



Federatie V.Z.W.

Fédération A.S.B.L.

MÉMORANDUM

LUTTONS ENSEMBLE POUR LA
FIN DU SANS-ABRISME

20

24

TABLE DES MATIÈRES

01

Accès au logement durable

02

**Secteur autonome diversifié
et qualitatif**

03

**Accompagnement vers
et en logement**

04

Valorisation du personnel

05

Accès aux droits sociaux

06

**Accueil digne des personnes
migrantes**

07

Coordination et concertation

08

Politique globale cohérente

09

**Politique participative et
inclusive**

10

Déontologie et éthique

INTRODUCTION

Les 26 organisations membres de la Fédération Bico représentent 33 services qui luttent ensemble contre le sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale (RBC).

Elles invitent les pouvoirs politiques à s'engager également dans cette lutte contre l'absence de chez-soi, « une injustice grave et une violation des droits fondamentaux de l'homme à laquelle on peut et on doit mettre fin ».

Pour cela, ce mémorandum reprend 10 objectifs prioritaires et une multitude de recommandations concrètes aux gouvernements de tous les niveaux de pouvoir et principalement celui de la Région de Bruxelles Capitale.

La Belgique s'est engagée dans la lutte contre le sans-abrisme en signant la Déclaration de Lisbonne en 2021. Ainsi elle s'associe aux autres pays de l'Union Européenne en visant la fin du sans-abrisme pour 2030 grâce à ces objectifs :

« Personne ne devrait dormir dans la rue par manque d'un logement d'urgence accessible, sûr et approprié ;

Personne ne devrait vivre dans un logement d'urgence ou de transition plus longtemps que nécessaire pour une transition réussie vers une solution de logement permanente ;

Personne ne devrait pouvoir sortir d'une institution sans avoir reçu une offre de logement approprié ;

Les expulsions doivent être évitées dans la mesure du possible et personne ne devrait être expulsé sans aide pour trouver une solution de logement appropriée, en cas de besoin ;

Personne ne devrait être victime de discrimination en raison de son statut de sans-abri. »

Puis, elle a inscrit des mesures de lutte contre le sans-abrisme dans son 4^e plan fédéral de lutte contre la pauvreté et de réduction des inégalités.

Toutefois, il manque encore pas mal de concrétisation et d'actions engageant les différents niveaux de pouvoir afin d'atteindre tous ces objectifs.

À Bruxelles, le sans-abrisme d'après le dernier dénombrement c'est :

· 7134 personnes sans abri ou sans logement ;

· Une augmentation de plus de 300% depuis le premier recensement de ces personnes en 2008 ;

· Une problématique qui touche tout type de profil et demande souvent une prise en charge particulière selon l'âge, le genre, la situation familiale, psychosociale, médicale, d'accès au droit, le parcours migratoire, ...

Les membres de notre fédération sont des services agréés et/ou subventionnés par la Commission Communautaire Commune qui aident les personnes sans abri au quotidien en Région de Bruxelles-Capitale.

Les services de guidance à domicile



proposent un accompagnement psychosocial, budgétaire et administratif à des personnes qui occupent un logement en Région de Bruxelles-Capitale afin de les guider vers une prise d'autonomie. Ainsi, ces services ont un rôle important dans la prévention de la perte de logement. D'ailleurs, beaucoup des personnes accompagnées ont un passé de sans-abrisme. En 2022 les 11 services de Guidance à domicile membres de notre Fédération ont offert un suivi psychosocial et de gestion budgétaire à plus de 700 ménages, soit plus de 1500 personnes.

Les maisons d'accueil

aident des personnes sans logement en leur proposant un hébergement temporaire allant de plusieurs mois jusqu'à 2 ans, ainsi qu'un accompagnement psychosocial et administratif. Elles permettent à ces personnes, entre autres, de recouvrer leurs droits sociaux, une certaine autonomie et l'accès à un logement. Puis, une fois un logement trouvé, si cela s'avère nécessaire, elles continuent l'accompagnement sur le court terme en post-hébergement ou redirigent les personnes vers un accompagnement en logement de plus longue durée. En 2022, les 9 maisons d'accueil membres de notre Fédération ont accueilli plus de 500 personnes dans leurs structures d'hébergement, dont une partie a pu depuis réintégrer un logement.



Les services Housing First



proposent directement et avant toute chose un logement à des personnes avec un long parcours de sans-abrisme qui cumulent plusieurs problématiques d'ordre psychomédicosocial. Une fois que la personne a pu intégrer un logement, ils proposent un accompagnement psychosocial, administratif, budgétaire, médical, psychologique et de réduction des risques en fonction des besoins de la personne. Les 5 services membres de notre Fédération accompagnent actuellement presque 250 personnes et arrivent à les maintenir en logement à hauteur de +/- 90%.

Les centres de jour

proposent leur aide aux personnes sans abri ou même parfois simplement mal logées. Ces services proposent des services d'aide à la vie quotidienne (à manger, à boire, une douche, le lavage des vêtements, etc.) mais également des activités (groupes de parole, plaidoyer avec les bénéficiaires, aide à l'emploi, ateliers d'apprentissage, sorties culturelles, sports, etc.) ainsi qu'une permanence d'aide psychosociale et administrative qui aident à la réinsertion et l'épanouissement des personnes. Les 3 centres de jour membres de notre Fédération offrent tous des services d'aide à la vie quotidienne différents et des activités diverses et variées. Ils offrent également de l'aide psychosociale et administrative à des dizaines de personnes différentes par jour. Cela permet une complémentarité pour les personnes qui les fréquentent.



