

Rapport annuel 2010

Rapport annuel 2010 asbl Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri la Strada
Avenue Louise 183 - 1050 Bruxelles
T : 02/552 01 78
www.aideauxsansabri.org

Bruxelles, 2011

Dit verslag is beschikbaar in het Nederlands op aanvraag via
mvandeveegaete@lastrada.irisnet.be

Table des matières

INTRODUCTION	1
Le Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri en résumé.....	2
1. L'échange de savoirs et le développement de méthodes et projets.....	4
1.1 L'échange de savoirs.....	4
1.1.1 De quoi s'agit-il ?	4
1.1.2 Qu'avons-nous réalisé ?.....	4
1.2 Développer des méthodes et projets.	9
1.2.1 La problématique des SA dans les gares.....	9
1.2.2 Autres projets	10
2. L'observatoire	11
2.1 De quoi s'agit-il ?	11
2.2 Qu'avons-nous réalisé ?	11
2.2.1 Le dénombrement des personnes sans-abri en région bruxelloise.....	11
2.2.2 Le recueil central de données	12
2.3 Perspectives pour 2011	13
3. Evaluation et conseil des politiques en matière de sansabrisme.....	14
3.1. De quoi s'agit-il ?	14
3.1.1 Groupes de travail.....	14
3.1.2 Les espaces de parole.....	20
4. L'aide aux justiciables	25
CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES	30
Abréviations.....	31

INTRODUCTION

Dans ce rapport, nous voulons donner un aperçu (non exhaustif) de la variété du travail réalisé par l'asbl. Le texte s'articule autour des missions qui ont été attribuées à la Strada par le Collège Réuni : l'échange de savoirs et le développement de projets et de méthodes ; l'observatoire et l'évaluation et conseil des politiques en matière de sans-abrisme. Un quatrième chapitre traite de la mission de coordination de l'aide aux justiciables.

En ce qui concerne l'aide aux sans-abri, les 2 priorités données à l'équipe en 2007 restent d'actualité : la concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri, ainsi que le recueil central de données même s'il faut reconnaître qu'étant donnés les sujets « d'actualité » qui se rajoutent, il est parfois difficile de garder le cap.

Dans le cadre des travaux effectués par les différents groupes de travail de la Concertation de l'aide aux sans-abri, nous retiendrons cette année en particulier l'organisation d'une journée d'étude consacrée au sujet, selon nous symptomatique de l'évolution de l'offre sur le terrain, des « structures d'hébergement non agréées ».

Au niveau des espaces de parole, 2010 a été l'année du retour à une stabilité du projet. Nous entendons par là un nombre de réunions accru, à un rythme régulier, dans un nombre de lieux plus important, visant ainsi à mieux rencontrer la diversité des publics sans-abri.

En octobre, une nouvelle tâche importante a été attribuée au Centre d'appui : celle de suivre l'évolution du dispositif hivernal et de rédiger un rapport à ce sujet qui serve de base pour prendre des décisions pour les plans hivernaux à venir. Nous y voyons les prémises de l'élaboration d'un véritable dispositif hivernal pour la Région de Bruxelles-Capitale.

2010 a aussi été l'année où la Strada a organisé, en collaboration avec l'ensemble du secteur et de nombreux autres partenaires, un deuxième dénombrement de personnes sans abri et sans logis à Bruxelles. Cet exercice, à ce jour unique en Belgique, a mobilisé l'équipe pendant quelques mois et nous a obligé à laisser d'autres dossiers temporairement sur le côté.

De même, la crise de l'accueil des demandeurs d'asile qui a perduré jusqu'aux portes de l'hiver 2010-'11, nous a amené à dégager du temps pour un dossier et des situations inacceptables que nous espérons ne plus revoir.

Nous voulons profiter de cette occasion pour remercier tou(te)s celles et ceux qui ont soutenu le projet durant ces trois premières années de vie et vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport.

Le Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri en résumé.

Qui sommes-nous ?

Le centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri "La Strada"¹ est une asbl créée à l'initiative de la Commission Communautaire Commune, qui la subsidie.

Son conseil d'administration est composé de représentants du secteur et de représentants de cabinets ministériels régionaux. Suite aux dernières élections régionales, la composition du conseil d'administration et de l'assemblée générale a été modifiée. Dans sa nouvelle mouture, le conseil d'administration est présidé par Luc Notredame, du Cabinet Huytebroeck ; Martine Motteux du cabinet Grouwels en assure la vice-présidence, et Christine Vanhessen, de l'AMA (Association des Maisons d'Accueil), assure les fonctions de trésorière et de secrétaire. Les autres administrateurs sont Sophie Berlaimont pour le cabinet Kir, Ria Willem pour la Fédération Bico, et Edwin Vanhollebeke pour le Regio-Overleg.

L'équipe se compose de 4,2 ETP, dont 1 pour l'aide sociale aux justiciables. Laurent Van Hoorebeke, directeur adjoint, a continué d'assurer la direction ad interim en début d'année. A partir du mois de mars, Sophie Molinghen a rejoint l'asbl et a assuré la fonction de directrice.

Les autres membres de l'équipe sont Michel Vande veegaete, responsable du système de recueil de données et du site web ; Jean-Louis Linchamps, responsable de l'Espace de Parole, et Florence Dufaux, coordinatrice des services d'aide aux justiciables. Pendant l'absence de Florence, c'est Isabelle Etienne qui a assuré la fonction ad interim, par le biais d'une convention avec son employeur.

En octobre, Romain Liagre a été engagé temporairement pour suivre spécifiquement le déroulement de la période hivernale.

Enfin, nous avons également pu compter sur un stagiaire et deux bénévoles. Quentin Dardenne, stagiaire en dernière année de sociologie, nous a essentiellement aidé à récolter, dans le cadre de son mémoire, des éléments d'informations objectifs sur les différentes structures d'hébergement non agréées existant en région de Bruxelles-Capitale.

Lucien Pauwels, bénévole, nous a occasionnellement aidés en traduisant quelques documents et Camille Demonge, nous a donné un fameux coup de pouce dans le cadre de deux dossiers (recherche de fonds européens et récolte de témoignages de travailleurs du secteur).

¹ « La rue » ou « le chemin » en italien, fait référence au site du même nom qui était lié aux « Espaces de parole », rassemblant des personnes sans-abri depuis 2002.

D'où venons-nous ?

Une étude de l'U.L.B²., réalisée à la demande de la COCOM au sujet de la problématique des sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, est arrivée à la conclusion, en 2001, qu'il était nécessaire que la Région se dote d'un instrument qui permettrait aux différents acteurs concernés de collaborer dans un climat de confiance, au-delà des frontières institutionnelles, linguistiques ou philosophiques. Cette étude prônait la création d'un centre de référence ayant notamment pour mission d'organiser une concertation entre les acteurs du champ social.

Au terme d'un débat de plusieurs années, on a enfin abouti à un accord par lequel les entités politiques bruxelloises se sont entendues d'une part sur la création d'un Point d'Appui et, d'autre part, sur la création d'un service public sous la forme d'une association de CPAS (chapitre XII de la loi organique des CPAS). Ces deux instruments s'inscrivent dans le plan d'action pour une politique bruxelloise en matière d'aide aux sans-abri, élaboré par le Collège Réuni.

Quelles sont nos missions ?

Le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, *la Strada*, est une asbl mandatée pour apporter plus de cohérence dans le secteur diversifié de l'aide aux sans-abri, favoriser les articulations indispensables avec les autres secteurs pour mener des politiques de prévention et d'insertion durables (santé, logement, emploi, etc.) et soutenir les pratiques professionnelles des intervenants. Tout cela implique une connaissance fine des populations sans abri et de leur parcours. Les habitants de la rue ont une place dans le Centre d'appui via leur « Espace de parole », qui y est intégré.

La Strada a pour **finalité** d'améliorer l'aide aux personnes sans abri en région bruxelloise. Nous distinguons **3 missions** :

1. l'échange de savoirs et le développement de méthodes et de projets ;
2. l'observatoire
3. l'évaluation et le conseil des politiques en la matière (cf. note de politique générale du Collège Réuni du 24/05/2007 qui détaille son plan d'action et la présentation des missions du Centre d'appui

Les **3 outils** principaux dont elle dispose pour les réaliser sont :

1. l'espace de parole ;
2. la concertation bruxelloise d'aide aux sans-abri (en cela compris ses différents groupes de travail)
3. le recueil central de données.

² REA A., (sous la dir. de), "La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-capitale", ULB/GERME, 2000.

En 2009, une nouvelle mission, la coordination des services d'aide aux justiciables est venue s'ajouter, en exécution du plan stratégique du 3 juillet 2008.

