



*Relais social urbain namurois*

Association Chapitre XII régie par la loi du 08/07/76

N° 0882 683 667

rue d'Harscamp 9 – 5000 Namur

081/337 457

info@rsnamurois.be

# Etude sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés

-Territoire de Namur-

**Mai 2009**

**Chargée d'étude : Jenny FAVIER**



Etude commanditée par le Ministre de la Santé, de l'Action Sociale et de l'Egalité des  
Chances de la Région wallonne



# Table des matières

<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>3</b>
<b>PROLOGUE.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE .....</b>	<b>9</b>
<b>CONTEXTE, DÉFINITIONS, DIFFICULTÉS ET MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>11</b>
I. UNE ETUDE COMMANDITEE.....	11
II. LE CANEVAS DE LA REGION WALLONNE.....	11
III. L'OBJET D'ETUDE.....	12
1. L'accueil d'urgence.....	12
2. L'hébergement.....	12
3. Les grands précarisés.....	12
IV. LES INITIATIVES DE LA CHERCHEUSE .....	13
1. Penser en termes d'adéquation entre les publics et l'offre.....	13
2. Rendre compte des difficultés des travailleurs.....	14
3. Rendre compte des représentations.....	14
V. LES DIFFICULTES ET LIMITES DE CETTE ETUDE .....	14
1. Raccourcissement des délais de recherche et impacts .....	14
2. Difficultés d'accéder aux terrains .....	15
3. Difficultés de circonscrire le sujet d'étude .....	15
VI. LA METHODOLOGIE UTILISEE.....	16
1. «Une étude plutôt qu'une recherche» .....	16
2. Démarche de recherche - action.....	16
3. Echantillons et récolte d'informations.....	18
<b>PARTIE 1 : IDENTIFICATION ET QUANTIFICATION DES RESSOURCES POUR LES GRANDS PRÉCARISÉS .....</b>	<b>23</b>
I. STRUCTURES D'ACCUEIL D'URGENCE : LES RELAIS VERS L'HEBERGEMENT .....	24
1. Relais au départ des services sociaux .....	24
2. Relais au départ des restaurants sociaux.....	26
3. Relais au départ des services d'urgence.....	28
II. SOLUTIONS D'HEBERGEMENT .....	29
1. L'abri de nuit .....	29
2. Les maisons d'accueil.....	31
3. Les maisons de vie communautaire .....	34
4. Les formules d'hébergement exceptionnel .....	35
5. Les initiatives caritatives .....	35
6. Les stratégies personnelles .....	36
III. SOLUTIONS DE LOGEMENTS .....	36
1. Les logements sociaux.....	37
2. Le parc locatif privé.....	38
<b>PARTIE 2 : IDENTIFICATION ET QUANTIFICATION DES DEMANDES D'ACCUEIL D'URGENCE ET D'HEBERGEMENT DU PUBLIC-CIBLE .....</b>	<b>41</b>
I. QUELQUES CHIFFRES SUR LA POPULATION NAMUROISE .....	42
II. POINT DE VUE DES ACTEURS DE TERRAIN SUR LES GRANDS PRECARISES.....	42
1. Point de vue d'acteurs de maisons d'accueil .....	42
2. Point de vue de travailleurs de services sociaux .....	42
3. Point de vue d'un responsable de restaurant social.....	43
III. DEFINITION DE LA FEANTSA ET TYPOLOGIE «ZONE, GALERE, CLOCHE» .....	43
IV. TYPOLOGIE DES SANS-ABRI ISSUES DE NOS OBSERVATIONS .....	45
1. « Le nouveau » ou la personne victime d'un accident de parcours.....	45
2. « Le chronique » ou la personne ancrée dans la rue ou dans le circuit de l'urgence.....	45

V. TRAITS CARACTERISTIQUES DE PERSONNES SANS-ABRI.....	46
1. Enchevêtrement des problématiques et instabilité sociale .....	46
2. Une santé abimée et souvent oubliée.....	47
3. L'effritement du lien social et la méfiance institutionnelle en lien avec le sentiment de rejet et de honte.....	48
4. La confiance, demande et motivation : une triangulation difficile.....	49
5. Une autonomie parfois difficile voire impossible.....	51
6. La vie en rue sous forme de « clan » .....	52
7. Les assuétudes et les problèmes de santé mentale .....	53
8. La mendicité comme une nécessité financière et sociale .....	54
9. L'errance et l'itinérance.....	55
10. Un public féminin, des enfants et des jeunes .....	56
11. La solidarité entre pairs versus la violence de la rue.....	56
12. La compagnie d'un chien.....	57
13. La rue plutôt par défaut .....	58
VI. CARACTERISTIQUES DES UTILISATEURS DES PRINCIPAUX SERVICES.....	58
1. Personnes sans-abri fréquentant le CPAS .....	58
2. Public des restaurants sociaux .....	59
3. Public des travailleurs sociaux de rue (T.S.R.).....	60
4. Public du Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.) .....	60
5. Public de l'abri de nuit de Namur.....	61
6. Public des maisons d'accueil.....	62
<b>PARTIE 3 : IDENTIFICATION DES RAISONS POUR LESQUELLES DES SANS-ABRI N'ACCÈDENT PAS OU PLUS AUX STRUCTURES D'HÉBERGEMENT, AU LOGEMENT ET À LA RÉINSERTION.....</b>	<b>67</b>
I. IDENTIFICATION DES RAISONS POUR LESQUELLES DES PERSONNES N'ACCEDENT PAS OU DIFFICILEMENT A L'ABRI DE NUIT .....	68
I. 1. Les raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas à l'abri de nuit .....	68
I.2. Les raisons pour lesquelles des personnes accèdent à l'abri de nuit mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas	79
II. IDENTIFICATION DES RAISONS POUR LESQUELLES DES PERSONNES N'ACCEDENT PAS OU DIFFICILEMENT AUX MAISONS D'ACCUEIL .....	88
II. 1. Les raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas en maison d'accueil.....	88
II. 2. Les raisons pour lesquelles des sans-abri accèdent à la maison d'accueil mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas.....	97
III. IDENTIFICATION DES RAISONS POUR LESQUELLES DES PERSONNES N'ACCEDENT PAS OU DIFFICILEMENT AU LOGEMENT .....	98
III. 1. Au niveau de l'accès au logement social .....	98
III. 2. Au niveau de l'accès au logement privé .....	99
IV. IDENTIFICATION DES RAISONS POUR LESQUELLES DES PERSONNES N'ACCEDENT PAS OU DIFFICILEMENT A LA REINSERTION.....	101
IV. 3. Les raisons liées au réseau.....	113
<b>PARTIE 4 : PISTES D'ACTION .....</b>	<b>117</b>
I. FAVORISER L'ACCROCHE ET LA RESILIENCE .....	118
1. Créer des équipes mobiles de rue .....	119
2. Améliorer les conditions d'accueil à l'abri de nuit.....	122
3. Encourager les actions participatives.....	125
4. Promouvoir une approche « bienveillante » de la personne .....	127
II. FAVORISER L'ACCES AUX STRUCTURES POUR TOUS.....	129
5. Permettre l'accueil des familles :.....	130
6. Favoriser l'accès des personnes rencontrant un problème d'assuétude aux structures d'hébergement.....	132
7. Trouver des solutions adaptées pour les personnes de plus de 60 ans .....	134
8. Permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite par la mise en place d'unités d'hébergement au rez-de-chaussée et l'application de normes PMR .....	135
9. Prévoir l'accueil des chiens tant à l'abri de nuit que dans les maisons d'accueil.....	136
10. Développer des séjours de pré-accueil au sein des maisons d'accueil et instaurer des conventions entre ces structures, le Dispositif d'Urgence Sociale et l'abri de nuit. ....	138
11. Se pencher sur les règles en vigueur à l'abri de nuit : .....	140
III. FAVORISER L'ACCES AU LOGEMENT.....	143
12. Libérer des places en hébergement et logement provisoire .....	144
13. Favoriser l'accès au logement social .....	146
14. Améliorer le fonctionnement du système de garantie locative du CPAS.....	148
Piste n°15: Promouvoir l'habitat partagé et/ou supervisé.....	150
IV. FAVORISER LE TRAVAIL EN RESEAU .....	153
16. Intégrer la dimension santé / santé mentale aux structures d'hébergement.....	154