Les services de travail de rue et de maraudes

vont à la rencontre des personnes sans abri dans l'espace public. Ils apportent aux personnes sans abri une écoute et un soutien pluridisciplinaire dans une perspective d'amélioration de leurs conditions de vie et d'une meilleure insertion sociale. En fonction de la spécificité du service, ils leur portent aussi directement assistance grâce à des soins médicaux, de la réduction de risques, des dépistages, etc. ou tout simplement en les aidant à répondre à leurs besoins primaires. Enfin, ils ont également comme mission d'informer les citoyens et les organisations privées et publiques concernant la situation des personnes sans abri en RBC. Les 3 services de travail de rue membres de notre fédération ont en 2022 rencontré et porté assistance à bien plus de 1000 personnes différentes.



Les services d'hébergement d'urgence

proposent aux personnes sans abri un hébergement gratuit de courte durée, qui se veut inconditionnel. Cela s'accompagne au minimum d'un repas, d'un accompagnement psychosocial et parfois de services complémentaires liés à la vie quotidienne. Les deux services d'hébergement en urgence membre de notre fédération proposent ensemble plus de 25000 nuitées par an.



01 ACCÈS AU LOGEMENT DURABLE

Afin de combattre efficacement le sans-abrisme, la priorité est un **accès au logement abordable et de qualité** pour les personnes précarisées. Il s'agit tout d'abord d'une action préventive afin d'éviter l'augmentation du nombre de personnes sans chez-soi et mal logées. Puis, il s'agit également d'une condition essentielle au succès de l'accompagnement proposé aux personnes qui ont un passé de sans-abrisme.

Le gouvernement bruxellois a investi dans la mise à l'abri de personnes grâce à des occupations temporaires, des logements de transit et des dispositifs sociaux en hôtel depuis 2019. Toutefois, on rappelle que ces solutions sont des mises à l'abri temporaires. Pour certains publics qui n'ont aucun moyen d'accès aux droits en Belgique, il n'existe actuellement pas d'autres solutions, mais pour les autres personnes **c'est le logement durable qui doit être privilégié**. Les logements et hébergements temporaires laissent les personnes dans une situation précaire qui impacte leur vie au quotidien et cela les rend sujettes à des problématiques d'ordre psychomédicosocial sur le moyen-long terme.

Vu la crise du logement actuelle à Bruxelles, et l'importance du nombre des ménages qui entre dans les conditions pour le logement social, notre première demande est une importante augmentation du parc de logements sociaux en Région de Bruxelles-Capitale avec des objectifs plus ambitieux que ceux de ces dernières législatures. Dont, l'imposition des quotas minimaux de construction de logements sociaux aux investisseurs et entrepreneurs.

On note que plus de logements sociaux ne veut pas automatiquement dire moins de personnes sans abri dans d'autres pays européens (ex. Les Pays-Bas). C'est pourquoi cela doit aller de pair avec **un quota de logements sociaux réservé aux personnes sans abri et sans logement**. Actuellement, il existe trop peu de conventions d'attributions prioritaires avec les SISF pour ces personnes. Pourtant, elles ne peuvent pas se permettre d'attendre un logement sur une liste d'attente ou des ménages restent jusqu'à plus de 10 ans. Une priorité sans passer par la liste d'attente pour ce public extrêmement vulnérable nous semble totalement justifié. L'urgence d'accès à un logement pour les personnes sans abri et sans logement doit être reconnue au même titre que celle pour les victimes de violences intrafamiliales, aidées par un CPAS, etc., pour lesquels il existe déjà un quota d'attributions prioritaires.



Certaines AIS sont des partenaires importants du secteur de l'aide aux personnes sans abri afin de proposer des logements à leurs bénéficiaires. Toutefois, elles tirent la sonnette d'alarme sur le manque d'aides financières supplémentaires de la part de leur pouvoir subsidiant pour les risques liés à l'accueil de ceux-ci. C'est pourquoi nous demandons **une augmentation des aides financières aux AIS afin de pouvoir accueillir des personnes sans abri et sans logement** en plus d'**une obligation d'accueil de ce public par toutes les AIS bruxelloises**. Les collaborations existantes démontrent que cela marche bien, mais certaines AIS continuent à ne pas contribuer à cet effort.

En conclusion de ce chapitre consacré au logement, nous partageons les constats et les recommandations des organismes de **défense du droit au logement décent**. Cela comprend :

- Un bien meilleur **encadrement des loyers** afin de rendre le logement beaucoup plus abordable pour des bas revenus,
- une **lutte plus efficace contre l'insalubrité et les loyers abusifs** qui passent également par une plus grande transparence exigée de la part des propriétaires privés/bailleurs,
- un **renforcement des associations qui soutiennent les locataires** en cas de conflits ou risques d'expulsion,
- **permettre et faciliter des manières d'habiter moins conventionnelles** (logements solidaires, habitats inclusifs, logements modulaires, squats conventionnés, ...) afin qu'il y ait du logement adapté pour tous au-delà de l'idéal normatif (une personne/famille = un logement),

et bien d'autres mesures qui permettent une réelle prévention du sans-abrisme. Car il s'agit du symptôme d'une société qui se veut de moins en moins inclusive et d'une crise du logement qui s'aggrave de plus en plus.