1. L'échange de savoirs et le développement de méthodes et projets

1.1 L'échange de savoirs.

1.1.1 De quoi s'agit-il ?

Cette mission vise à stimuler le travail en réseau en rapprochant les différents acteurs de la lutte contre le sans-abrisme et des secteurs qui y sont liés, en collectant et en diffusant l'information, en mettant à la disposition de tous les travailleurs concernés des outils visant à faciliter leur travail, à leur faire découvrir ce qui se fait ailleurs et à nourrir leur réflexion.

Mieux faire connaître le secteur auprès du public cible, des travailleurs sociaux, du grand public et d'autres acteurs est un élément essentiel pour améliorer l'offre de service et son accessibilité. Nous tâchons d'y contribuer par un aperçu aussi complet que possible de l'offre et de la demande.

1.1.2 Qu'avons-nous réalisé ?

1.1.2.1 L'organisation d'**espaces de parole** et de la **concertation bruxelloise sur l'aide aux sans-abri** (y compris ses groupes de travail) sont aussi bien des moyens de faire circuler de l'information - au sein du secteur, avec des intervenants de secteurs connexes et avec les personnes directement concernées - que des moyens permettant d'évaluer la politique en matière d'aide aux sans-abri (cf. chapitre 3).

Nous nous limiterons ici à donner trois exemples de nos réalisations:

A. L'implication de la Strada au sein du projet 'Passerelle' (Bruggenbouwer)

Ce projet vise à rapprocher le secteur de l'aide aux sans-abri de celui de l'aide aux personnes handicapées. A ce titre il est également repris comme un des groupe de travail de la Concertation bruxelloise d'aide aux sans-abri .

Suite à une étude faisant état qu'un nombre significatif de personnes sans abri avaient aussi un handicap mais qu'elles ne bénéficiaient pas pour autant des avantages liés à un statut officiel de personne handicapée, la VGC a dégagé une personne néerlandophone à mi-temps du secteur 'handicap' pendant une année, pour voir comment faciliter l'accès de ces personnes à

leurs droits.

La Strada a contribué à mettre en contact les interlocuteurs de ces deux secteurs en s'impliquant notamment dans le comité d'accompagnement du projet. A ce stade, le projet *Passerelle* a déjà réalisé :

- de nombreuses réunions d'informations dans des services d'aide aux personnes sans abri ;
- un document reprenant les principales questions auxquelles les travailleurs de notre secteur peuvent être confrontés dans ce cadre ainsi que des outils pratiques pour y répondre ;
- le suivi en parallèle de personnes par les deux secteurs avec un passage vers le secteur 'handicap' pour certaines d'entre elles.

Dans une deuxième étape, nous réfléchissons à la manière de transmettre cette expertise à un maximum d'acteurs, par delà l'existence du poste.

B. Autour de la problématique de l'accueil des demandeurs d'asile et des migrants

Contexte

L'hiver 2009-10 a donné une image bien triste de l'accueil des demandeurs d'asile en Belgique. Même la mobilisation d'importantes ONG internationales n'est pas parvenue à débloquer des décisions au niveau du gouvernement fédéral.

La « crise de l'accueil » a perduré tout l'été et il a fallu attendre les premières gelées hivernales fin 2010 pour voir une série de places se créer afin d'accueillir les primo-arrivants et de vider une partie des hôtels où ils étaient hébergés.

Concernant la situation à la gare du Nord, nous avons essayé durant l'hiver 2009-10, notamment grâce à une collaboration avec la cellule de prévention de la SNCB, de faire en sorte que les acteurs du secteur de l'aide aux demandeurs d'asile puissent également être impliqués lors de réunions de crise et que les travailleurs sociaux du secteur de l'aide aux sans-abri puissent quant à eux disposer d'une information précise pour aider au mieux les sans-papiers et les demandeurs d'asile.

Une mini-formation a ainsi été dispensée par le Ciré. Lorsque nous avons voulu proposer le même exercice un an plus tard, il semblait y avoir un manque d'intérêt de la part du secteur. Nous pensons qu'il est essentiellement dû au fait que les travailleurs sur le terrain voient de moins en moins ce qu'il y a moyen de proposer à des personnes dont personne ne semble encore vouloir, combiné à la difficulté plus générale pour beaucoup de petites associations de dégager du temps de travail pour des moments d'intervision ou de formation.

Ce sont les services de première ligne, et en particulier les centres d'accueil de jour, qui ont le plus subi les conséquences de la politique défailante en matière d'asile et de migration. Ces services, qui fonctionnent le plus souvent essentiellement avec des bénévoles et souhaitent pratiquer un accueil à la portée de tous, voient leur capacité d'accueil plafonner et n'ont ni l'infrastructure ni le personnel nécessaires pour répondre à cette progression de la demande.

C. Au niveau des espaces de parole

L'animateur des espaces de parole, Jean Louis Linchamps, a entre autres :

- préparé et co-animé un atelier au sujet des sans-abri dans le cadre du 2ième forum international des travailleurs sociaux de rue où étaient présents une quinzaine de travailleurs sociaux. Il y a entre autres amené deux éléments introductifs au débat : « une représentation médiatique binaire qui est à nuancer » et « de l'errance millénaire : émergences actuelles ».
- proposé aux organisateurs de la semaine du secteur de l'aide aux sans-abri de mettre sur pied des séminaires permettant aux travailleurs (de CPAS, du secteur ou d'autres secteurs) d'aborder des sujets qui les concernent tel que : l'enquête sociale des CPAS auprès des sans domicile ; déontologie et secret professionnel ; comment réfléchir sa pratique à partir de la parole d'usagers ; informations de base pour de nouveaux bénévoles dans les associations du secteur. Cette proposition n'a malheureusement pas été retenue pour cette édition mais nous ne désespérons qu'à l'avenir une réflexion soit menée dans le cadre de cette semaine, au sujet « d'espaces de parole » pour travailleurs.

1.1.2.2 *La Strada* dispose par ailleurs de deux outils d'information permanents : son **site internet**³ et le **plan « sans-abri ? des adresses »**

A. Le site Internet

L'hiver est traditionnellement synonyme de « grande pression » pour une partie du secteur de l'aide aux personnes sans abri. Beaucoup d'informations doivent être rapidement transmises à de nombreux acteurs afin que les personnes sur le terrain disposent le plus vite possible d'informations fiables. La présence d'une personne supplémentaire au sein de l'équipe durant les mois d'hiver (sans supplément de subside) a permis à l'asbl d'assurer sa mission en termes de récolte et de transmission de l'information. **Cet hiver notre site a pu être mis à jour régulièrement et a donc été nettement**



3 www.lstb.be

plus consulté.

B. Le plan « Sans abri ? Des adresses ».

En 2009, *la Strada* a repris l'édition du dépliant « sans abri ? Des adresses ». Après de longues discussions avec les différents acteurs du secteur, nous étions arrivés à la conclusion de revoir le concept même de l'outil. Le résultat avait été la publication d'un plan (plutôt que d'un dépliant) qui devait avant tout servir d'outil favorisant l'interaction avec les personnes sans-abri, et **s'adresser en premier lieu aux personnes sans abri elles-mêmes, ainsi qu'aux travailleurs sociaux ne disposant pas d'ordinateur** (travailleurs de rue, maraudes, etc.)

Cette nouvelle mouture a été évaluée en 2010. D'une part en envoyant un **formulaire d'évaluation** à l'ensemble des services qui avaient commandé l'outil. Et d'autre part en posant la question directement aux intéressés, en **organisant un Espace de parole** à ce sujet. Bien que les résultats de ces enquêtes étaient déjà particulièrement positifs (cf. Annexes), nous avons voulu au maximum, intégrer les critiques constructives dans la version 2011. Le nouveau plan parvient à être plus lisible tout en rajoutant des informations qui n'étaient pas présentes dans l'édition précédente.



Pour les travailleurs sociaux qui ont accès à un ordinateur mais qui préfèrent travailler avec un outil papier, nous avons préparé en 2010 la parution d'un guide (plus complet que le plan). Ce document doit sortir en 2011-12 et s'adresse donc, contrairement au plan, aux travailleurs sociaux. L'objectif n'est cependant pas de le publier tous les ans. Nous voulons continuer à encourager les travailleurs sociaux à utiliser les outils (en ligne) existants.

1.1.2.3. De manière plus 'classique', *la Strada* participe à d'**autres lieux de concertation**, à des **journées d'étude** et occasionnellement à la **rédaction d'articles** (ou en est l'objet). Nous sommes particulièrement attentifs aux articulations pouvant être faites avec d'autres secteurs, également confrontés à la problématique du sans-abrisme.