17. Mettre en place des outils pratiques pour faciliter le travail en réseau.....	156
18. Organiser des concertations autour de situations multi-problématiques particulières.....	158
19. Etablir des pratiques de travail inter-sectorielles .....	160
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE .....</b>	<b>163</b>
I. CHEMINEMENT REVELATEUR DE LA REALITE .....	163
I.1. Une confusion inévitable sur le public- cible .....	163
I.2. Un souci de fidélité .....	163
I.3. Une étude au cœur d'une dynamique namuroise.....	163
II. RECHERCHE D'ADEQUATION ENTRE LES CARACTERISTIQUES DES GRANDS PRECARISES ET L'ACCUEIL D'URGENCE ET L'HEBERGEMENT.....	164
1. Se pencher sur « les plus démunis des démunis » dans une approche globale.....	164
2. Prendre en compte l'hétérogénéité, la complexité et l'instabilité des personnes .....	165
3. Réaliser les effets de l'environnement sur la personne, son parcours, sa motivation et ses ressources.....	165
4. S'adapter aux personnes et mettre en place de nouvelles manières d'habiter et de travailler .....	166
5. Remettre le lien social au cœur des pratiques.....	166
6. Considérer la personne dans sa globalité et sa dignité.....	166
7. Continuer la réflexion et dégager des moyens humains et matériels pour soutenir, innover et « confortabiliser » le travail social .....	167
III. LE MOT DE LA FIN .....	167
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>169</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>173</b>
DOC 10. LA PERIODE HIVERNALE .....	179
I. Organisation du « Plan Hiver » 08-09.....	179
II. Constats généraux .....	180
III. Interpellation sur l'aide contrainte.....	181



# Prologue

Par Virginie Olivier, Coordinatrice générale du Relais social urbain namurois

Pour le jeune Relais social que nous sommes, cette étude a constitué une aubaine. Alors qu'il existait très peu de données sur Namur, ce travail d'investigation a été l'occasion d'entrer dans le vif du sujet à pieds joints. Grâce à notre chargée d'étude, Jenny Favier, ses immersions, ses entretiens, ses observations, c'est un premier état des lieux qui s'est présenté à nous.

Cette étude a esquissé un travail de conceptualisation élémentaire, sur le profil des personnes sans-abri. Elle a investigué les réalités qui gravitent autour des personnes qui, à un moment ou un autre, se retrouvent sans-abri. Recontextualiser ces réalités signifie aussi mettre en avant certains mécanismes qui fonctionnent... et d'autres qui pourraient être améliorés. C'était d'ailleurs l'objectif de ce travail : proposer des pistes d'action pour éviter autant que possible que des personnes ne restent « sur le carreau ».

Nous avons, par cette recherche, approché pour la première fois les institutions qui ont précisément pour public-cible les personnes grandement précarisées, c'est-à-dire ces institutions-mêmes que le Relais social a pour mission de mettre en réseau. Mettre en réseau des institutions, c'est mettre en connexion des acteurs de terrain. Aussi, les recommandations visant à favoriser le travail en réseau retiendront particulièrement notre attention.

Le travail réalisé a été d'autant plus intéressant qu'il a été à la rencontre de questions qui se posent très concrètement comme de véritables enjeux à l'échelon local, dans le cadre de la création du nouvel abri de nuit, notamment. Cela a permis de rédiger une note contributive spécifique à la réflexion menée dans le cadre de celle-ci.

Le Conseil d'administration du Relais social namurois, s'il a entériné ce rapport, a tenu à ce qu'il soit précisé dans le présent préalable qu'il ne pouvait s'engager sur chaque mot de ce document. En effet, celui-ci est vaste, a fait l'objet de nombreux remaniements et, pour ce qui concerne plus précisément les pistes d'actions, leurs modalités de mise en œuvre ne peuvent faire l'objet d'un consensus plat. Elles doivent au contraire être discutées, affinées, modifiées au besoin. C'est au gré d'échanges constructifs qu'elles pourront se frayer un chemin pragmatique.

En effet, ce rapport n'est pas une fin en soi. Tout un travail d'installation de « chantiers », de porte-voix et de suivi des recommandations est à venir.

Car il s'agit bien de travailler ensemble, à un niveau local, sur la manière dont nous pouvons réduire les mécanismes engendrant de l'exclusion -parfois de manière bien insoupçonnée- et, au-delà de cela, de se montrer créatif afin de développer des dispositifs, des fonctionnements et des comportements facteurs d'intégration. Autant dire que les enjeux sont fondamentaux.





## Introduction générale

Nous avons travaillé pendant plusieurs mois sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés. Nous avons traversé quelques difficultés pour circonscrire notre sujet d'étude et trouver la meilleure manière d'aborder cette problématique qui soit respectueuse à la fois des personnes sans-abri et des services concernés. Au final, c'est l'adéquation entre l'offre de services et de structures d'hébergement au vu des profils des sans-abri qui a été notre moteur de recherche. C'est également le fil conducteur de notre analyse et de ce présent travail.

Cette volonté de comprendre s'est inscrite dans une dynamique de recherche-action, c'est-à-dire en étant à l'écoute des travailleurs sociaux et des sans-abri, lesquels indéniablement peuvent être considérés comme experts sur le sujet. Nous avons eu tout à apprendre d'eux. Et nous les remercions pour leur collaboration.

Un chapitre introductif permettra au lecteur de savoir comment nous avons défini les termes de cette étude, les détails de la méthodologie, les initiatives et les difficultés rencontrées dans le cadre de ce travail. A l'instar des cinq autres chercheurs des Relais sociaux de Wallonie participant à cette étude, nous n'étudierons pas directement les services d'accueil d'urgence, estimant que l'urgence mérite à elle seule une étude et nécessite plus de temps que celui qui nous est dévolu<sup>1</sup>. Nous parlerons en termes plus larges que l'hébergement lorsque nous tenterons d'identifier dans la partie 3 de ce rapport les raisons pour lesquelles des personnes sans-abri n'accèdent pas à la réinsertion.

En premier lieu, nous entrerons en matière par un bref panorama des services d'accueil d'urgence et de première ligne ainsi que des structures d'hébergement. Nous citerons également toutes les autres solutions d'hébergement trouvées par des personnes sans-abri.

Ensuite, nous identifierons les demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement des personnes sans-abri. Pour ce faire nous avons décidé de commencer par cerner les caractéristiques de notre public. Nous relèverons ensuite les profils des utilisateurs de différents services d'aide aux sans-abri. Ce chapitre nous permettra de mieux comprendre qui sont les sans-abri pour ensuite pouvoir évaluer l'adéquation des services et structures qui leur viennent en aide.