02 SECTEUR AUTONOME, DIVERSIFIÉ ET QUALITATIF

Il faut veiller au **respect de l'autonomie et la méthodologie des institutions**. Le large éventail de services bruxellois dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri est important pour répondre à la grande diversité des demandes d'aide. Nous devons tendre vers des **initiatives novatrices à taille humaine pour répondre de façon appropriée à la diversité et à l'évolution des besoins des bénéficiaires**, plutôt que de créer des superstructures offrant des services standardisés.

De plus, il est important de **financer les projets de manière structurelle et selon leurs besoins afin qu'ils puissent proposer un travail de qualité**. La réussite de projets d'aide aux personnes sans abri dépend fortement de leur bon financement, pourtant notre secteur doit sans cesse se battre pour cela. De plus, les associations sont sans cesse mises en concurrence lors d'appels à projet alors que tout le monde sait qu'on ne dispose pas d'assez de ressources pour répondre à la demande.

C'est pourquoi nous demandons tout d'abord à ce que les services du secteur aient **la possibilité d'investir dans leurs organisations sur le long terme**, grâce aux mécanismes suivants :

- **Des fonds infrastructure** : Cela permettrait aux services de rendre leurs bâtiments conformes aux normes architecturales, éventuellement d'acheter leurs bâtiments, de faire des travaux afin d'avoir des structures avec une meilleure performance énergétique. Jusqu'à présent, cela passe par des appels à projet, mais cela ne garantit pas que l'argent puisse être demandé au moment où cela s'avère nécessaire pour les organisations ;
- **Des règles claires définies par les ministres afin de pouvoir se constituer une réserve selon l'article 134 de l'arrêté 2019** : Vu la flambée des prix de l'énergie ainsi que toutes les autres incertitudes financières auxquelles une organisation doit faire face, il est important qu'elle puisse se constituer une réserve qui permet sa bonne gestion. De plus, il est souvent demandé aux services d'investir en fonds propres lors de réponses à des appels à projet, subsides pour de nouveaux projets ou extensions alors qu'ils ont trop peu de moyens pour les constituer.



-
- **Un financement pluriannuel ainsi qu'une prise en compte des indexations de salaires et des frais de fonctionnement d'année en année pour les projets financés grâce à des subsides facultatifs** qui existent déjà depuis quelques années et ont fait leurs preuves : Il s'agit ici de garantir cette autonomie et innovation sociale mentionnés ci-dessus. Pour l'instant, certains projets qui existent depuis bien plus de 5 ans se voient encore octroyer des subsides facultatifs sur base annuelle, sans indexation d'année en année, alors qu'ils ont démontré leur utilité.

Deuxièmement, nous demandons **un temps de travail structurellement tenable, qui permet de travailler de manière qualitative et en profondeur**, afin que la totalité du secteur puisse faire de l'insertion (voir chapitre 3). Cela implique entre autres :

- **Une augmentation du temps de travail de direction pour les petites organisations** : Selon l'arrêté 2019, il n'est prévu que 0,5 ETP direction pour des organisations agréées et subventionnées pour moins de 5 ETP. Pourtant, de petites associations complètent généralement leur missions grâce à du personnel payé sur fonds propres, fonds Maribels ou grâce à d'autres sources de financement. C'est pourquoi nous demandons à ce que le personnel non financé par la CoCom, qui travaille également sur les missions de cet arrêté, soit pris en compte afin de calculer le nombre d'ETP direction subventionné.
- **Rendre le poste de Responsable logement évolutif pour les services de Housing First** (1 ETP par 24 suivis) : Cette fonction est actuellement plafonnée à 1 ETP, quelle que soit la taille du projet. Cela rend impossible la réalisation de missions indispensables au Housing First. Le travail d'un responsable logement porte sur l'ensemble des aspects de gestion locative ainsi que tout ce qui permet de bons partenariats avec les opérateurs logement (AIS, SISF, CPAS, Communes...). Ils garantissent par conséquent une continuité de la mise à disposition de logement pour un public sans abri qui cumule des problématiques lourdes et permettent à ces derniers de se maintenir en logement.



-
- **Une meilleure reconnaissance du temps de travail très intensif sur certains dossiers pour les services de Guidance à domicile** : Actuellement, l'arrêté CoCom prévoit une distinction concernant le personnel nécessaire pour un suivi de soutien ou un suivi intensif offert à un bénéficiaire. Pourtant ces services observent que les problématiques rencontrées auprès de leurs bénéficiaires se complexifient au fil des années et que le suivi doit être de plus en plus intensif. Pourtant, cela n'est pas reconnu dans la législation et il n'est pas prévu de temps de travail supplémentaire.