Ci-dessous, voici une liste sommaire de nos participations à ces activités externes :

∠ lieux de concertation :

- Regio-Overleg Thuislozenzorg : la plate-forme néerlandophone de services travaillant avec des personnes sans abri à Bruxelles nous a souvent demandé de présenter un état des lieux sur une série de sujets (hiver, plateforme électronique, ...)
- Plate-forme organisée par la zone de police Bruxelles-Ixelles. A ce jour l'articulation entre cette plate-forme et celles qui existaient autour du même sujet (la Concertation bruxelloise ; Regio-Overleg, MABO) n'est pas encore précise.

∠ Journées d'étude :

- « l'urgence de l'urgence sociale » organisée par les Ministres de l'aide aux personnes en collaboration avec le *Samusocial*, 22 juin 2010
- « Des recherches. Et après ? » organisée par AMA
- « 10 années de diversité et de flexibilité dans le secteur de l'aide aux sans-abri. » organisée par *BICO* en collaboration avec *AMA*, *BWR* et le *CDCS*. Nous y avons présenté une analyse critique des évolutions dans le secteur durant les 10 dernières années.
- « Nouveaux métiers et diplômes historiques. Quels enjeux pour l'intervention sociale et la formation ? » organisé par *ABFRIS*
- « Paroles de rue » co-animation de l'atelier pauvreté et exclusion : les sans-abri

∠ Publications :

- « Qui sont les sans-abri ? Combien sont-ils ? Un certain nombre, et après ? » ; dans *Revue de l'observatoire, Revue d'action sociale et médico-sociale* ; mars 2010 ; pp 21-27
- Interview dans *Brussels Welzijnsnieuws*

∠ autres :

- comité d'accompagnement de l'étude sur les expulsions, commanditée dans le cadre du rapport *Pauvreté 2010*

1.1.2.4 Répondre aux nombreuses questions par téléphone et par mail.

Dans le cadre de démarches individuelles ou spécifiques des personnes nous contactent pour nous demander des informations ou un avis. Généralement, nous commençons par les renvoyer vers des informations disponibles sur le site après quoi nous prenons le temps de les écouter et de les orienter le mieux possible. Il s'agit d'étudiants cherchant un lieu de stage, de personnes désireuses d'effectuer du bénévolat, de professeurs voulant faire visiter des services par leurs étudiants, de professionnels ou de citoyens à la recherche d'informations à propos de l'une ou l'autre association, voire même de donateurs souhaitant offrir de l'argent à une association du secteur.

1.2 Développer des méthodes et projets.

Les gens qui voudraient démarrer un nouveau projet viennent parfois chez nous pour demander conseil et obtenir une image globale de la problématique du sans-abrisme en Belgique et à Bruxelles en particulier (quelles associations effectuent un travail similaire, les modalités de collaboration envisageables, les possibilités de financement, etc.)

1.2.1 La problématique des SA dans les gares

1.2.1.1 De quoi s'agit-il ?

Depuis toujours les espaces publics en général et les gares en particulier sont des lieux où les personnes sans abri (se) rencontrent, côtoient d'autres personnes. Ces lieux sont souvent de bons indicateurs de la place que ces personnes ont ou n'ont pas dans nos sociétés.

L'attitude des sociétés de transport varie, allant de l'expulsion systématique jusqu'à la prise en charge de travail social pour ces populations spécifiques, en passant par la tolérance, voire l'indifférence. Parfois elles adoptent un mélange, plus ou moins subtil, de ces différentes attitudes.

Plusieurs gouvernements européens et sociétés nationales de chemin de fer se sont inscrits dans un projet soutenu par la Commission européenne à l'initiative de l'organisation française ANSA (l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives). Ce projet a pour nom *Hope in stations*.

Pour la Belgique, c'est la gare centrale de Bruxelles qui a été sélectionnée, avec comme partenaires nationaux la SNCB, le SPP Intégration Sociale et le cabinet du Secrétaire d'Etat à l'Intégration Sociale et la Lutte contre la pauvreté, ainsi que *la Strada*.

2010 a vu le démarrage opérationnel du projet. Ceci s'est fait à travers l'engagement par la SNCB du « référent social » : une personne chargée du suivi du projet sur le terrain.

1.2.1.2 Qu'avons-nous réalisé ?

La participation de *la Strada* au projet prend plusieurs formes. Il s'agit entre autres de :

- ∠ définir avec les autres partenaires du projet les orientations locales du projet
- ∠ conseiller quant au profil et à l'engagement du référent
- ∠ donner de l'information au chercheur national qui effectue une recherche visant à établir l'impact du projet dans la gare visée ;

- ∠ mettre à disposition du référent social tout matériel et contact utile afin de faciliter sa mission
- ∠ diffuser l'information au sujet du projet (au sein du secteur)

Le référent social a déjà été amené à travailler sur différents axes :

- organisation de rencontres entre différents intervenants (personnel SNCB, police, sécurité, travailleurs sociaux, commerçants ... et bien entendu les personnes sans abri elles-mêmes)
- organisation de séances de formation pour les agents Securail
- réflexion sur la mise en place d'un système de communication entre les différents intervenants (sociaux) présents en gare. En collaboration avec elle, nous réfléchissons à l'intégration d'informations émanant de la SNCB dans la plateforme électronique que nous mettons en place dans le cadre de « l'urgence hivernale ».

1.2.1.3 Perspectives pour 2011

Ce travail de fourmi qui vise à rapprocher les différentes parties présentes en gare prendra certainement plus de temps que les deux ans prévus pour ce projet. En effet, en prenant le temps de travailler avec ces différentes parties, nous nous sommes rendus compte qu'il n'y a pas seulement des perceptions différentes pour chacune d'entre elles mais aussi au sein même de chaque partie. LE sans-abri existe aussi peu que LA police ou LA SNCB. Il s'agit d'ensembles de personnes avec des avis nuancés, différents et parfois même contradictoires au sein même d'une entité. Mieux comprendre ces différentes perceptions est une étape indispensable pour répondre aux attentes des uns et des autres.

Nous sommes convaincus que l'expertise accumulée durant ce projet est particulièrement précieuse.

Nous veillerons donc aussi à ce que celle-ci puisse être documentée, transmise et partagée avec d'autres acteurs rencontrant des difficultés similaires sur le terrain : STIB, IBGE, sécurité du CCN, etc.

Nous espérons mettre en place un groupe de travail qui permette à ces différents acteurs d'identifier les difficultés communes auxquelles ils sont confrontés ; d'échanger des bonnes pratiques et de faire des recommandations.

1.2.2 Autres projets

Grâce à une bénévole et en collaboration avec l'Observatoire de la Santé et du Social, nous avons commencé à **rechercher de possibles pistes de subventionnement** au niveau européen pour des projets d'habitat

accompagné ou solidaire. Ceci en vue de faciliter l'accès aux informations et aux canaux de subventionnement des services ayant des projets mais ne pouvant les développer, faute de moyens. De très nombreuses personnes ont été contactées. Nous constatons combien il est difficile pour les associations d'avoir accès à de l'information. Au niveau européen, les pistes explorées à ce jour, ne sont pas directement accessibles pour des asbl ayant des projets en matière d'accès au logement mais de possibles partenariats avec des CPAS nous encouragent à poursuivre ce travail.

En fin d'année nous avons également rencontré une étudiante explorant les possibilités de mettre en place un système permettant de recueillir de manière systématique des informations au sujet de **personnes mortes à la rue**. Nous avons mis à sa disposition les informations au niveau du secteur et réfléchissons à la manière dont nos propres outils pourraient être adaptés. Nous lirons son mémoire avec attention.

Enfin, nous avons poursuivi le travail d'information que nous avons entamé l'année dernière auprès des initiateurs d'un projet portant sur un **accueil réservé aux femmes sans papiers**, avec ou sans enfant.

2. L'observatoire

2.1 De quoi s'agit-il ?

Cette mission consiste à recueillir un maximum d'informations au sujet du secteur de l'aide et du public des personnes sans abri. Certaines informations ne sont pas disponibles et nécessitent le développement et la mise en place d'outils.

Pour cette mission, la Strada dispose des outils suivants : le dénombrement des personnes sans abri et le recueil central de données.

Dans l'état actuel de la situation, les données disponibles sont, à l'image de la complexité institutionnelle bruxelloise (au moins quatre autorités de tutelle compétentes, sans parler du niveau communal), fragmentées et fragmentaires, incomparables.

2.2 Qu'avons-nous réalisé ?

2.2.1 Le dénombrement des personnes sans-abri en région bruxelloise

2008 : premier dénombrement de personnes sans-abri en Belgique. Il est organisé par *la Strada* qui présente des chiffres pour l'ensemble de la Région bruxelloise. Enfin un ordre de grandeur est établi sur des bases objectives

quant au nombre de personnes sans abri à Bruxelles.

2010 : organisation du deuxième dénombrement de personnes sans-abri à Bruxelles à partir de la même méthodologie. A nouveau, des usagers et l'ensemble du secteur de l'aide aux sans abri, ainsi que de nombreux partenaires publics et privés sont impliqués lors de la préparation et la mise en place de cet exercice. L'interprétation des chiffres se fait en collaboration avec les associations et services qui ont participé au dénombrement.