En troisième lieu, nous tenterons d'identifier les raisons pour lesquelles des personnes sans-abri n'accèdent pas aux structures d'hébergement à commencer par l'abri de nuit, puis les maisons d'accueil. Des difficultés d'accès au logement privé et social seront aussi soulevées. Afin de comprendre au mieux à la fois les difficultés des personnes à pouvoir utiliser les structures d'hébergement comme un tremplin vers une réinsertion à plus long terme et également les raisons d'une possible récurrence institutionnelle et errance, nous avons aussi choisi d'identifier les raisons pour lesquelles des personnes accèdent aux structures mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas.

Cette étude n'aurait pas de sens si elle ne rebondissait pas sur des pistes d'actions utiles dont pourront se saisir tant la Région wallonne et autres pouvoirs compétents que les pouvoirs locaux. La partie 4 de ce travail proposera des pistes d'action.

Enfin, une conclusion générale viendra répondre à la question : Quelle est l'adéquation entre les profils des personnes sans-abri et l'accueil d'urgence et d'hébergement ?

---

<sup>1</sup> Par ailleurs, une étude sera menée dans le courant de l'année 2009 par le Relais social urbain namurois, intitulée « Urgences hospitalières et précarité ». A Mons, en parallèle à l'étude sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés, une seconde étude est menée sur l'urgence sociale.



# Contexte, définitions, difficultés et méthodologie

## I. Une étude commanditée

Fin 2007, le Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances a demandé aux six Relais Sociaux de Wallonie (Mons-Borinage, La Louvière, Charleroi, Namur, Liège et Verviers) d'engager un travailleur social ayant pour mission de mener une étude sur les « freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés ».

En confiant cette étude aux Relais sociaux, la Région wallonne a émis le souhait de faire émerger les difficultés de terrain, vécues tant par les professionnels que les usagers, de sorte à pouvoir ajuster son action et améliorer la qualité de prise en charge des personnes fortement précarisées sur base des pistes qui seront mises en évidence par les différents chercheurs des Relais sociaux.

Cette étude rejoint aussi une volonté politique namuroise qui, devant la nécessité d'implanter l'abri de nuit dans de nouveaux locaux, souhaite par la même occasion améliorer l'accueil de nuit et la réinsertion des personnes sans-abri.

Le Relais Social Urbain Namurois (RSUN) souhaite également pouvoir se saisir des informations glanées tout au long du travail de la chercheuse, que ce soit dans l'optique de la création de son futur Relais Santé, de son implication dans la recherche de leviers à l'insertion ou dans ses missions de coordination relatives à la mise en réseau des acteurs, au recueil des besoins en matière de formation ou de concertation des professionnels.

Afin que des pistes d'intervention globales puissent émerger de cette étude, l'agence Alter est chargée de produire un LABISO<sup>2</sup> au terme de l'étude.

## II. Le canevas de la Région wallonne

La Région wallonne nous a proposé de mener l'étude selon quatre subdivisions, et ce à partir d'avril 2008 en ce qui concerne Namur, jusqu'en novembre 2009.

- Un premier travail consiste à identifier et quantifier les ressources en matière d'accueil d'urgence et d'hébergement dans sa localité.
- En second lieu, la Région wallonne a demandé d'identifier et de quantifier les demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement. Ces deux premières parties ont été rendues en septembre 2008.
- L'identification des raisons pour lesquelles des sans-abri ne sont pas accueillis en abri de nuit ou maisons d'accueil (c'est-à-dire les freins à l'accueil et à l'hébergement) constitue la troisième étape de cette étude. Elle fut présentée en octobre 2008 à la Région wallonne et a fait l'objet d'un rapport intermédiaire<sup>3</sup>.
- Au final, des pistes de solutions aux difficultés soulevées sont attendues. La Région wallonne a également demandé aux chercheurs d'être attentifs au contexte hivernal<sup>4</sup>. Cette partie a pu être présentée début mai 2009 et doit cibler les solutions locales. Pour novembre 2009, les chargés d'études devront travailler sur les freins et solutions régionales, et ce en coordination avec l'agence Alter.

<sup>2</sup> Laboratoire des innovations sociales (c'est-à-dire un livre numérique téléchargeable gratuitement).

<sup>3</sup> Le rapport intermédiaire a été présenté aux acteurs de terrain le 19/11/08. Il a été nuancé et est compilé à ce présent rapport.

<sup>4</sup> Ce point fait l'objet du document 10 situé dans les annexes de ce rapport.

### III. L'objet d'étude

#### 1. L'accueil d'urgence

Nous définissons l'accueil d'urgence comme les ressources en matière de relais vers l'hébergement et vers le logement. Cette définition est directement tirée du point de vue des six chercheurs des relais sociaux de Wallonie qui ont estimé que l'urgence sociale est un sujet complexe méritant à lui seul une étude. Les services sociaux (CPAS, Centre de Service Social, Travailleurs sociaux de Rue, Dispositif d'urgence sociale), les urgences hospitalières et les services de police sont reconnus comme tel. Il s'agit de services satellites souvent incontournables pour les personnes grandement précarisées.

Au vu du manque de temps, l'étude de l'accueil d'urgence a été partielle. Les structures ont été uniquement approchées pour leur rôle de relais vers les structures d'hébergement.

#### 2. L'hébergement

Par hébergement, nous entendons les structures publiques ou associatives proposant un lit à des personnes en grande précarité. Dans le cadre de cette étude, nous nous centrons sur les maisons d'accueil et l'abri de nuit. Pour des raisons de faisabilité, les maisons de vie communautaires ne font pas partie de l'étude bien qu'elles soient reprises dans le décret du 12 février 2004 relatif « à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales ». Elles seront néanmoins abordées brièvement car elles semblent à première vue pour les chercheurs pouvoir répondre aux besoins de certaines personnes sans-abri.

\* L'abri de nuit est un hébergement non agréé<sup>5</sup> à Namur mais en voie d'être déplacé dans un nouveau bâtiment pour le printemps 2010<sup>6</sup>.

Il s'agit de « *tout établissement offrant une capacité d'hébergement d'au moins quatre personnes en difficultés sociales(...) à l'exclusion des services ou institutions qui relèvent d'une réglementation spécifique en matière d'hébergement ou sont créés temporairement pour répondre à des événements de nature exceptionnelle [...]. Ils ont pour mission d'assurer inconditionnellement (...) aux personnes en difficultés sociales dépourvues de logement un hébergement collectif d'urgence pour la nuit(...).* »<sup>7</sup>

\* Les maisons d'accueil sont au nombre de quatre sur Namur : L'asbl « Mères et enfants » (plus communément appelée « L'Hôtel Maternel »<sup>8</sup>), la maison d'accueil du CPAS de Namur nommée « Les Trieux », l'asbl « Avec Toit »<sup>9</sup> et « L'Arche d'Alliance ».

*« Est considérée comme maison d'accueil tout établissement offrant une capacité d'hébergement d'au moins dix personnes en difficultés sociales et leur assurant un accueil, un hébergement limité dans le temps dans une structure doté d'équipement collectifs, ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie. »*<sup>10</sup>

#### 3. Les grands précarisés

Le terme de « grand précarisé » recouvre la situation d'une personne qui dort à la rue ou en hébergement (abri de nuit ou maison d'accueil). Cette définition commune aux six chercheurs des

<sup>5</sup> En date du 31/12/2008 l'abri de nuit n'avait pas obtenu d'agrément. Des démarches sont néanmoins en cours pour ce faire.

<sup>6</sup> Il viendra remplacer celui actuellement opérationnel. Un comité d'accompagnement de ce projet est mis en place par l'échevinat des Affaires sociales de la Ville de Namur depuis février 2009.

