes visant le renforcement des collaborations et de l'accompagnement adapté à l'usager offriront ,espérons-le, aux CPAS et au Secteur Sans-abri l'inspiration pour évaluer leurs propres fonctionnements et collaborations et les ajuster si nécessaire.

Les groupes de travail, composés paritairement de travailleurs sociaux des CPAS et du Secteur Sans-abri ont donné l'impulsion à un renforcement (local) de la concertation et de la création de réseau. Pour marquer une différence structurelle, des moments d'échanges et de concertation ainsi que des projets conjoints sur base régulière sont nécessaires. Ce projet prouve que le temps investi par les travailleurs sociaux est récupéré sous forme de collaborations encore plus efficaces et d'accompagnements et services de qualité, tremplin pour l'accès aux droits sociaux fondamentaux.



## **7. Annexes**

### **7.1. Rencontres des groupes de travail**

#### **Groupe de travail CPAS de Bruxelles**

Membres du CPAS: Catherine Debeusscher (responsable CASU) et Murielle Genvier (personne de référence Maisons d'accueil Home Baudoin et Transit – antenne Artois), Pierre Louis Nijs (Service logement), Duane Luangsouphom (antenne Stéphanie)

Membres du Secteur Sans-abri: Tracy Depape (Open Deur/Porte Ouverte, Sofie Verbruggen (Talita), Elke Vandebroek (CAW Mozaïek - Woonbegeleiding), Chris Meurant(Transit), Brigitte Houtman (Talita)

Ivités: Frank Van Biervliet (Lhiving, ancien directeur des Dokters van de Wereld), Sophie Magnée (Service Santé/Facturation-CPAS Bruxelles)

#### **Groupe de travail CPAS de Molenbeek-Saint-Jean**

Membres du CPAS: Hicran Aydogdu (Responsable Service Santé), Laurence Putman (Responsable d'antenne), Nelma Cortinhas (Maison d'accueil Le Relais-CPAS), Nouzha Elaroussi (Service Logement)

Membres du Secteur Sans-abri: Veerle Ronsmans (Albatros), Bouaoud Noura (la Maison Rue Verte), Tina Vandersteen (Travail de rue – Jes), Xavier Godfrin (Centre Ariane)

Ivités: Aurelia Vander Gucht (Bonnevie), Marjolaine Cunne (Service d'aide médicale urgente)

### **Groupe de travail CPAS de Schaerbeek**

Membres du CPAS: Aline Van Hoof (verantwoordelijke zone Progress), Delphine Caron (SA Huisvestingscel), Raffaella Robert (verantwoordelijke Huisvestingscel), Aline Egerickx, sociaal verpleegkundige (cel Gezondheid en Welzijn)

Membres du Secteur Sans-abri: Tom van Vlierberghe (De Schutting), Jan Verhaselt (Foyer Armée du Salut), Liesbeth Thys (Pag Asa), Deborah Oddie (AMA)

Coordination sociale: Claudia De Beukelaer (Services Sociaux des Quartiers 1030), Myriam Marcq (Maison médicale l'Aster)

Invités: Dominique Gobert (Responsable de projets pour le Service Action Social), Christine Deslagmuder (Directeur-général Operations)

## **7.2. Rencontres du comité d'accompagnement**

### **Responsables des CPAS participants**

Fabienne Dufrane, OCMW Brussel

Agnes Vandenbosch, OCMW Sint-Jans-Molenbeek

Dominique Gobert, OCMW Schaarbeek

### **Responsables du Secteur de l'Aide aux Sans-abri**

Jo Geysen, Regio-Overleg Thuisloenzorg Brussel

Laurent Van Hoorebeke, La Strada,

Deborah Oddie, AMa

Brigitte Houtman, Bico-Federatie

### **Invitée**

Patricia Schmitz