Troisièmement, il nous semble important de rappeler qu'il **ne faut pas vouloir mettre toutes les institutions dans un cadre trop strict en laissant de l'espace pour l'innovation** et pour des exceptions par rapport aux structures existantes. Cela passe par :

- **Une équipe pluridisciplinaire en fonction des besoins liés au projet pédagogique des services** : Cela implique la possibilité d'obtenir de l'aide pour tous les types de service afin d'engager du personnel médical, des psychologues, des pair-aidants, du personnel qui travaille sur des aspects communautaires, ainsi que pour faciliter l'aide des aidants-proches ou bénévoles, etc. Pour donner un exemple, l'intégration d'un pair-aidant dans une équipe n'est pas toujours facile au début et cela pourrait être facilité en ne considérant pas ce nouvel employé comme faisant partie du cadre de base directement. Ainsi, le temps d'adaptation et d'intégration du pair-aidant dans l'équipe serait subventionné en plus du cadre de l'agrément.
- **Une suppression de la limite des 5 ans de suivi pour les services de guidance à domicile** : On note que chaque service de Guidance à domicile a ses spécificités et que certains services existants depuis longtemps ont un pourcentage bien plus important que 15% de suivis qui dépassent les 5 ans (limite de l'arrêté 2019). Cela ne signifie en aucun cas qu'ils ne tentent pas à ce que la famille ou personne suivie atteigne une certaine autonomie, mais plutôt qu'ils doivent faire face à des réalités de terrain qui ne leur permettent pas de tenir cette limite sans avoir le risque que des



bénéficiaires se retrouvent à nouveau sans abri une fois l'accompagnement clôturé. Les raisons sont multiples, mais entre autres, certains ont la spécificité d'accueillir un public plus lourd qui s'apparente quasi à celui du Housing First, d'autres sont poussés à faire des suivis de personnes dans des logements temporaires (ce qui inévitablement augmente le délai de prise d'autonomie vu la recherche d'un logement durable, etc.

- **Une prise en compte des spécificités de chaque centre de jour afin de définir leur subventionnement selon leur offre de service** : Il faut tenir compte que certains services d'aide à la vie quotidienne ont un coût de fonctionnement supérieur par rapport à d'autres (entre autres lors de la hausse des prix de l'énergie) ou demande plus de personnel ou encore du personnel avec un certain type de qualification. Il s'agit de ne pas considérer les centres de jour comme des garderies mais comme des maillons essentiels de l'aide aux personnes sans abri.
- **Un tarif social pour les structures d'accueil des personnes sans abri** : Les structures d'hébergement d'urgence, les maisons d'accueil et les centres de jour accueillent un public qui devrait avoir accès au tarif social pour les énergies s'il avait un logement. Même si à ce stade le tarif social doit être revu, une fois cela fait, nous demandons à ce que ces services qui accueillent un public précarisé dans ces locaux, puissent également avoir accès à ce tarif.

03 ACCOMPAGNEMENT VERS ET EN LOGEMENT

Le cumul et la grande diversité des problématiques qu'entraîne l'exclusion liée au logement exige des solutions sur mesure à l'approche pluridisciplinaire. L'accompagnement doit être adapté aux besoins et à l'environnement social de chaque personne. Cela permet d'assurer des solutions durables, qui lui permettent une plus grande prise d'autonomie ainsi que son émancipation.

C'est pourquoi nous soutenons que la solution au sans-abrisme ne devrait pas être recherchée uniquement dans l'accueil d'urgence et les hébergements temporaires, mais plutôt à **des formes de soutien et accompagnement vers et en logement** (comme la guidance à domicile, le post-hébergement, le Housing First, de l'aide à l'installation en logement, de la prospection de logements stables, etc.). Notons que cela n'est bien évidemment pas réalisable sans investir dans les mesures du chapitre précédent afin de garantir **l'accès à un logement stable** pour les personnes en grande précarité et sans abri.

L'accompagnement vers et en logement doit être diversifié afin de répondre à la multitude des problématiques rencontrées. Cela passe entre autres par des moyens supplémentaires pour **la prévention et le soutien ambulatoire à domicile** à différents niveaux. Dans ce cadre, nous recommandons :

- **Un renforcement des services d'accompagnement en logement du secteur de l'aide aux personnes sans abri** (services de Guidance à domicile, Housing First et post-hébergement) : Ils ont été renforcés lors de la législature 2019-2024, mais cela reste insuffisant pour répondre à la demande.
- **D'éviter que la mise à l'abri en urgence devienne structurelle en proposant plus de solutions de sortie pour les personnes qui fréquentent les services de l'urgence** (voir autres chapitres) : Cela permettrait de désengorger des services d'urgence fortement sous pression et favoriser des solutions pérennes pour les personnes.



-
- Que **l'entièreté du secteur soit vu comme acteur de la réinsertion et qu'on lui en donne les moyens** (accès au logement, à des équipes pluridisciplinaires et assez fournies que pour faire du travail de qualité, etc. – voir autres chapitres) : L'arrêté de 2019 du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion prévoit une dichotomie entre les services d'urgence et d'insertion que nous avons toujours rejetée. Certains services dits d'urgence démontrent qu'ils peuvent sur fonds propres ou grâce à des subsides ou fonds d'une autre source, travailler à de la réelle réinsertion des personnes qu'ils accueillent.
 - De **prévoir plus d'aides et d'accompagnement en logement en santé mentale et physique via les secteurs connexes** : Cela comprend entre autres, un renforcement des équipes mobiles et des SPAD (Soins psychiatriques pour personnes séjournant à domicile) ainsi que de l'équipe mobile de la SASLS afin qu'elle puisse intervenir dans tous les logements à finalité sociale (AIS, logements communaux, logements CPAS, Fonds du logement, etc.), et des renforcements des associations œuvrant à l'insertion par le logement (AIPL).