<sup>7</sup> Extrait du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

<sup>8</sup> Le terme « Hôtel Maternel » sera utilisé tout au long de ce travail.

<sup>9</sup> Répartie sur trois sites : « L'Horloge », « Les Carrières » et « Le Povorello ».

<sup>10</sup> Extrait du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Relais sociaux de Wallonie est issue de la FEANTSA<sup>11</sup>. Elle s'applique aux personnes qui dorment à l'extérieur ou qui occupent un lieu de fortune comme un hall de gare, un centre commercial ou une cage d'escalier. Notre public-cible rejoint la catégorie des personnes sans-abri puisqu'il s'agit de toute personne qui ne dispose d'aucun lieu couvert pour se protéger des intempéries. Une personne qui effectue des allers-retours entre la rue et les centres d'hébergement est aussi considérée comme sans-abri.

Par contre, une personne privée d'une résidence fixe ou transitant d'un hébergement à l'autre sans pour autant faire l'expérience de la rue est considérée comme un sans-domicile-fixe. En théorie, une distinction est donc faite entre les personnes sans-abri et les personnes sans domicile fixe.

Pour définir notre public, nous nous sommes basés sur la définition avancée par Andréa REA et ses confrères<sup>12</sup> :

*« Est sans abri, toute personne qui est incapable d'accéder à et de maintenir un abri personnel adéquat par ses propres moyens, ou toute personne qui est incapable de se maintenir dans un logement personnel. »*

En janvier 2008 sur base du rapport intermédiaire, une des limites de cette définition a été relevée par des travailleurs de terrain namurois qui ont formulé la crainte que la recherche, en faisant cette distinction, ignore une partie de la réalité et risque de biaiser les solutions qu'elle doit présenter. Nous tenons cependant à préciser que nous sommes conscients qu'en faisant le choix d'une définition s'opère une division dans la population des personnes précarisées et qu'à travers ce découpage, seule une partie de la réalité est ciblée.

Pour pallier autant que possible ce biais, des immersions au sein des maisons d'accueil et des restaurants sociaux ont été effectuées pour que les témoignages et difficultés des personnes accueillies en leur sein et qui ne font pas forcément l'expérience de la rue ou de l'abri de nuit au moment de la rencontre puissent être intégrés.

Toutefois, ce travail sera plus spécifiquement consacré aux personnes sans-abri rencontrées en rue, dans les restaurants sociaux et à l'abri de nuit puisque d'une part, ce sont elles qui sont visées dans l'étude et d'autre part, en raison de leur accessibilité plus facile<sup>13</sup>.

## IV. Les initiatives de la chercheuse

### 1. Penser en termes d'adéquation entre les publics et l'offre

Les chercheurs des Relais sociaux ont pris l'initiative d'ajouter les facilitateurs à l'accès aux structures d'hébergement. Il semblait en effet important pour les chercheurs de souligner ces facteurs « positifs » parallèlement aux « freins » parfois jugés comme négatifs et stigmatisants par des acteurs de terrain.

Pour éviter cet écueil, nous avons choisi d'étudier l'offre de services et structures au regard de la population sans-abri. Cette approche a le mérite de partir du postulat que chaque service et structure a sa légitimité et prétend répondre à un besoin. Par croisement entre les caractéristiques de personnes sans-abri et les caractéristiques des services et structures, nous pourrions évaluer l'adéquation des services en regard du public des grands précarisés.

Cependant, pour permettre une uniformité de lecture avec les autres chercheurs des Relais sociaux, ce présent rapport doit également répondre au canevas commun de présentation imposé par la Région wallonne, tel que défini précédemment.

<sup>11</sup> La FEANTSA, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-abri, est une fédération d'organisations à but non lucratif qui participent ou contribuent à la lutte contre l'exclusion liée au logement en Europe.

<sup>12</sup> REA A., SCHMITZ P., MONDELAERS N., GIANNONI D., « La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-capitale, ULB, Bruxelles, Institut de Sociologie, janvier 2001.

<sup>13</sup> Bien qu'il ait été proposé de faire une immersion au sein de l'équipe des Travailleurs sociaux de rue, celle-ci n'a pu avoir lieu.

## 2. Rendre compte des difficultés des travailleurs

Nous avons été soucieux de rendre compte des difficultés de prise en charge des personnes grandement précarisées au sein des structures d'accueil et d'hébergement, et, dans une moindre mesure, dans leurs parcours de réinsertion. Ces difficultés sont en effet les témoins et révélateurs de « failles » dans le filet de prise en charge et permettent de rendre compte de la réalité quotidienne à la fois des travailleurs et des usagers.

## 3. Rendre compte des représentations

Nous avons orienté notre recherche sur les données qualitatives et avons veillé à rendre compte des représentations des personnes rencontrées, sans-abri et travailleurs, lesquelles sont porteuses de pratiques et de philosophies de travail.

*« Une représentation sociale est un ensemble organisé d'information, d'attitudes et de croyances à propos d'un objet donné. Socialement produite, elle est fortement marquée par des valeurs correspondant au système socio-idéologique et à l'histoire du groupe qui la véhicule pour lequel elle constitue un élément essentiel de sa vision du monde. »<sup>14</sup>*

## V. Les difficultés et limites de cette étude

### 1. Raccourcissement des délais de recherche et impacts

Au départ, la recherche devait durer deux ans, de décembre 2007 à novembre 2009.

A Namur, suite à la notification tardive de l'octroi des points APE<sup>15</sup>, la chercheuse n'a pu être engagée qu'en avril 2008, soit avec 5 mois de retard. Après quelques mois, cette première chercheuse a dû être remplacée.

C'est Noëlle DARIMONT, Coordinatrice adjointe au RSUN, qui a assumé l'intérim de cette recherche qu'elle supervisait depuis le début. Le 15 septembre 2009, une nouvelle chercheuse, Jenny FAVIER, a été engagée et a dû prendre ses marques par le biais de lectures et de réappropriation des supports existants.

La recherche s'est aussi vue « amputée » de 6 mois lors de la réunion avec la Région wallonne en décembre 2008. Lors de cette entrevue, le commanditaire de la recherche a fait part aux chercheurs d'un échéancier plus serré que prévu. Au lieu de présenter les conclusions et pistes d'actions en novembre 2009, les chercheurs ont reçu la consigne de présenter leurs résultats en mai 2009.

Cette nouvelle échéance nous a obligée à moduler notre canevas d'étude et à revoir nos ambitions à la baisse. L'accueil d'urgence n'a pu être étudié que tardivement et partiellement au moyen de quelques entretiens individuels et de focus group.

Certaines immersions n'ont pu être réalisées. Nous avons effectivement dû renoncer à nous entretenir avec certains services comme le Centre de Service Social, les assistantes sociales de jour de la Ville, l'asbl Sésame, le Foyer Jambois, la Joie du Foyer, Gestion Logement Namur, la Clinique et Maternité Sainte-Elisabeth, la Clinique Saint-Luc de Bouge, etc. Certains d'entre eux ont néanmoins pu être entendus lors de réunions thématiques (Focus groups) organisées dans le courant du mois de mars 2009.

Aussi, il a été décidé de présenter les résultats de l'étude aux partenaires et acteurs de terrain ayant participé à cette étude avant de les soumettre au commanditaire. Cette présentation avait pour but de compléter, préciser voire nuancer les propos dans une logique de confrontation. Cette présentation a

---

<sup>14</sup>ABRIC J.C., « Exclusion sociale, insertion et prévention », 2003, p 59

<sup>15</sup> Les Aides à la Promotion de l'Emploi.

encore raccourci notre durée du travail, qui, au final, s'est étalée entre septembre 2008 et mi-avril 2009, soit sur 6 mois et demi.