Si la méthodologie adoptée est restée dans les grandes lignes la même, nous notons tout de même quelques évolutions par rapport à l'édition précédente :

- augmentation de la qualité et de la quantité d'information
- participation de nouveaux acteurs (communes, IBGE, cultes,...)
- enquête préalable plus représentative de la diversité des situations des personnes vivant à la rue, livrant des premiers éléments qualitatifs

Les résultats et leur analyse seront en ligne sur notre site à partir du 6 mai 2011, date à laquelle une conférence de presse est prévue à ce sujet.

A ce stade, où l'exercice prend plus d'ampleur nous devons aussi nous poser les questions suivantes :

- ∠ jusqu'où faut-il compter ? Plus notre connaissance augmente, plus nous sommes amenés à explorer de nouveaux espaces (ex. Secteur habitat accompagné personnes handicapées ; l'habitat protégé et la psychiatrie ; le logement précaire ...) et plus l'exercice s'avère complexe à tous les niveaux (préparation, interprétation)
- ∠ la Strada peut-elle continuer à organiser un exercice d'une telle envergure sans aucun moyen supplémentaire, en parallèle avec le recueil central de données qui demande déjà une forte mobilisation ?
- ∠ Ne faudrait-il pas alterner les dénombrements hors période d'accueil hivernal avec des dénombrements en période hivernale de manière à mieux saisir les différences qui peuvent survenir ?

2.2.2 Le recueil central de données

2008 : la Strada reçoit cette mission prioritaire.

Nous effectuons un premier état des lieux des différents systèmes existants et engageons la personne chargée de la mise en place technique du système.

2009 : en collaboration avec les services concernés, développement d'un outil de recueil de données commun pour l'ensemble des services d'hébergement de personnes sans-abri, reconnus par la Cocom (hormis le

Samusocial). Avant la mise en place de ce système, chacune de ces organisations recueillait des données à sa façon avec pour conséquence la quasi-impossibilité d'agréger ces données.

2010 : recueil, pour la première fois, de données identiques (certes encore partielles, puisque injectées a posteriori) pour les services d'hébergement, reconnus par la Cocom, pour l'année 2009. Les variables recueillies ont par ailleurs été comparées préalablement à celles recueillies dans les autres systèmes de recueil de données existant. Ceci afin de pouvoir, au stade suivant, les agréger aux données collectées par les systèmes Amastat (pour les maisons bruxelloises francophones) et Tellus/webreg (pour les maisons bruxelloises néerlandophones).

Début 2010, le nouveau système a été mis en place dans les différents services bi-communautaires et une mini-formation a été donnée aux travailleurs chargés de l'encodage.

Bien-entendu, tous les documents et entrées possibles ont été rédigés dans les deux langues. Un travail non négligeable.

Par ailleurs, nous avons effectué, en collaboration avec la fédération Bico, un premier travail de repérage avec les services d'habitat accompagné dépendant de la Cocom, en vue de la création d'un module commun de recueil de données pour ces services également.

Même si cela peut paraître une évidence, nous tenons à rappeler que nous respectons les dispositions de la loi belge relative à la protection des données à caractère personnel du 8 décembre 1992 et ses modifications ultérieures. Le fichier codé dont nous disposons actuellement, a été déclaré auprès de la Commission de la protection de la vie privée offrant ainsi des garanties supplémentaires au secteur du caractère confidentiel des données.

Enfin, nous avons rédigé, fin de l'année, un document de travail définissant un cadre intellectuel et moral pour le recueil central de données.

2.3 Perspectives pour 2011

La note cadre servira de base à l'ensemble du travail fourni en cette matière. Une réunion avec l'AMA est fixée début 2011 afin de voir comment avancer dans l'agrégation des données.

Nous devrions être en état de produire les premiers chiffres régionaux du secteur résidentiel de l'aide aux personnes sans abri (hors Samusocial) avant la fin 2011.

Il s'agira là d'une deuxième étape fondamentale (après celle du dénombrement) illustrant la **volonté collective du secteur** de mieux rendre compte des réalités que vivent les personnes qu'elles rencontrent et du travail qui est fourni.

3. Evaluation et conseil des politiques en matière de sans-abrisme.

3.1. De quoi s'agit-il ?

Cette mission est en même temps l'aboutissement des deux missions précédentes mais aussi la base alimentant ces deux missions.

Comme décrit plus haut, certains outils quantitatifs qui doivent nous aider à réaliser cette mission, sont encore en construction. A un niveau plus qualitatif, nous commençons cependant à disposer de matériel à intéressant. Celui-ci nous est fourni notamment par les groupes de travail de la Concertation et les Espaces de parole.

3.1.1 Groupes de travail

Dans le cadre de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri, *la Strada* a organisé les groupes de travail suivants : hospitalisations, Adils, Hiver, SHNA (Services d'Hébergement Non Agréés), Passerelle secteur personnes handicapées. L'objectif de ces groupes de travail est de réaliser un état des lieux par rapport à des sujets spécifiques en veillant à y inclure l'ensemble des parties concernées, et de formuler des recommandations qui seront ensuite présentées à la Concertation.

1. GT Passerelle

Le groupe de travail *Passerelle* a déjà été présenté plus haut.

Nous présentons ici brièvement le travail des autres groupes de travail mais décrivons plus en détail le travail effectué dans le cadre de l'urgence hivernale et le groupe de travail qui s'est penché sur ce sujet. Celui-ci est, chaque année, l'objet de nombreuses questions et discussions.

2. GT Hospitalisations

Le groupe de travail consacré aux *hospitalisations* a été le premier à produire des recommandations qui ont été présentées à la concertation. L'étape suivante sera de traduire ces recommandations dans des actions concrètes, de manière également à pouvoir effectuer un suivi de celles-ci.

3. GT ADIL

Le groupe de travail consacré aux *Allocations de déménagement, installation et d'interventions dans le loyer (Adil)*

Ce groupe de travail s'est réuni les 29/04, 03/09, 15/11 et 25/11. Le travail assez technique vise à soumettre des propositions en vue d'un élargissement des aides au déménagement, installation et loyer aux personnes sans logement. Cette volonté figure dans la déclaration gouvernementale régionale.

Il s'agit d'un GT qui active le ministère du logement et répond à la transversalité pour laquelle la Strada a un mandat de concertation.

La Strada a procédé à l'invitation de partenaires du secteur associatif dont le RBDH, très outillé dans le domaine et l'administration régionale du logement. L'administration s'est finalement retirée du groupe, les protagonistes estimant préférable de travailler dans un premier temps chacun de son côté. C'est le 25/11 que le GT a rencontré l'administration pour faire part de propositions. Il est intéressant de noter au moins deux points à cet égard, utiles pour les autres groupes :

- ∟ Le mode de travail public-associations que peut initier le centre d'appui est une pratique quasi inexistante et se heurte à de fortes résistances.
- ∟ Le GT ayant conclu et présenté des positions auprès de la concertation régionale. Cahier de revendications, il a été présenté comme fruit du GT la Strada-RBDH dans leur revue article 23. Il conviendrait de le considérer comme un GT de la concertation (la qualité du travail et l'engagement du RBDH étant par ailleurs remarquable)

Le web site de la Strada reprend le résumé des travaux de 2009 et du 1^{er} semestre qui ont fait l'objet d'une présentation auprès de l'administration du logement le 25/11 : http://www.lstb.be/pdf/rapp_int_gt_adil_sep_2010.pdf

Début 2011, une réunion entre la Strada, le GT et l'administration est prévue au cabinet Doukéridis.

4. GT SHNA

Le groupe de travail consacré aux *Structures d'Hébergement Non Agréées (SHNA)*

Un groupe de travail (Association des Maisons d'Accueil, Fédération Bico, Fami-Home, Infor-Homes Bruxelles, Diogenes, plateforme santé mentale, Observatoire de la Santé et du Social et le SMES-B) s'est constitué sous la houlette de la Strada. Le travail du groupe s'est organisé en 2010 autour du débat public organisé le 20 mai au Parlement bruxellois.

ce groupe a présenté les résultats de ses travaux, au départ des questions suivantes : pourquoi ces structures existent-elles, quels sont les besoins auxquels elles répondent ? Qui sont les personnes qui s'y retrouvent, et pour

quelles raisons ? Les secteurs agréés répondent-ils suffisamment aux besoins des publics précarisés ? Quelles sont les conditions légales d'hébergement (bail, convention...) ? Comment distinguer les structures « mercantiles » des initiatives « citoyennes » ? La matinée s'est clôturée par un débat renvoyant en fait nombre de questions.