04 VALORISATION DU PERSONNEL

Les services doivent être en mesure d'offrir un travail qualitatif et pour garantir cela, il est essentiel de **mieux soutenir le personnel du secteur de l'aide aux personnes sans abri**. Il s'agit de prendre des mesures politiques fortes et concrètes pour encourager un secteur social qualitatif, attractif, prospère et pérenne. De plus, d'années en années, le secteur associatif voit ses obligations croître (non seulement en termes de responsabilités sociales, mais aussi et de plus en plus de demandes externes tels le respect du RGPD, de la prévention et du bien-être des travailleurs, etc.), mais sans que ceci soit accompagné d'un meilleur financement pour faire face à ces obligations. Il est temps de se donner les moyens de nos ambitions.

Tout d'abord, une partie importante du personnel du secteur se compose d'ACS et de Maribel. A l'échelle de notre Fédération on parle de 3% du personnel subventionné par Actiris et 12% subventionné par les fonds Maribels (enquête auprès des membres pour l'année 2022). Pour ce personnel, il existe une différence entre le coût salarial réel et la subvention accordée ainsi que des restrictions en termes de profils que l'on peut engager (ancienneté limitée, etc.). Pour de nombreuses institutions, cette situation n'est budgétairement pas viable à long terme. De plus, une réelle expertise se perd lorsqu'on est obligé de constamment prendre du personnel avec peu d'ancienneté afin que cela soit financièrement tenable. C'est pourquoi nous demandons à ce que **tout le personnel du secteur de l'aide aux personnes sans abri soit subventionné à 100% par la CoCom**. Enfin, si cela ne s'avère pas totalement possible, plusieurs leviers peuvent être actionnés : **Un passage de 95% à 100% des subventions ACS**, comme cela se fait pour d'autres secteurs d'activité, et **le paiement par la CoCom des différences entre le coût salarial réel et la subvention ACS ou Maribel**.

De plus, il y a une réelle pénurie de travailleurs sociaux de manière générale et tout particulièrement pour notre secteur. Bien que le poste d'assistant social soit depuis peu considéré comme un métier en pénurie en RBC, on ne ressent pas encore d'amélioration dans le recrutement de nouveaux travailleurs. Il est également devenu très compliqué de garder longtemps les travailleurs suite à des conditions de travail difficiles et trop peu de valorisation pour ce qu'ils font. C'est pourquoi nous demandons **des hausses salariales afin d'améliorer l'attractivité du travail ainsi qu'une reconnaissance de la pénibilité**



du travail dans notre secteur. Il s'agit entre autres de revoir les échelles barémiques pour tous les postes, de l'éducateur spécialisé au personnel de direction en passant par les fonctions de support (secrétariat, IT, ressources humaines, logistique, ...).

Enfin, afin de pallier les nombreuses absences maladies et postes quasi impossible à remplir, nous demandons **le financement d'une équipe volante de travailleurs avec beaucoup d'expérience afin de remplacer et venir en aide chez les services en sous-effectifs dans le secteur.**

05 ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

Les plus vulnérables dont font partie les bénéficiaires de nos services membres sont de plus en plus confrontés à la **sous-protection sociale**. Il est urgent/impératif d'augmenter l'accès à la protection sociale via l'information, la formation des travailleurs sociaux, l'amélioration des législations existantes, des simplifications administratives, etc. afin de s'assurer que les groupes les plus vulnérables soient **soutenus dans l'exercice de leurs droits**.

Les institutions et les services devraient eux-mêmes prendre des mesures pour identifier et approcher les bénéficiaires potentiels et chaque CPAS devrait prendre des initiatives pour rendre ses services plus proactifs.

Il nous semble que certaines mesures sont élémentaires et urgentes à mettre en place pour notre public :

- Une **simplification administrative** qui implique que les services publics ne réclament plus des documents par ailleurs accessibles, mais demandent simplement l'autorisation de la personne pour avoir accès. De plus, il est important de respecter la règle qu'un document ne peut être redemandé par une même administration s'il a déjà été demandé auparavant.
- Plus d'**automatisation des droits sociaux** tout en informant correctement et clairement les personnes de ce qu'elles perçoivent afin qu'elles puissent vérifier les informations facilement.
- La crise covid a démontré qu'il est extrêmement important que **des guichets physiques restent ouverts au public dans toutes les administrations ainsi que les services privés devenus indispensables à la vie quotidienne**. Il s'agit de rester disponible pour un public précarisé qui n'arrive pas à prendre rendez-vous en ligne ou par téléphone. Ce public est victime d'inégalités numériques et il est important de reconnaître cette vulnérabilité et d'en tenir compte (voir chapitre déontologie et éthique).