## 2. Difficultés d'accéder aux terrains

Pour la première partie de l'étude entre avril et octobre 2008, la période de vacances battant son plein en juillet et août, les travailleurs sociaux furent difficilement disponibles, soit parce qu'ils étaient en congés, soit parce que leur service tournait à personnel réduit.

Parallèlement, plusieurs contacts ont été pris avec des personnes à la rue qui ne se sont finalement pas présentées aux rendez-vous fixés.

Les données transmises au RSUN pour son rapport d'évaluation 2008 ont permis de poser les bases de notre connaissance sur certains services. Or, certaines de ces données sont rudimentaires au vu de la volonté de respecter l'anonymat et la vie privée de leurs utilisateurs. C'est ainsi que pour les restaurants sociaux notamment, très peu de détails sont donnés sur les personnes qui les fréquentent.

Pour les maisons d'accueil, le rapport d'activité de chacune d'entre elle mentionne des données qui sont difficilement « croisables » et interprétables étant donné que chaque maison d'accueil interprète de manière différente les items définis par la Région wallonne.

La récolte de données a donc été parsemée de difficultés et, outre le fait qu'elle n'a pas permis de dresser un état des lieux représentatif, elle témoigne du manque crucial d'homogénéité dans les données demandées par la Région wallonne aux services interrogés.

De plus, il a été difficile de rencontrer les personnes sans-abri en rue n'accédant pas aux services d'aide ou d'hébergement au vu de leur « anonymisation ». Nous aurons l'occasion d'en parler dans ce rapport.

Peu d'hébergés en maison d'accueil ont pu être interrogés par manque de temps et au vu de la volonté de certaines maisons d'accueil de préserver la vie privée de leur hébergés. Seule, une maman hébergée aux « Trieux » a été interrogée.

On peut cependant remercier l'ensemble des services pour leur ouverture, leur disponibilité et leur participation à cette recherche.

## 3. Difficultés de circonscrire le sujet d'étude

Dès le début de l'étude, des difficultés se sont posées aux différents chargés d'étude pour délimiter leurs champs d'observation. Au cours de réunions entre chercheurs des six Relais sociaux de Wallonie, il a été décidé d'aiguiser le champ d'étude en choisissant de s'intéresser aux personnes sans-abri. Encore devons-nous tomber sur une définition commune et univoque du terme « sans-abri ». Finalement, au terme d'une réunion entre chercheurs et avec notre commanditaire, nous avons pu trouver un consensus.

Au regard du temps et des difficultés citées plus haut, nous avons pris le pli d'avoir une vision la plus large possible sans pouvoir nous intéresser de près à des problématiques ou profils bien spécifiques. Ni les personnes étrangères ni les jeunes n'ont fait l'objet d'une attention plus particulière. D'autres études peuvent cependant venir compléter notre regard. Nous pouvons en citer quelques unes réalisées dernièrement ou en cours portant, de près ou de loin, sur le sans-abrisme :

- L'étude de P.ITALIANO<sup>16</sup> sur le lien social ;
- La monographie de De Backer B.<sup>17</sup> sur les cents portes l'accueil ;
- L'étude de l'ULB<sup>18</sup> sur la problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles capitale ;

<sup>16</sup> ITALIANO P., « Du « capital social » à l'utilité sociale. Petite Etude sur le lien social chez les personnes précarisées », Liège, Editions de l'Université de Liège, 2007.

<sup>17</sup> DE BACKER B., « Les cents portes de l'accueil. Héberger des adultes et familles sans-abri », Bruxelles, Editions Couleur livres, 2008.



- Le séminaire organisé par le Centre d'Action Interculturelle de la Province de Namur portant sur « Les primo-arrivant en province de Namur : état des lieux, perspectives et recommandations » ;
- Une journée d'étude des Equipes Populaires a également été consacrée au logement en posant la question « Vers un encadrement des loyers ? » ;
- Une étude sur le CPAS et le sans-abrisme est réalisée actuellement à la demande du Ministre de l'Intégration sociale ;
- Une étude sera aussi prochainement réalisée dans le cadre du Relais social urbain namurois sur le thème « Urgences hospitalières et précarité ».

Nous insistons sur le fait que ce foisonnement de réflexions et d'études nécessiterait une mise en commun pour pouvoir extraire un maximum de constats dans la connaissance des problématiques existantes dans le secteur de l'action sociale et aboutir à des propositions de solutions.

## VI. la méthodologie utilisée

### 1. « Une étude plutôt qu'une recherche »<sup>19</sup>

A la différence de la recherche, une étude<sup>20</sup> n'a pas la prétention de découvrir un phénomène social, mais consiste en un éclairage supplémentaire sur un phénomène connu et un état des lieux établi à partir d'une expertise.

Ce présent travail vient donc s'ajouter à la multitude de recherches déjà réalisées ou en cours ayant un lien avec le sans-abrisme.

### 2. Démarche de recherche - action

#### 2.1 Volonté d'assise théorique

Dès le départ, cette étude s'est inscrite dans une volonté de faire participer autant que possible les acteurs de terrain et les personnes sans-abri, lesquels sont les principaux concernés par l'objet d'études.

Les professionnels de terrain ont été considérés comme experts sur le sujet qui nous intéresse, à fortiori s'ils possèdent une expérience de longue date dans le domaine du « sans-abrisme ». On peut estimer qu'ils sont capables de réflexivité, c'est-à-dire de prise de recul par rapport à leurs représentations et leur pratique professionnelle. En effet, au cours de leurs réunions, formations et groupes de travail, ils ont pu mettre en place une analyse « objectivante » dont nous avons pu nous saisir. Cette expertise sera néanmoins confrontée à nos immersions et analyses.

#### 2.2 Définition de la recherche – action

La méthodologie de la recherche-action<sup>21</sup> implique une interaction continue des différents acteurs concernés et ce, pendant toute la durée de la recherche. Des allers-retours réguliers sont nécessaires entre le terrain, la réflexion et la rédaction.

La recherche-action<sup>22</sup> comme méthode d'intervention renvoie à une démarche méthodologique particulière concernant le positionnement du chercheur à l'égard de son objet d'étude et de son terrain d'investigation, à la possibilité pour les sciences sociales de participer consciemment à un processus

<sup>18</sup> REA A., SCHMITZ P., MONDELAERS N., GIANNONI D., « La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, rapport final, Bruxelles, ULB, 2001.

<sup>19</sup> Issu de la supervision avec P.ITALIANO.

<sup>20</sup> Les termes « recherche » et « chercheuse » sont toutefois utilisés tout au long de ce rapport en synonyme des termes « étude » et « chargée d'étude ».

<sup>21</sup> Waterman H., 2001

<sup>22</sup> Définition en partie issue de F.DELPELLEAU « La démarche d'une recherche en sciences sociales », De Boeck, 2000.



de changement social sans abdiquer leur scientificité et leur objectivité, et enfin à la possibilité pour des acteurs sociaux de participer à l'élaboration d'une théorie de leurs pratiques.

Les caractéristiques de la recherche-action sont :

- D'être élaborée en étroite relation avec les bénéficiaires qui deviennent partenaires ;
- D'avoir des partenaires de réflexion, d'action, de transformation, de découverte, de dépassement ;
- De produire des notions de type théoriques et généralisables ;
- Que le projet d'action est doublé d'un souci de recherche. Par cette dialectique constante entre l'action de terrain et la recherche, l'analyse porte en même temps sur le problème et ses causes, ainsi que sur le processus généré par l'intervention et sur les effets induits.