Le groupe s'est saisi d'un certain nombre d'entre elles et va produire une publication durant le premier semestre de 2011.

Il comprendra :

1. une note d'orientation soutenant « les maisons de répit »
2. un résumé de la journée de mai 2010 et des suites à donner
3. une réglementation des structures existantes

Ce document sera soumis à la concertation avant publication.

5. GT Urgence hivernale

Le groupe de travail consacré à l' « *urgence hivernale* »

De quoi s'agit-il ?

Lors du colloque du 22 juin 2010, organisé à l'initiative des Ministres de l'Aide aux Personnes, intitulé « L'urgence de l'urgence sociale », plusieurs questions ont été abordées : qu'est-ce que l'urgence sociale ? Quelle place peut et doit-elle tenir dans le champ de l'aide aux sans-abri ? Quelles sont les moyens qui lui sont consacrés ? Il a notamment été question de l'organisation du prochain dispositif hivernal d'aide aux sans-abri sur la région de Bruxelles-capitale. En effet, un consensus quasi-unanime fut tiré de cette journée concernant l'inexistence d'un plan hivernal à Bruxelles, structuré et coordonné, dont les objectifs généraux et particuliers, les moyens mis en œuvre, les évaluations seraient établies de manière claire et visible. A la fin de cette rencontre inédite dans le secteur, les différents acteurs se sont donnés rendez-vous en septembre 2010 pour justement réfléchir de manière concrète et active à l'organisation d'un vrai plan hivernal (si celui devait exister...). Fin septembre 2010, aucune réunion, ni formelle ni informelle, n'avait encore été organisée de la part du secteur ou des cabinets autour de cette question. Il a donc été décidé que *la Strada* engagerait un chargé de mission pour évaluer le dispositif hivernal actuel et établir des recommandations quant à l'organisation du (des) prochain(s) dispositif(s) d'hiver. Un chercheur, géographe, Romain Liagre, a donc été recruté au 1^{er} octobre 2010, pour une durée de 6 mois. Ses missions, concernant le plan hiver, étaient au nombre de quatre (un aspect de la mission consistait au renforcement de l'équipe pour la réalisation du dénombrement des sans-abri en novembre 2010) :

- ∠ Préparer et animer un groupe de travail consacré à l'urgence, dans le cadre de la concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri ;
- ∠ Centraliser et diffuser régulièrement, aux différents partenaires,

- l'information concernant le dispositif hivernal ;
- ∠ Communiquer en matière de gestion de l'urgence hivernale envers les partenaires, la presse, le grand public ;
 - ∠ Développer des recommandations à court, moyen et long terme en matière de gestion de l'urgence hivernale, à partir des conclusions du 22 juin 2010, des rencontres de terrain avec les acteurs, des conclusions émises par le groupe de travail, de certains Espaces de paroles.

Qu'avons-nous réalisé ?

Comme l'hiver précédent nous avons assisté au triste spectacle de familles et de personnes isolées envoyées en rue (les "non désignés") par le service de dispatching de FEDASIL, et devant parfois chercher refuge à la gare du nord/CCN (Centre de Communication Nord). Ceci malgré une forte médiatisation de ces situations.

Au début de l'hiver 2010, *la Strada* a invité un représentant du secrétaire d'Etat chargé de l'intégration sociale et de la lutte contre la pauvreté à la concertation régionale. Ceci afin qu'il vienne y expliquer les modalités de gestion de la crise de l'accueil des demandeurs d'asile à l'échelle bruxelloise. Quinze jours plus tard, nous étions invités à une réunion de crise au cabinet du secrétaire d'Etat pour aider à la recherche de bâtiments permettant d'héberger à très court terme des primo-arrivants, en attendant l'ouverture des nouvelles places e.a dans les casernes. Notre rôle fut de rappeler toute l'importance de prévoir un encadrement coordonné et structuré.

En ce qui concerne le travail du chargé de mission, il s'est effectué en trois temps.

Tout d'abord, R. Liagre est allé à la rencontre de nombreux travailleurs du secteur de l'aide aux sans-abri, afin de déterminer leurs attentes, leurs frustrations, leurs besoins, concernant le dispositif hivernal tel qu'il existe et tel que ces acteurs l'envisageraient. Une dizaine de rencontres ont été organisées en octobre/novembre, avec des partenaires de (sous-)secteurs différents (hébergement d'urgence, maisons d'accueil, travail de rue, SNCB, etc.). Cette première approche a permis de saisir plus précisément les enjeux de la problématique de l'urgence hivernale sur Bruxelles-capitale. Parallèlement, R. Liagre a lu, écouté et repris les conclusions des comptes-rendus de la journée du 22 juin 2010 sur l'urgence de l'urgence sociale.

Dans un deuxième temps, une grosse partie du travail fut consacrée à l'organisation, l'animation et le rendu des groupes de travail ; ainsi qu'à un nombre important de réunions, réunions de crise (problématique des demandeurs d'asile, « squat (in)organisé » au CCN, présence d'Indiens au quartier Querelle, etc.), présentation du groupe de travail à différents niveaux

(concertation bruxelloise, Regio Overleg, cabinets, etc.)

Sur la période de son engagement, à cheval sur 2010/2011, cinq groupes de travail ont été organisés (2 en 2010), réunissant différents représentants issus du large secteur de l'aide aux sans-abri (urgence, maisons d'accueil, BICO Federatie, usagers, cabinets politiques concernés, SNCB, CAW, CPAS, etc.). Les compte-rendu dans les deux langues de ces groupes de travail se trouvent *in extenso* sur le site de *la Strada* (www.lstb.be > Concertation > Hiver). L'objectif général de ces réunions du groupe de travail était non seulement de faire un bilan des années précédentes en ce qui concerne le dispositif d'urgence hivernale à Bruxelles, mais également d'émettre des propositions quant à son amélioration voire à sa refonte (partielle ou totale).

Dans un troisième temps (les trois étapes se sont plus ou moins effectuées en parallèle), R. Liagre a élaboré, en collaboration avec l'équipe de *la Strada*, un projet d'outil visant à améliorer la communication autour de l'urgence hivernale envers les différents partenaires du secteur. En effet, la remarque récurrente concernant l'hiver, sur le terrain ou dans les réunions du groupe, est le manque de communication de la part du principal opérateur (SAMU social de Bruxelles) autour de l'ouverture et de la fermeture du dispositif, de son fonctionnement général, de la quantité et de la qualité des populations accueillies en urgence, du fonctionnement des différents sites, de la recherche de site, etc. (pour plus de détails, voir les compte-rendu du groupe de travail).

L'idée principale de la plate-forme est de collecter/diffuser deux types d'information :

1. L'information "chaude" (e.g. expulsions d'Afghans qui se retrouvent dans un parc de Bruxelles, ouverture d'un accueil d'urgence dans une salle de sport)
2. Une information plus structurelle (e.g. nombre de refus quotidiens au SAMU, nombre et qualité des places dans les maisons d'accueil, etc.). Cet instrument se veut favoriser une communication claire et cohérente entre tous les acteurs bruxellois de l'aide aux sans-abri.

Les détails sont repris dans les compte-rendu du Groupe sur le site de *la Strada*.

Plusieurs partenaires ont déjà été rencontrés, afin de discuter du fonctionnement et de leur éventuelle participation à cette plateforme.

Quelles sont nos perspectives ?

Durant le début de l'année 2011, le temps de la fin de l'engagement de R. Liagre (jusque la fin du dispositif hivernal), plusieurs choses sont à suivre. L'organisation des trois groupes de travail, pour la suite de la réflexion autour de l'hiver. Tous les arguments récoltés sur le terrain et en réunions, seront

repris dans le rapport d'évaluation/recommandations que R. Liagre rédigera pour le 31 mars 2011.

R. Liagre suivra également de près les avancées du projet-pilote mis en place autour du dispositif hivernal de la commune d'Etterbeek. C'est l'ASBL DIOGENES qui a été subsidiée pour effectuer ce travail tournant autour de deux objectifs principaux : le travail de rue et l'information des habitants et également une recherche-action sur l'impact de la présence d'un tel dispositif sur une commune. Plus précisément, le travail s'axera autour de deux points : d'une part, les effets de l'implantation du dispositif sur les relations qui se nouent entre les différents acteurs ainsi que sur les représentations que ces derniers se forgent les uns des autres ; d'autre part, sur les modalités d'appropriation du quartier par les utilisateurs du dispositif.

R. Liagre travaillera en collaboration avec les deux travailleurs sociaux/chercheurs de DIOGENES missionnés à cet effet, sur la partie recherche-action. Les conclusions de cette recherche et de son propre rapport seront échangées entre les deux parties.