-
- **L'individualisation des droits sociaux** ce qui implique entre autres la **suppression du statut de cohabitant**. Ce statut de cohabitant ne permet pas la solidarité entre personnes déjà fortement précarisées et rends les revenus d'un ménage souvent trop réduit que pour pouvoir avoir accès à un logement décent.
 - Une **harmonisation des bonnes pratiques chez les CPAS** (voir chapitre une politique globale cohérente). Il s'agit d'aller vers **une véritable simplification administrative au niveau communal, entre les 19 communes et au sein des CPAS** : revoir à nouveau l'accès à l'adresse de référence afin de débloquer les situations administratives, favoriser l'accès au marché du travail, simplifier et harmoniser l'accès à l'Aide Médicale Urgente, garantir la portabilité des dossiers en cas de déménagement, instaurer des médiateurs dans les CPAS pour éviter l'escalade et des recours en justice pour certains publics, etc.
 - **Des aides et soutiens financiers plus importants pour le paiement des charges** (eau, gaz, électricité) pour qu'un bénéficiaire du RIS puisse décentement payer un loyer ainsi que des charges et avoir assez pour vivre
 - **Développer un réseau de contacts privilégiés** (fonctions et non des personnes) **spécifiques pour les personnes sans abri dans les administrations, CPAS, etc.**

Nous soutenons également les mesures proposées par les organisations qui défendent les droits sociaux de l'ensemble des citoyens ou plus précisément des personnes précarisées.

06

ACCUEIL DIGNE DES PERSONNES MIGRANTES

Le secteur de l'aide aux personnes sans abri est en première ligne pour l'accueil de migrants qui n'ont pas trouvé de solutions d'hébergement par leurs propres moyens ou au sein des structures prévues par le gouvernement Fédéral, car elles se retrouvent sans abri. Leur nombre est très important à Bruxelles vu qu'il s'agit de la capitale de la Belgique ainsi que d'un point central de l'Europe. C'est pourquoi nous insistons pour que le gouvernement fédéral prenne ses responsabilités et ne laisse pas les services d'aide bruxellois prendre cela presque seul en charge. Le gouvernement fédéral et l'Europe doivent trouver des solutions structurelles afin que ces personnes puissent être accueillies dignement. Il s'agit de la mise en place d'une politique d'accueil cohérente basée sur la reconnaissance de notre responsabilité politique.

Il semble qu'il y ait 3 publics types de personnes migrantes que l'on rencontre dans le secteur et pour lesquelles des solutions doivent être trouvées.

Premièrement, les personnes demandeuses d'asile lorsqu'il y a une saturation des places d'accueil Fedasil. Les crises de l'accueil se succèdent, et nos services représentent le dernier filet d'aide pour ces personnes pour lesquelles la Belgique a pourtant une obligation d'accueil digne.

Deuxièmement, les services d'aide d'urgence de notre secteur s'accordent pour dire qu'une bonne partie de leur public n'a pas d'accès aux droits en Belgique et que ces personnes n'y demanderont jamais l'asile. Cela signifie qu'il est quasi impossible de leur trouver des solutions d'insertion structurelle afin qu'elles sortent de leur situation de sans-abrisme.

Enfin, les migrants intra-européens, pour lesquels paradoxalement, il est dans un premier temps souvent le plus difficile de trouver une solution. Les services de travail de rue s'accordent pour dire qu'il s'agit d'un pourcentage important des personnes qu'ils rencontrent en rue.

Le nombre de personnes migrantes est très important en Belgique et à Bruxelles tout particulièrement, et cela impacte fortement notre secteur. **C'est pourquoi nous soutenons les organisations de défense des droits des personnes migrantes et demandons une régularisation massive sur base de critères clairs et équitables sous la législation future.**



Cela doit aller de pair avec :

- **Des renforcements en termes de médiation interculturelle** afin de pouvoir aider et orienter au mieux ces personnes lorsqu'elles sont dans une situation très précaire. Cela doit se faire aussi bien à travers le secteur social que dans les administrations communales, le système scolaire, les CPAS, les hôpitaux, etc.
- **Une meilleure compréhension par les autorités publiques des situations de vie des personnes migrantes** (entre migration intra-européenne et migration de pays tiers, demandeurs de protection internationale et autres) et des parcours "type" afin de favoriser une meilleure prise en charge de tous
- **Raccourcir les délais pour obtenir un rendez-vous au service communal des étrangers**
- **Revoir et objectiver les critères de refus des demandes d'autorisation de séjour sur base médicale et/ou sur base humanitaire**
- **L'accès au travail pour les personnes étrangères**

07 COORDINATION ET CONCERTATION

Afin de lutter de manière efficace contre le sans-abrisme et le mal-logement il est important de pouvoir **se coordonner au sein du secteur ainsi qu'avec les secteurs connexes**. Pourtant, pour l'instant le temps de travail pour les concertations est peu ou pas rémunéré. De plus, les Fédérations ne sont pas reconnues structurellement à la CoCom et l'organisation de coordination, Bruss'Help doit encore évoluer afin de remplir ses missions. Notre secteur souhaite atteindre l'objectif de fin du sans-abrisme pour 2030 et c'est pourquoi nous estimons qu'il est grand temps de remédier à tout cela en adoptant plusieurs mesures.

Tout d'abord, il semble important **d'apporter encore plus de clarification concernant les missions de Bruss'Help en concertation avec le secteur et en fonction de ses besoins**. Bien qu'elles soient inscrites dans l'ordonnance de 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri, pas mal de choses restent encore à définir et/ou retravailler. Il nous semble entre autres important que Bruss'Help reste concentré sur ses missions principales de coordination et évite de prendre trop de tâches opérationnelles sur soi. Il existe tout un secteur dont les missions sont l'opérationnalisation de l'aide aux personnes sans abri.