L'interaction réciproque entre le chercheur et le milieu permet d'appréhender les phénomènes de manière systémique et de mieux les comprendre. La recherche-action a encore comme caractéristique de vouloir tenir compte du plus grand nombre possible de paramètres de situations. Le défi de la recherche-action est d'assumer cette « pluridimensionnalité ».

### 2.3 Adaptation et limites liées au terrain

Bien que s'inspirant le plus possible de cette méthode, la présente étude a exigé une certaine flexibilité méthodologique et quelques entorses aux principes rigoureux d'une recherche strictement scientifique. Les objectifs de la recherche-action ne pouvant pas tous être atteints en raison des difficultés expliquées ci-dessus et considérant que c'est avec notre formation et sensibilité d'assistante sociale, que nous avons mené cette étude, trois limites peuvent être pointées :

- Nous n'avons pas utilisé d'échantillon représentatif et les hébergés en maison d'accueil n'ont pas suffisamment été entendus ;
- Nous n'avons pas toujours récolté de témoignages systématiques nous permettant de croiser les données ;
- Tous les acteurs périphériques à la question du « sans-abrisme » n'ont pu être intégrés aux réflexions : l'Aide à la Jeunesse et les centres pour immigrés notamment n'ont pas été entendus.

Notre approche a été avant tout intuitive puisque nous n'avons pas d'expérience préalable dans le domaine de la recherche. Nous nous sommes donc laissée guider par notre formation, avant tout pragmatique, d'assistante sociale. La lecture d'ouvrages méthodologiques ainsi que des supervisions nous ont cependant permis de baliser notre démarche sur celle de la « recherche-action » même si tous ses préceptes n'ont pu être mis en place.

Nous avons achevé nos explorations mi-mars 2009 et la rédaction de ce présent rapport s'est achevée fin avril 2009. La densité de la problématique aurait encore pu ouvrir de nouvelles réflexions et des immersions supplémentaires pour aboutir à d'autres pistes d'action.

### 3. Echantillons et récolte d'informations

#### 3.1 Echantillons par « choix raisonné »<sup>23</sup> et « boule de neige »<sup>24</sup>

Lorsque nous avons voulu orienter notre regard sur un phénomène précis comme celui des personnes sans-abri avec un chien, les personnes qui refusent de se rendre à l'abri de nuit ou la mendicité, l'échantillon s'est fait « par choix raisonné » puisque nous avons décidé d'aller à leur rencontre.

Nous pouvons par contre parler d'échantillon « boule de neige », lorsque nous avons demandé à des personnes ressources de pouvoir nous indiquer un profil de personne qui nous intéressait. Ce type d'échantillonnage, aussi appelé « réseau », s'est construit à partir de personnes ressources dans le groupe de personnes que nous souhaitions interroger.

Le nombre total des rencontres et discussions établies avec des personnes sans-abri est difficilement quantifiable étant donné l'aspect informel de la plupart des échanges. Néanmoins, on peut estimer le nombre total de personnes rencontrées à une quarantaine.

#### 3.2 Entretiens formels et informels : une combinaison stratégique

Entre avril et juin 2008, la première chargée d'étude, Sylvia GENUCCHI et ensuite Noëlle DARIMONT, coordinatrice adjointe au RSUN, a interviewé des sans-abri et des travailleurs de terrain de manière formelle et enregistrée.

Il s'est avéré que les entretiens avec les sans-abri étaient peu pertinents. Seuls les entretiens avec les professionnels ont alors été pris en compte pour le rapport intermédiaire présenté à la Région wallonne le 20 octobre 2008.

Entre octobre 2008 et janvier 2009, cinq entretiens supplémentaires avec des travailleurs de terrain ont été réalisés: deux à l'« Hôtel Maternel », un aux Trieux, un à l'asbl « Avec Toit », et un à l'« Arche d'Alliance ».

Cette méthode a été mise de côté dans la suite de l'étude pour donner place à des échanges informels tant avec les professionnels que les personnes sans-abri ou hébergées.

Ce changement de méthode s'explique en partie par le fait que nous nous sommes rendue compte que l'enregistreur pouvait constituer un frein dans la formulation des réponses. En effet, des questions prédéterminées et un cadre structuré à l'entretien comportaient un risque de « cadenciser » la personne à des réponses figées. Des immersions et des échanges plus informels nous ont alors semblé être une méthode plus fidèle aux réalités vécues et difficultés ressenties.

Avec les personnes sans-abri, une première phase d'entretiens enregistrés avait été effectuée dans un lieu neutre par la première chercheuse entre mai et juillet 2008. Il n'en était ressorti que peu d'éléments pertinents et une perte de temps considérable en raison du fait que les personnes ne se présentaient pas aux rendez-vous fixés.

La nouvelle chargée d'étude engagée en septembre 2008 a tenu à adopter une méthodologie que se tenait en contrepied de la précédente ; l'approche par immersions, laquelle est apparue comme la méthode la plus complète et répondant à deux objectifs au moins : rencontrer la parole, le vécu et les difficultés des travailleurs sur le lieu de travail et aller au devant des personnes sans-abri là elles se trouvent.

---

<sup>23</sup> Terme repris dans DELPETEAU F., « La démarche d'une recherche en sciences humaines : de la question de départ à la communication des résultats », Bruxelles, De Boeck Université, 2000.

<sup>24</sup> Idem.

### 3.3 Immersions et observation participante

*« La notion "d'observation participante" a été développée par Malinowski dans les années 1925-30. Elle implique de la part du chercheur une totale immersion dans son terrain pour tenter d'en saisir tous les détails, toutes les subtilités, au risque de perdre une partie d'objectivité lié au manque de recul. »<sup>25</sup>*

Comme expliqué plus haut, il nous a semblé important d'être auprès des sans-abri dans « leur milieu de vie » et ce, pour diverses raisons :

- Pouvoir étudier les informations récoltées dans leur contexte ;
- Observer les difficultés « de l'intérieur » ;
- Maintenir un lien de proximité et de confiance avec les personnes rencontrées pour lever un maximum de réticences et de craintes par rapport à la présence de la chercheuse ;
- Connaître le fonctionnement des institutions observées.

*« Si l'utilisation d'une telle méthode reste délicate[...] elle reste néanmoins la seule qui permette, grâce à un changement constant d'activité, de position hiérarchique, ou de distance par rapport à l'objet, de diversifier le point de vue du chercheur et de rendre compte de la complexité de l'objet étudié. »<sup>26</sup>*

Le travail de distanciation s'est fait par deux moyens : l'aller-retour constant avec un travail de réflexion et de rédaction en bureau et les supervisions, réunions inter-chercheurs et le soutien de l'équipe du RSUN.

*« La méthodologie que j'appelle l'observation directe objectivante [...] permet une réflexion plus large, à partir du regard critique qui facilite l'étude du particulier. »<sup>27</sup>*

Les lieux et périodes d'immersion ont été choisis et guidés par la visée de l'objectif et de la pertinence, et ont dû être pondérés par les limites définies par chaque partie. Une maison d'accueil a en effet jugé difficile d'accepter une immersion en raison de sa philosophie de respect et de protection de la vie privée des hébergés. Une autre maison d'accueil n'a pas su proposer d'immersion en raison de l'absence de lieu de vie en communauté au sein de la structure.