Il participera aux réunions de coordination entre la commune d'Etterbeek, Diogenes et le Samusocial. Il organisera début mai, à la commune, une réunion entre les différents acteurs du dispositif hiver d'Etterbeek (Samu, Diogenes, MDM), afin que chacun puisse y présenter un rapport d'activités de la période hivernale.

Les recommandations issues des différents rapports seront présentées et discutées en mai/juin 2011, pour la préparation du prochain hiver. Deux Espaces de Paroles, co-animés par les chercheurs de DIOGENES et Jean-Louis Linchamps de *la Strada* sont prévus en mars et avril 2011, également autour de l'hiver (utilisation du dispositif hivernal par les usagers, sentiments des habitants de la rue sur la question, difficultés, etc.) Ces deux Espaces de paroles sauront également nourrir le rapport de R. Liagre.

Les conclusions et recommandations du groupe de travail sur l'hiver, comme toutes celles des différents groupes organisés par *la Strada*, ne doivent pas en rester au stade du rapport qui, une fois fermé, viendrait simplement se ranger au côté de nombreuses autres études sur le thème.

Au contraire, l'ambition du groupe de travail est de poursuivre la réflexion, et surtout l'organisation et l'amélioration du dispositif hivernal, sur base des recommandations faites par R. Liagre et le groupe de travail.

C'est pourquoi, à plus long terme (e.g. après la fin du dispositif hivernal dans un premier temps) il est prévu :

- ∠ de mettre en place de manière définitive la plateforme interactive, pour centraliser, diffuser de l'information. Cela signifie de rencontrer à nouveau les différents partenaires de cette expérience afin de discuter des différentes modalités de fonctionnement de cet outil (priorité, degré d'accès, fonctionnement général, etc.) Cela signifie également de suivre quotidiennement le bon fonctionnement de l'outil et de le

développer de manière à ce qu'il soit utilisable au-delà de l'hiver, et ne soit pas non plus un simple instrument informatif mais qu'il puisse participer de l'aide à la décision dans le domaine de la politique d'aide aux sans-abri ;

- ∠ de poursuivre le groupe de travail par un colloque en juin 2011, qui permettrait de présenter les résultats du groupe de travail sur l'hiver, et surtout d'envisager la suite, de manière plus concrète (qui coordonne, quels acteurs en jeu, quels structures, etc. ?) ;
- ∠ de réfléchir aux propositions faites dans le rapport, par exemple sur la question de l'habitat accompagné (thématique dont on connaît assez peu de choses et qui mériterait par exemple d'être l'objet d'une évaluation de ce qui existe en terme de rapports, études, etc. avant peut-être d'envisager un groupe de travail sur la question), ou sur des propositions plus originales et plus structurelles en terme de moyens disponibles, de faisabilité, de coordination.

3.1.2 Les espaces de parole

De quoi s'agit-il ?

Le projet de développer un espace de parole s'insère dans le cadre des propositions qui se dégagent du rapport final de l'étude réalisée sous la direction de Rea (références mises plus haut) :

*« À l'initiative de la COCOM, un Forum des usagers devrait être installé, à l'instar du Forum créé par le Ministre E. Tomas pour les sans-emploi à Bruxelles. Bien sûr les caractéristiques du public rendent très difficile l'organisation de cet espace de discussion et pourtant il est fondamental. Les pouvoirs publics doivent pouvoir **rendre aux usagers le pouvoir de parole quant aux politiques publiques dont ils bénéficient**. Pour le rendre viable, ce Forum devrait être installé au début avec l'aide de tiers, travailleurs sociaux ou acteurs volontaires. »*

Proposition n°24, p.154

L'objectif général des espaces de parole est donc clairement formulé, mais il y est également précisé que cela est laborieux et nécessite du temps.

Dès 2002, donc bien avant la création de *la Strada*, des espaces de paroles ont été mis en place et ont rassemblé des centaines d'usagers de services et des travailleurs sociaux. En 2008, nous avons hérité de cette mission.

Les objectifs spécifiques des Espaces de Parole sont :

- ∠ de créer des **lieux d'expression pour les moins favorisés**, des lieux d'échange d'information entre le public cible, les travailleurs, les institutions et/ou les autorités

- ∠ **d'améliorer la communication entre les institutions en général et le public visé**
- ∠ de faire émerger **une image positive de ce public**
- ∠ la réalisation d'un véritable **réseau d'espaces de parole**, présents dans diverses structures d'aide aux sans-abri, la promotion des possibilités d'expression des sans-abri dans leurs formes les plus diverses (y compris culturelle et artistique), ce grâce à un soutien accru de la part des travailleurs du secteur.

Les personnes qualifiées de sans-abri ont une expérience sur laquelle les processus d'aide sociale doivent s'appuyer. Cette réflexion relève tant de l'aide individuelle que de l'élaboration des principes de l'action publique. Ces personnes disposent de ressources résiduelles et sont considérées comme individus à part entière malgré leurs conditions de vie dégradées. L'existence de groupes de parole, par la genèse des mots, permet une distanciation de sa condition immédiate. L'échange entre « pairs » permet une circulation d'informations utiles ainsi qu'une valorisation de ceux-ci prenant soin des autres et d'eux-mêmes.

2010 est la première année complète où les espaces de parole ont été animés par Jean Louis Linchamps, engagé avec un contrat de 4/10 de temps plein. L'intéressé fut responsable de la structure d'accueil de jour « consigne article 23 » entre 1995 date de sa fondation, à 2009, au moment de son engagement à la Strada. Ce lieu fut celui du refuge permanent de l'espace de parole depuis l'entame du projet, parmi d'autres lieux intermittents. Bien qu'engagé spécifiquement pour les espaces de parole, Jean-Louis a également suivi de nombreux autres dossiers pour nous aider à boucher les trous laissés vides au sein de l'équipe. Citons comme exemples parmi tant d'autres : sa participation au groupe de travail de la Concertation portant sur les ADILS ainsi que celui sur les SHNA ; une grosse partie du travail sur la pré-enquête dans le cadre du dénombrement et le travail de présentation des résultats.

Qu'avons-nous réalisé ?

A. Lien avec la Concertation bruxelloise.

Par le passé, l'animateur des espaces de parole siégeait à la Concertation. Dans sa nouvelle mouture, *la Strada* a voulu ouvrir ce lieu à des représentants d'autres espaces de parole. Deux mandats intitulés "**échos de la rue**" ont été créés de manière à tenter d'inclure dans la réflexion les "usagers/bénéficiaires/demandeurs" des politiques publiques en cours. Ceux-ci n'étaient pas encore désignés.

Jean-Louis Linchamps a, après divers contacts, proposé :

1. Un siège à un représentant de l'association **ATD Quart Monde**, pionnière de la pratique de réflexion avec les personnes en précarité extrême. Par ailleurs, à Bruxelles, l'association est impliquée dans deux projets relatifs à la population sans domicile :

∠ la cellule de la gare centrale qui depuis plus de vingt ans y organise des réunions tous les 15 jours. Le projet a donné lieu à la mise sur pied d'une association de juristes, *Droits sans toit*.

∠ Le mouvement participe au Collectif Morts de la rue.

Le mouvement ATD prône comme la concertation une approche transversale dans le « traitement » de la pauvreté.

2. Le second siège à une des “moederorganisaties van de **verenigingen waar armen het woord nemen**”. A charge pour elle de désigner un représentant qui rend compte à un ensemble de services avec lesquels ils font réseau. Par cela nous rencontrons la modalité principale du travail communautaire tel qu'aménagé par le secteur néerlandophone.

3. Un siège revenant aussi à un représentant du *front commun des SDF*, du fait de la présence et de l'intérêt constant porté à la concertation régionale depuis l'entame de son existence.

Ces propositions ont été retenues par la Concertation.

B. Fonctionnement des EP

Rythme mensuel des réunions EP.

Diversification des lieux : Consigne art 23, Jamais sans toit (JST), Nulle Part Ailleurs (NPA).

Maintien d'une pratique thématique, avec ou sans support (film, ...) : sur proposition du lieu d'accueil.

Calendrier

Le calendrier a une image : image du « congrès des vagabonds » qui s'est tenu à Stuttgart fin 1929, mais les thèmes des réunions ne se pensent pas un an à l'avance. Dès lors, pour avoir le thème, il convient de se référer au site ou recevoir le mail mensuel avec l'affiche.