Les membres de notre Fédération ont déjà eu des moments de réflexion afin de laisser entendre comment ils se représentent ce coordinateur régional. De plus, le secteur associatif est représenté au sein du Conseil d'Administration et des Comités de l'Urgence et de l'Insertion, mais force est de constater qu'il y a régulièrement des entraves au travail réalisé et que les choses avancent fort lentement. Pourtant, nous reconnaissons l'utilité d'un tel organisme et souhaitons y contribuer.

En deuxième lieu, **une reconnaissance ainsi qu'un financement structurel des fédérations d'employeurs pour le secteur d'aide aux personnes sans abri bicommunautaire** devient urgent. Il ne s'agit pas seulement ici de pouvoir défendre correctement les intérêts des services et être l'interlocuteur des pouvoirs subsidiaires, mais également et surtout d'aider ses organisations dans leur rôle d'employeur. Cela passe par de la mutualisation de ressources, une expertise en droit social et une connaissance des commissions paritaires, etc. Il s'agit aussi de promouvoir un travail social de qualité grâce à des espaces de concertation, d'échanges pour les travailleurs de différents services, de formations et permettre des regroupements autour de projets sectoriels.



En troisième lieu, il est important de **prévoir du temps de travail dans les équipes pour le travail en réseau, les interventions/supervisions et les concertations inter et intra sectorielles**. Pour l'instant ce sont seulement une poignée d'institutions qui peuvent se permettre de donner du temps de travail à cela, ou sur fonds propre, ou grâce à des heures supplémentaires de postes de direction. Pourtant, ce temps de travail est primordial afin d'arriver à se coordonner entre services, contribuer aux efforts de Bruss'Help et des Fédérations, ou encore échanger sur des dossiers de suivi complexes pour certaines personnes ou familles sans abri.

Enfin, même si l'on a déjà vu des changements en fin de législation 2019-2024 et que nous reconnaissons le bon boulot effectué par notre administration, cette institution reste peu accessible aux services et manque de transparence quand il s'agit de certains sujets. Cette institution nous semble régulièrement tributaire d'un système qui ne la rend parfois pas assez efficace concernant des dossiers importants comme des réponses à des demandes de subsides. Cela laisse parfois des services sans réponse sur un subside pour un fonctionnement annuel jusqu'à presque la fin de l'année écoulée et donc dans l'incapacité de travailler. Toute action, comme un renforcement de personnel ou autres qui permettrait **une meilleure efficacité et efficience de notre administration** serait le bienvenu.

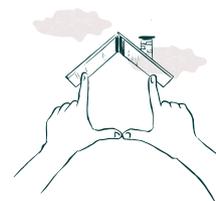
08

POLITIQUE GLOBALE COHÉRENTE

Le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri a besoin d'**un processus décisionnel intergouvernemental cohérent** (européen, fédéral, régional, communautaire et communal). Il est important d'assurer une **coopération transversale et intersectorielle** (logement, services sociaux, santé, aide à la jeunesse, justice, aide aux personnes, etc.). Une telle complémentarité garantira un travail en réseau pluridisciplinaire en matière d'accueil mais aussi de lutte et de prévention du sans-abrisme et ainsi d'atteindre notre objectif pour 2030.

Voici notre proposition de mesures structurelles concrètes à intégrer dans les politiques de différents niveaux de pouvoir sous cette législation :

- **Le(s) même(s) ministre(s) pour les compétences logement et aide aux personnes** en RBC.
- **Un plan interfédéral de lutte contre la pauvreté qui intègre des mesures de lutte contre le sans-abrisme ambitieuses** : Le dernier plan propose des mesures qui sont encore trop peu concrètes et peu mises en œuvre.
- **Une uniformisation de bonnes pratiques entre les différents CPAS concernant le travail avec un public sans abri** : Cela comprend aussi bien des sujets comme l'adresse de référence, que celles de la prévention lors des expulsions de logement, ou encore l'amélioration des collaborations entre nos deux secteurs.
- **Des fonds européens plus accessibles pour lesquels notre pouvoir subsidiant prévoit des aides à la gestion des dossiers** afin que l'on puisse mieux exploiter cette source financière.
- **Un soutien plus important aux autres services d'aide psychologiques, médicaux et sociaux** (aide aux justiciables, aide à la jeunesse, aide en santé mentale, assuétudes, etc.) car notre secteur est le dernier filet pour des personnes qui ne trouvent pas d'aide dans tous ces secteurs faute de places et de moyens.



-
- **Éviter la criminalisation du sans-abrisme et de la mendicité ainsi que les réponses sécuritaires vis-à-vis de ce public :** Afin de proposer des solutions structurelles, il est important de privilégier un meilleur réseau d'aide psycho-médicosocial qui puisse proposer des solutions durables (voir les autres chapitres). La criminalisation ainsi que les violences institutionnelles augmentent les frustrations et la marginalisation d'un public extrêmement fragilisé et ne fait qu'augmenter les violences et conflits entre ce public et les autres. De plus, cela complexifie extrêmement le travail de notre secteur, alors qu'il doit déjà travailler dans un contexte compliqué (voir chapitre 4).

09 POLITIQUE INCLUSIVE ET PARTICIPATIVE

Le public sans abri est pluriel, nous ne devons donc perdre aucun groupe vulnérable de vue. Ces groupes vulnérables, encourant un risque accru de tomber dans le sans-abrisme, sont très diversifiés et comprennent les personnes sans-papiers et leurs enfants, les familles monoparentales, les femmes victimes de violences conjugales, les personnes malades ou souffrant d'un handicap mental ou physique, les personnes victimes de discrimination de genre, etc.