Avec l'accord des responsables des institutions, des immersions ont cependant été possibles au sein de l'abri de nuit, des restaurants sociaux et de deux maisons d'accueil. Au total, nous avons donc passé trois soirées non consécutives dans un restaurant social proche de l'abri de nuit de Namur ainsi qu'une période de sept soirées consécutives à l'abri de nuit après être passée préalablement dans un restaurant social proche. Une poignée de période d'immersions, à durée et fréquence variable, a aussi été effectuée dans deux maisons d'accueil : « Les Trieux » et l'asbl « Avec Toit » (site de « L'Horloge »). Toutes ces immersions nous ont permis de rencontrer les personnes sans-abri dans un lieu qui leur est familier et d'observer les événements dans leur contexte. D'autres rencontres se sont aussi déroulées au Resto du Cœur.

Nous nous sommes généralement présentée aux usagers et aux personnes en rue comme nous intéressant aux maisons d'accueil et à l'abri de nuit. Selon la réceptivité et curiosité des personnes, davantage d'explications ont été données. Toutefois, dans la plupart des cas, les personnes ne portaient pas d'attention à qui nous étions. Ce qui les intéressait, c'était d'avoir une personne qui les écoutait et s'intéressait à leurs difficultés et à leur vécu.

Nous avons donc effectué une approche « caméléon » en nous fondant dans le paysage afin de créer le moins possible de tensions et de craintes. Cette technique improvisée a porté ses fruits puisqu'en général, les personnes rencontrées se sont montrées fort aimables et collaborantes. Sur l'ensemble des rencontres, seule une dame n'a pas souhaité nous parler.

<sup>25</sup> <http://www.ethnomusicologie.net/observation.htm>

<sup>26</sup> <http://champpenal.revues.org/document79.html>

<sup>27</sup> Gaboriau P.(dir), « L'enjeu social des discours sur la misère », in Ethnologie des sans-logis, Etude d'une forme de domination sociale », l'Harmattan, Collection Logiques sociales, Paris, 2003, p37

Cette méthode souple de rencontre a cependant comporté deux difficultés de taille : la prise de notes et le renforcement d'un discours décousu. Beaucoup de sans-abri, souvent les plus marginalisés, montraient en effet une réticence vis-à-vis de la rédaction de leur vécu et de leurs points de vue. De nombreuses fois, des stratagèmes pour prendre note et retenir les informations récoltées ont dû être déployées. Aussi, les immersions se faisant dans des conditions variées (assise, debout, dehors, sous la pluie, en groupe, etc.), la prise de note n'était pas toujours évidente, ce qui rend la restitution parfois imparfaite.

Le fait d'entreprendre des entretiens de type informel sur le milieu de vie des personnes a également comporté l'inconvénient de manquer d'un cadre pouvant structurer la parole de l'interviewé. Un discours décousu ressort donc de cette méthode.

### 3.4 Organisation de trois focus groups<sup>28</sup>

Nous avons choisi d'opérer des focus groups pour faire émerger des pistes d'action au départ des travailleurs de terrain et de leurs constats.

*« Il s'agit d'une méthode d'enquête qualitative rapide qui a fait son apparition en sciences sociales dans les années 80. Elle est généralement utilisée pour répondre aux objectifs suivants :*

- Collecter des opinions, des croyances et attitudes concernant un sujet ou une problématique précise ;*
- Confirmer des hypothèses ;*
- Encourager la parole autour de problèmes particuliers. »*

Trois focus groups ont été mis sur pied. Chacun d'entre eux a été constitué par «secteur». Le secteur de l'accueil, le secteur de l'hébergement et le secteur de la santé, santé mentale et toxicomanie. Le premier groupe a été constitué de Travailleurs Sociaux de Rue, du Dispositif d'Urgence Sociale et des restaurants sociaux.

Nous nous sommes rendue compte par après, que la présence du service de l'aide individuelle du CPAS et le Centre de Service Social aurait été bénéfique. Ils ont donc été rencontrés par la suite de manière individuelle.

Le deuxième focus group a rassemblé les travailleurs de l'abri de nuit et des travailleurs de chaque maison d'accueil. Une maison d'accueil n'a cependant pas été représentée. L'ensemble des participants a regretté son absence. Il nous a néanmoins semblé qu'au vu des entretiens et immersions réalisées dans cette maison d'accueil, l'avis des professionnels avait pu être pris en compte.

Le troisième focus group réunissait tous les services de la santé, santé mentale et toxicomanie qui nous semblaient être un relais possible à un moment dans le parcours d'un sans-abri. Étaient donc invités les maisons médicales, les hôpitaux généraux et psychiatriques, une initiative d'habitations protégées, les services de jour pour personnes toxicomanes « Sésame asbl » et « Phénix asbl » et un service de santé mentale. Une des maisons médicales et un des deux services pour personnes toxicomanes n'ont cependant pas pu se libérer. La chercheuse les avait néanmoins rencontrés avant la réunion focus group.

### 3.5 Appui de références théoriques

Nous nous sommes basée sur différents ouvrages pour mener à bien ce travail : ceux de type méthodologique qui ont permis de tenir une ligne de conduite et ceux de type sociologique qui ont permis de nourrir la réflexion.

<sup>28</sup> <http://www.integrationprojects.org..3.03.09>

### **3.6 Supervisions, réunions inter-chercheurs et soutien de l'équipe du RSUN**

Puisque la méthodologie a fait l'objet de quelques critiques de la part de partenaires, nous avons jugé nécessaire de rassembler les acteurs lors d'une réunion ouverte à tous et qui laissait place aux questions et critiques constructives quant au contenu du rapport intermédiaire. Cette réunion a eu lieu le 14 janvier 2009<sup>29</sup>.

Lors de cette réunion, la méthodologie de la recherche a été, une nouvelle fois, mise en cause. Nous avons donc exprimé la nécessité, avec le soutien de la Coordinatrice générale du Relais Social Urbain Namurois, de bénéficier d'une supervision, laquelle permettrait de conférer à la chargée d'étude une certaine légitimité. Des supervisions se sont ainsi mises en place avec P. ITALIANO, chercheur au Département de sociologie à l'Université de Liège.

A partir du mois de février, ces supervisions nous ont permis de bénéficier de conseils quant à la méthodologie et à l'analyse des informations récoltées. L'équivalent de trois demi-journées riches de conseils et de soutien a été consacré à des échanges avec P.ITALIANO en plus d'échanges à distance.

A partir de mai 2008, des réunions entre les chercheurs des Relais sociaux ont eu lieu pour permettre de se concerter au niveau de la méthodologie et de partager les difficultés rencontrées.

De plus, hebdomadairement, nous avons été invitée à rendre compte de l'avancement de notre travail à l'équipe du Relais social. Ces rencontres nous ont également permis de bénéficier de conseils et d'avoir une source supplémentaire de réflexions. Les échanges avec la Coordinatrice générale du Relais social, V.OLIVIER, ont également permis de donner des orientations à l'étude.

---

<sup>29</sup> Le procès verbal de cette réunion a été transmis aux participants



## Partie 1 : Identification et quantification des ressources pour les grands précarisés

Dans cette partie, nous identifions les principaux services ou structures<sup>30</sup> auxquels peuvent prétendre les personnes grandement précarisées. Pour chaque ressource, une brève description est faite.