DATE	LIEU	THEME PRINCIPAL	REMARQUE
Mardi 26 janvier	JST	Comment parler de	

		l'alcool ?	
Mardi 23 fevrier	NPA	Faut-il compter (sur) les sans-abri ?	
Mardi 17 mars	ART 23	Un rêve de papiers. Comment ai-je vécu des années « sans ?	
Mardi 20 avril	JST	En novembre la Strada va de nouveau compter les personnes sans abri qui dorment dans la rue <i>Comment et pourquoi le faire ?</i> <i>Comment participer ?</i>	2° réunion sur le thème car la première n'a pas pu aborder la question !
Vendredi 28 mai	NPA	Qu'est-ce que s'approprier un logement ? Quel travail de prévention pour un service d'aide tel Nulle part ailleurs ?	
Vendredi 18 juin	ART 23	trop chaud, trop de monde, trop bruyant, trop dangereux, trop ... ALORS ECLATE LA COLERE... pas assez mangé, pas assez dormi, pas assez net, pas assez diplômé, pas assez ...	
Vendredi 22 juillet	Talita	Espace de parole à Talita dans le cadre des 10 ans de la maison d'accueil	Pas opéré par la Strada
Mardi 17 septembre	JST	Occupations/Occupations, précaires, négociées, arrachées.. Parole aux habitants du Gésù.	
Lundi 04 octobre	NPA	La vie en gare. Leven in het station	World Habitat Day Avec le DAK Antwerpen
Mardi 09 novembre	ART 23 Asile de	Le secteur sans abri est-il un « bordel » organisé ?	La consigne étant fermée, la réunion a été déplacée à l'asile

	nuit		de nuit.
Mercredi 24 novembre	NPA/ SEPSUD	Prévenir le sida	Réunion complémentaire à celle du calendrier initial. Semaine prévention SIDA
Mardi 14 decembre	JST	Question d'image	En collaboration avec DUNE

Le calendrier semble être un outil utilisé par les professionnels. Pour les personnes usagers de services, ils ne s'intéressent que marginalement aux dates. La plupart des usagers viennent aux réunions du fait de leur présence dans les centres de jour à ce moment. Cependant quelques-uns viennent spécifiquement pour la réunion. Cinq usagers ont remis leur adresse mail pour obtenir l'invitation mensuelle.

Les titres des affiches/invitations n'étant pas toujours univoques, Jean-Louis a accompagné celles-ci de textes, appelés 'arguments', situant le cadre et voulant susciter des questions pour amorcer un débat.

Une méthodologie spécifique est suivie (tour de table de présentation, présence de la caméra, distribution de la parole,...). Une personne externe est généralement également invitée afin qu'elle puisse d'une part porter un regard décalé sur ces réunions mais aussi afin qu'elle réussisse peut-être mieux ou différemment à transmettre la parole des usagers – si souvent difficile à entendre en direct – en produisant un court texte sur base de ce qu'elle a vécu à cette réunion.

C. Comité d'accompagnement.

Comme pour la majorité des projets visant la participation, les objectifs des espaces de parole ont été souvent questionnés par le passé.

Jean-Louis a remis une liste d'une douzaine de personnes susceptibles de faire partie d'un comité d'accompagnement de l'espace de parole (ce qui fait partie du « cahier des charges »). Ces personnes ont été choisies du fait de leurs diverses compétences.

Nous souhaitons bénéficier d'un comité d'accompagnement diversement composé permettant une réflexion à moyen et long terme, interrogeant tant la nature que la structure de l'espace de parole dans un secteur multiforme, et dans le centre d'appui.

Ce groupe est amené à porter des avis circonstanciés, sur base du matériel

amené par l'action, du fait des compétences respectives des membres.

1. La base de la participation des « usagers faibles ».
2. L'organisation formelle de la parole des usagers sans abri.
3. Sur l'activité actuelle de l'espace de parole quant
 - ∠ Au rapport avec les institutions d'accueil
 - ∠ Au rapport avec les participants usagers de services et travailleurs
 - ∠ À la dynamique interne des réunions
 - ∠ A l'analyse de ce qui est évoqué lors des réunions
 - ∠ À la diffusion de ce qui est évoqué lors des réunions
 - ∠ Au lien entre cette mission et les autres confiées au Centre d'appui.

Nous souhaiterions une réunion du groupe durant trois ou quatre demi-journées durant la première année de manière à bénéficier de nombreuses interactions. L'évolution commandera le travail ultérieur.

Le CA, emporté par les débats que soulèvent ces questions ne manqua pas de souhaiter un contact avec l'équipe de la Strada comprenant l'animateur de l'espace de parole. La réunion programmée en novembre fut annulée la veille et remporté au 04/04/2011. C'est pour nous une réelle opportunité de dialogue, la satisfaction d'une marque d'intérêt pour le dispositif, parmi tant de priorités et urgence.

D. Perspectives pour 2011.

Ici aussi les envies et les projets sont multiples (publication des 'plumes' ; reprendre le travail entamé avec les animateurs d'autres groupes de parole ; mise en place du comité de pilotage ; ...)

Encore faudra-t-il pour cela parvenir à dégager du temps pour Jean-Louis en le déchargeant des trop nombreuses autres tâches qu'on lui a demandé de porter jusqu'à présent.

4. L'aide aux justiciables

De quoi s'agit-il ?

A Bruxelles, l'aide sociale aux justiciables est assurée par huit services agréés par quatre autorités compétentes distinctes et exerçant dans le cadre de trois protocoles d'accord avec le fédéral. Cet imbroglio institutionnel propre à la Région de Bruxelles-Capitale demande qu'un important travail de coordination soit mené.

C'est pourquoi le Collège réuni a mis sur pied, en 2005, un Comité de concertation « aide sociale aux justiciables », qui rassemble des représentants des quatre autorités compétentes, de leurs administrations respectives et des services agréés. Il a pour mission d'organiser une

concertation permanente entre toutes les parties concernées, d'appuyer et de favoriser la coopération au niveau du terrain et, enfin, de donner des avis aux autorités compétentes quant aux politiques menées et à mener dans ce secteur. L'administration pénitentiaire est également invitée à suivre les travaux du Comité.

Fin 2005, sur proposition de ce Comité et des ministres COCOM de l'Aide aux Personnes, le Collège réuni avait chargé l'ULB et la VUB de réaliser une étude proposant, d'une part, un état des lieux de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles (détenus et ex-détenus) et, d'autre part, les missions, visions et lignes de force d'un futur plan stratégique bruxellois. Cette recherche a pu mettre en évidence une série de dysfonctionnements dans l'organisation de l'aide aux détenus au sein des établissements pénitentiaires bruxellois.

Afin d'améliorer le fonctionnement de l'aide sociale dispensée aux (ex-) détenus, les chercheurs ont émis une série de recommandations:

- ∟ la mise à disposition d'informations écrites sur les services externes;
- ∟ l'élaboration d'une vision, d'une mission et d'un but communs, partagés par l'ensemble des services internes et externes aux prisons;
- ∟ l'élaboration d'un accord de coopération unique pour Bruxelles, amené à remplacer les différents accords actuels, trop nombreux, dépassés et méconnus;
- ∟ la création dans chaque prison d'un organe de concertation permanent et rassemblant acteurs internes et externes;
- ∟ le renforcement de la collaboration avec les maisons de justice;
- ∟ le développement par le Comité de concertation mis en place par la COCOM d'une meilleure collaboration entre les services;
- ∟ le regroupement à moyen terme des cinq services agréés par la COCOM dans un seul et même service;
- ∟ la préparation des services à l'entrée en vigueur de la loi de principes.

Répondant aux recommandations de cette étude, le Collège réuni de la COCOM a adopté le 3 juillet 2008 un « Plan stratégique relatif à l'aide aux justiciables dans la Région de Bruxelles-Capitale ».

Afin de pallier les manques de coordination mis en évidence dans la recherche commanditée par la COCOM et de proposer une offre intégrée d'aide et de services, le Plan stratégique du Collège réuni crée ou renforce trois structures assurant chacune des missions de coordination à différents niveaux: un intercabinet permanent pour la coordination entre le fédéral et les entités fédérées compétentes à Bruxelles, le Comité de concertation déjà existant pour la coordination entre ces entités et, enfin, une coordinatrice chargée, entre autres, d'inciter la collaboration entre les différents services agréés. C'est dans ce cadre que le poste de coordinatrice des services bi-

communautaires d'aide sociale aux justiciables a été créé.

Engagée à ce poste en juillet 2009, Florence Dufaux a malheureusement été absente pour cause de maladie durant une longue période et ce dès janvier 2010.

Il eut été dommage qu'au moment où la Coordination bruxelloise commençait à se mettre en place de manière évidente, les services bi-communautaires ne puissent y être représentés. En effet, suite à l'engagement, également en 2009, du coordinateur de la Communauté flamande, Anke Gittenaer, et à la nomination (temporaire) du Coordinateur de la Communauté française, Christian Berten, les éléments étaient mis en place pour développer cette coordination et la présence de la personne représentant le bi-communautaire était indispensable.

Cette fonction a donc été reprise, ad interim, par Isabelle Etienne, coordinatrice du Service de Réinsertion Sociale (un des 5 services bi-communautaires de l'aide sociale aux justiciables) et travaillant sur le terrain depuis de nombreuses années, qui a pu mener le travail d'appui et de soutien aux services actifs sur le terrain et participer aux différentes réunions notamment les réunions trimestrielles de coordination avec les directions locales des prisons et les autres coordinateurs représentant les services extérieurs.