Il est important d'intégrer tous ces groupes cibles dans **des politiques inclusives qui n'excluent aucune personne vulnérable**. Sous la dernière législation, plusieurs nouvelles initiatives de subventions ont eu cette vocation, mais il reste certains trous dans la raquette comme par exemple pour les migrants (voir chapitre accueil digne des personnes migrantes). Il est important de toujours **laisser de l'espace pour que des méthodologies soient développées pour des groupes cibles spécifiques au sein du secteur de l'aide aux personnes sans abri**.

Une politique inclusive implique de réfléchir ensemble à l'avenir du secteur de l'aide aux personnes sans abri. S'assurer que l'offre du secteur réponde aux besoins des usagers n'est possible que si le secteur, ses usagers et les politiques en la matière collaborent étroitement afin d'adapter l'offre, lorsque c'est nécessaire, et de mettre ainsi en place une politique efficace.

Il faut rechercher **une politique participative, afin que chacun soit impliqué pleinement dans le développement, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique**. Cela permettrait également que des services coupoles, tels que Bruss'Help, soient portés par le secteur de l'aide aux personnes sans abri et au service de ses usagers (voir chapitre coordination et concertation).



Les mesures suivantes ont pour but de **développer la participation des usagers et ainsi également des mécanismes afin d'éviter les violences institutionnelles** :

- **Donner encore plus la parole aux habitants de la rue tout en reconnaissant qu'ils donnent leur temps et leur expertise.** C'est pourquoi il faut pouvoir rémunérer cela et leur donner une place importante dans des organes de décision à tout niveau dans le secteur.
- **Favoriser l'inclusion de pair-aidants et experts du vécu dans les services,** créer un groupe de représentants pour ceux-ci dans une visée de sensibilisation et de lobbying (grand public et politique)
- Reconnaître que **tout cela demande du temps de travail supplémentaire.**

Il s'agit pour ce chapitre d'efforts de soutien de la part des politiques et d'un engagement de la part du secteur afin de **se porter garant d'un secteur inclusif et participatif à tous les niveaux.**

10 DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE

La **relation de confiance entre l'usager et le travailleur social doit en tout temps être garantie par le respect du code d'éthique et de déontologie**. La fourniture d'informations correctes, transparentes et cohérentes aux usagers par le biais d'un service central et le partage des informations doivent toujours se faire dans le respect de l'usager et de sa vie privée. Les usagers qui demandent de l'aide doivent pouvoir s'adresser aux travailleurs sociaux en toute confiance, sans que celle-ci ne soit bafouée et pouvoir reprendre progressivement le contrôle de leur propre vie. Pour cela, on trouve important de signaler certains dangers pour lequel les questions éthiques sont importantes à prendre en compte.

Tout d'abord, concernant le **dossier social partagé**, il y a une grande frilosité de la part du secteur à l'instauration d'un tel outil, parce que la méthodologie souvent utilisée par les services est de recommencer à zéro dans l'accompagnement. **On souhaite que la personne puisse avoir autant de nouvelles chances qu'elle le souhaite** et que ce soit elle qui raconte son passé comme elle le souhaite lors du début d'un accompagnement. Cela n'empêche pas qu'il y ait des échanges entre services avec l'accord de la personne, mais un dossier social partagé peut contenir des informations qui nuiraient à la personne lorsqu'elle s'adresse à un nouveau service.

Puis, il est important de faire très **attention à la digitalisation croissante**. En plus d'avoir de moins en moins de guichets physiques (voir chapitre droits sociaux), le public précarisé souffre de plus en plus des inégalités digitales dans son ensemble. Les transitions numériques ne doivent pas créer de plus grandes inégalités sociales et doivent surtout rester au service de l'humain.

Cela s'accompagne naturellement d'un **soutien au respect du secret professionnel, du RGPD, etc.** par notre secteur et tous les autres secteurs auxquels notre public à affaire. Il est important d'aider les travailleurs sociaux à garantir le secret professionnel qui permet à son tour une relation de confiance, ou encore de pouvoir se porter garant du respect des données privées de leurs bénéficiaires lorsque ceux-ci ne semblent pas complètement conscients de leurs droits.

MEMBRES ET PARTENAIRES

Ces revendications ont été rédigées avec la collaboration de nos membres :

Alias
Antonin Artaud
AprèsToe
Asile de nuit Pierre d'Angle
Centre d'aide d'urgence Ariane
Chez Nous
Diogenes
Domino
Doucheflux
Escale
Fami-home
Foyer Bodeghem
Habitat Accompagné du CPAS de St Gilles
Hobo
Infirmiers de rue
L'armée du salut - Guidance à domicile
Le Nouveau 150
Les Petits Riens - Un toit à soi
Le refuge
Le Relais
Les Foyers d'accueil
Lhiving
L'îlot - S.Ac.A.Do
Maison de la Paix
Pag-Asa
Porte ouverte
SMES
Talita
Yemaya

et de nos partenaires dont on soutient également les revendications :

AMA - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide
aux sans-abris

Feantsa - European Federation of National Organisations Working
with the Homeless

SOM - Federatie van sociale ondernemingen



Federatie V.Z.W.

Fédération A.S.B.L.