A partir de juillet 2010, le remplacement a été officialisé puisqu'une convention a été signée entre La Strada et le Service de Réinsertion Sociale (représentés par leurs présidents) détachant Isabelle Etienne de son contrat au Service à raison de $\frac{3}{4}$ temps pour effectuer cette tâche de coordination.

Qu'avons-nous réalisé

Isabelle Etienne a mis en place les groupes de travail exclusivement bruxellois et composés d'experts du secteur, et cela en continuation des groupes déjà organisés par la Communauté française. Les thématiques étaient les suivantes :

- ∠ la coordination,
- ∠ l'enseignement-formation,
- ∠ la sortie de prison.

L'organisation des deux autres groupes a été prise en charge par un des membres de la Concertation de l'aide sociale aux Justiciables et avaient pour thème :

- ∠ la santé
- ∠ l'information

Suite au travail de ces différents groupes, des recommandations ont été formulées et soumises, dans un premier temps, au comité de Concertation pour ensuite être présentées à l'Intercabinet permanent et à la Conférence Interministérielle annuelle.

D'autre part, la coordinatrice a continué à assurer l'organisation et le suivi du Comité de concertation qui se réunit mensuellement avec les parties fédérées concernées et trimestriellement avec les directions de prisons et le fédéral.

Afin de présenter une brochure commune pour tous les Services généralistes d'aide sociale aux justiciables de Bruxelles (5 bi-communautaires, 2 Communauté française et 1 Communauté flamande), la Commission Communautaire Commune a décidé d'accorder un subside concrétisé par « la prison, s'en sortir » qui existe en 4 langues : français, néerlandais, anglais et espagnol. La parution de cette brochure a été officialisée par une Conférence de presse organisée le 19 octobre 2010 dans les murs de la prison de Forest, en présence du Ministre de la Justice, Stefaan De Clerck, et des Ministres Bruxelloises compétentes dans l'Aide aux personnes, Mesdames Huytebroeck et Grouwels. Cette mise en lumière a permis de valoriser le travail journalier des Services dans les prisons, avec les détenus et a eu un écho très positif dans la presse.

En ce qui concerne les conditions de travail des Services au sein de la prison de Saint-Gilles, le local d'entretien psycho-social a effectivement pu être occupé suite à la présence de la coordinatrice qui l'a aménagé et meublé grâce à un subside octroyé par la Cocom à la Strada.

Il s'agit d'un lieu situé dans une des ailes de la prison et qui permet aux représentants des Communautés de s'implanter à l'intérieur des murs. Un travail de sensibilisation des agents pénitentiaires et une présence régulière de la coordinatrice sont importants dans la continuation de cette évolution. Toujours dans cette prison, l'acquisition d'un local administratif qui se situera dans une des maison annexe à la prison est toujours prévue mais ne sera à notre disposition que dans le courant de l'année 2011.

La coordination et la collaboration au sein des prisons bruxelloises ont donc fortement évolué durant l'année 2010.

Perspectives pour 2011

Les projets pour l'année 2011 sont nombreux :

- Déterminer, de manière définitive, un plan d'élaboration et de développement de la coordination bi-communautaire,
- Emettre des réflexions et propositions afin de revoir l'Ordonnance de 2002
- Préparer, en groupe de travail, un accord de coopération unique entre le SPF Justice et les entités fédérées compétentes en Région de Bruxelles-Capitale
- Continuer à assurer le suivi des diverses réunions de concertation : Comité de concertation, réunions avec les différents coordinateurs, avec les directions des prisons, les SPS et avec les services extérieurs
- Travailler à obtenir, à l'exemple de la prison de Saint-Gilles, des locaux à l'intérieur des prisons de Forest et Berkendael, signe de reconnaissance du travail des Communautés au sein de ces établissements.
- Mettre en lumière le travail des Services d'aide sociale aux Justiciables notamment par la réalisation d'un site internet, la rédaction d'une lettre d'information et de liaison pour les travailleurs du secteur
- Assurer le suivi du groupe de travail « information » qui se réorganise pour éditer une brochure destinée aux familles et proches des détenus des prisons de Forest, Berkendael et Saint-Gilles et réfléchir à un projet de brochure destiné aux autres services du réseau présents au sein de la Société (pour réaliser ces deux objectifs, la Commission Communautaire Commune a accordé un subside à la Strada)
- Continuer à représenter les services et à être présente sur le terrain en tant que soutien et appui aux différents services, soutien également aux Cabinets pour la préparation de la Cim annuelle.

CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

A la lecture du rapport, le lecteur comprendra aisément l'ampleur de la tâche et le nombre de chantiers ouverts. 2011 devrait être l'année où l'équipe, au complet, se reconcentre sur ses priorités : la concertation régionale (et ses groupes de travail) et le recueil central de données.

En collaboration avec les fédérations, nous espérons présenter fin 2011 les premiers résultats issus du système de **recueil de données** pour l'ensemble des centres d'hébergement bruxellois agréés. Il s'agira là de l'aboutissement d'un long travail, souvent invisible. Ces résultats, en complément à ceux du dénombrement, donneront à la Région les outils quantitatifs nécessaires pour mieux comprendre et évaluer la situation complexe sur le terrain.

Outre la **Concertation régionale d'aide aux sans-abri** (et ses groupes de travail), les **espaces de parole** sont un outil particulièrement important pour aider le Centre d'appui à remplir ses missions. Si ceux-ci suscitent de nombreuses questions – qui dépassent bien souvent le cadre de la Strada et sont communes à la plupart des exercices de participation – nous sommes heureux qu'un moment soit prévu début 2011, pour entendre les membres de l'assemblée générale à ce sujet.

En plus de ces priorités, on ne pourra pas faire l'économie de certains grands chantiers entamés les années précédentes. A travers les 2 dénombrements effectués, le rôle pressenti des gares pour les personnes vivant à la rue, s'est vu confirmé. Le développement d'un travail et de méthodologies spécifiques dans ces lieux, nous semblerait une conclusion logique. C'est pourquoi nous continuerons à investir dans le projet **Hope in Stations** ainsi que la réflexion en collaboration avec la SNCB, la STIB ou d'autres gestionnaires d'espaces (semi) publics.

Par ailleurs, il nous semble important pour le Centre d'appui, de suivre de près le développement accru des alternatives à l'offre d'hébergement reconnu.

Enfin, la question importante de l'articulation du travail de l'urgence avec celui du reste du secteur, en particulier en hiver, a enfin été abordée différemment en 2010, en organisant une journée d'étude à ce sujet et en assurant une véritable évaluation du dispositif hivernal. Nous sommes convaincus de l'importance du rôle de TOUS ces services et voulons œuvrer à leur donner une véritable complémentarité au niveau de la Région, de manière à bénéficier au mieux aux personnes vivant des situations particulièrement difficiles.

Abréviations

ADIL	Allocations de déménagement, installation et d'interventions dans le loyer
AMA	Association des Maisons d'Accueil
ANSA	Agence Nouvelle des Solidarités Actives
ATD Quart monde	« Agir Tous pour la Dignité » Quart monde
BIM	Brussels Instituut voor Milieubeheer
BWR	Brusselse Welzijnsraad
CA	Conseil d'Administration
CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
CCN	Centre de Communication Nord (Gare du Nord)
CIM	Conférence interministérielle
CIRE	Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers
COCOF	Commission communautaire francophone
COCOM	Commission communautaire commune
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
EP	Espace de parole
ETP	Equivalent temps plein
FCSS	Fédération des Centres de Service Social
Feantsa	Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri
FEDASIL	Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile
GGC	Gemeenschappelijke Gewestcommissie
GT	Groupe de travail
IBGE	Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (= Bruxelles environnement)
JST	Jamais sans toit
MABO	Maisons d'accueil bruxelloises - Brusselse onthaalhuizen
MDM	Médecins du Monde
MIVB	Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer Brussel
NMBS	Nationale Maatschappij voor Belgische Spoorwegen
NPA	Nulle Part Ailleurs
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
POD	Programmatorische Overheidsdienst
RATP	Régie Autonome des Transports Parisiens
RBDH	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
SA	Sans-abri
SAW	Steunpunt Algemeen Welzijn
SHNA	Structures d'hébergement non agréées
SMES (SMES-B)	Santé mentale et exclusion sociale

SNCB	Société Nationale des Chemins de Fer
STIB	Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
ULB	Université libre de Bruxelles
VG	Vlaamse gemeenschap
VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie
VIBH	Verhuis- en installatietoelage en bijdrage in het huurgeld
VTE	Voltijds equivalent
VUB	Vrije Universiteit Brussel