Nous commençons par les structures d'accueil d'urgence, lesquelles sont considérées comme les services de première ligne susceptibles d'accueillir toute demande et opérant un relais vers l'hébergement. Les restaurants sociaux, bien que ne disposant pas de service social professionnel<sup>31</sup>, sont répertoriés parmi les structures d'accueil d'urgence dans la mesure où ils accueillent des personnes en situation de grande précarité qui ne sont pas forcément déjà prises en charge au sein d'un service social. Parmi les services d'urgence à proprement parler, nous intégrons les services proposant un accueil 24h/24, à savoir les urgences hospitalières, la police et le Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)

Nous verrons ensuite brièvement les structures d'hébergement, celles-ci reprennent l'abri de nuit, les maisons d'accueil et les maisons de vie communautaire. Elles ont toutes les trois leurs spécificités et un projet éducatif différent. Nous présentons également les formules d'hébergement exceptionnel, lesquelles sont à considérer comme détournées de leur fonction première pour donner un toit à une personne sur une très courte durée.

---

<sup>30</sup> Ne s'agissant pas ici d'un cadastre complet, nous avons repris les principaux services et structures que peuvent rencontrer les grands précarisés. Les services plus spécialisés comme ceux concernant les assuétudes ou les primo arrivants ne sont pas repris.

<sup>31</sup> Le Resto du Cœur propose un service social « Boutique du droit » mais n'est pas lié directement au lieu de restauration.

## I. Structures d'accueil d'urgence : les relais vers l'hébergement

### 1. Relais au départ des services sociaux

#### 1.1 Le Centre Public d'Action Sociale

*« Sa mission première est de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine et donc d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. C'est ainsi que le CPAS apporte l'aide la plus adéquate à toute personne en situation de besoin. Cette aide peut prendre diverses formes : elle peut être palliative ou curative, mais encore préventive. Elle peut également être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique. Afin de mener à bien cette mission, le CPAS met en place divers services proposant les moyens les plus appropriés pour satisfaire les demandes des citoyens. »<sup>32</sup>*

L'action sociale du CPAS se fait par le biais de différents services<sup>33</sup>, parmi lesquelles nous retiendrons le service d'aide individuelle et le service « Accompagnement » comme étant respectivement de première et de seconde ligne et tous deux généralistes.

Le service de l'aide individuelle est le premier service demandeur/envoyeur du service « Accompagnement » (57% des cas en 2008). Bien que dans les autres villes, le DUS soit géré directement au départ du CPAS, Namur présente la particularité que cela soit la Ville qui se charge de l'accueil d'urgence 24h/24.

Bien que l'urgence soit de la responsabilité du CPAS, c'est le D.U.S, service de la Ville, qui se charge de l'accueil d'urgence 24h/24.

Le service d'aide individuelle permet d'aider la personne à constituer une garantie locative, de bénéficier du revenu d'intégration sociale ou de l'aide sociale urgente, d'être accompagné dans sa recherche de logement via le service accompagnement du CPAS et d'être orientées vers Synergie-Emploi.

#### 1.2 Les services sociaux de la ville

##### **\* Les Travailleurs sociaux de Rue<sup>34</sup>**

L'équipe est composée de 3 assistants sociaux (2 temps plein et 1 mi-temps) et d'une psychologue à mi-temps. Cette dernière est chargée d'effectuer l'accompagnement psychologique des personnes nécessitant un soutien dans la gestion d'un éventuel nouveau logement.

L'équipe a pour mission d'assurer :

- des périodes de zonage dans la ville ;
- des permanences pour le public sans domicile fixe ;
- l'accompagnement au logement (y compris en logement d'urgence et de transit) ;
- les expulsions domiciliaires ;
- les enquêtes de salubrité ;
- l'accompagnement psychologique.

<sup>32</sup> <http://www.cpasnamur.be>, 7.04.2009

<sup>33</sup> Listing disponible sur le site du CPAS de Namur.

<sup>34</sup> Appelés depuis peu « Travailleurs sociaux de proximité ». Cette nouvelle dénomination sera effective lors de l'acceptation du Plan de Cohésion Sociale.



C'est en 1995 qu'il est apparu à l'abri de nuit, au service social de la Ville et aux différentes associations namuroises qu'il manquait un chaînon manquant entre la population de la rue et les différentes associations namuroises (et notamment l'abri de nuit), d'où l'engagement de « travailleurs sociaux de rue ».

L'équipe engagée a alors eu pour mission d'aller à la rencontre des plus démunis, des SDF. Afin de répondre à cet objectif, pour aborder ces personnes, les travailleurs ont opté pour un travail avec un critère de visibilité : la mendicité. Le but était de créer une relation de confiance et de faire le lien entre ces personnes et les services sociaux qu'elles ne fréquentaient pas.

Depuis, les personnes rencontrées en rue se présentent aux permanences des T.S.R et marquent le franc succès ce travail en rue : le lien entre la rue et les services sociaux est réalisé.

A l'heure actuelle, les T.S.R ne mènent plus de travail en rue systématique mais de manière plus ponctuelle. Ils réalisent des permanences durant lesquelles ils sont amenés à effectuer des démarches diverses : aide alimentaire, matérielle, vestimentaire, orientation, contacts avec services extérieurs qui concernent en majorité la couverture des besoins essentiels de la personne.

La cellule des Affaires sociales et les T.S.R sont par ailleurs en réflexion sur la question du travail de rue, ses modalités et ses objectifs.

### **\* La « permanence expulsion » au sein de l'équipe des TSR**

Il s'agit d'un partenariat entre le CPAS et la Ville de Namur. Le service est situé dans le bâtiment des Affaires sociales de l'Hôtel de Ville.

Une assistante sociale du service accompagnement et une assistante sociale de l'équipe des TSR se réunissent une demi-journée par semaine. Elles contactent les personnes qui font l'objet d'une notification d'expulsion et mettent en place des actions préventives visant à éviter aux personnes concernées de se retrouver sans logement le jour de leur expulsion. Dans ce cadre, les assistantes sociales peuvent orienter leurs usagers vers les maisons d'accueil. Cette collaboration spécifique se justifie par différents arguments :

- C'est un travailleur social de rue qui est présent lors de l'expulsion et qui traite les signalisations reçues des huissiers ;
- Les personnes concernées par une requête sont potentiellement « SDF » ;
- Ce projet répond directement à l'axe de travail défini par le PPP<sup>35</sup> à savoir : « répondre aux besoins locaux en matière de prévention de la précarisation, de la pauvreté et de l'exclusion » ;
- Les personnes visées par une requête en expulsion ne sont pas forcément connues du C.P.A.S. (26,3% des personnes reçues en 2006 ont un dossier actif au C.P.A.S) ;
- Près de 40% des personnes qui se sont présentées en 2006 ont été suivies par la suite pas un travailleur social de rue.

L'objectif de cette permanence est clairement de tenter d'éviter aux personnes et familles visées par la requête de devenir « SDF ».

En 2006, 89 personnes se sont présentées à cette permanence. La procédure de 57 requêtes a pu être annulée. Pour l'année 2007, 113 dossiers ont été ouverts.

### **\* Les assistantes sociales de jour de la Ville**

Le service des Affaires sociales est polyvalent et de première ligne. Il traite tous types de demandes et est amené à orienter les personnes vers des services spécialisés. Il délivre des documents nécessaires notamment à l'obtention d'une aide judiciaire gratuite, les candidatures de logements sociaux, l'accès à différentes aides matérielles (mobilier, vêtements, aide alimentaire) ainsi que les documents de demande d'un logement social. Leur travail est fait tant d'administratif, de guidance, d'information que

<sup>35</sup> PPP : Plan de Prévention et de Proximité

d'écoute. Le public touché est tout citoyen se trouvant sur le territoire de la ville de Namur, sans distinction d'âge ni de nationalité.

### **\* La cellule mobilier de la Ville**

Cette cellule met à disposition une consigne permettant à la personne sans-abri de déposer ses affaires personnelles pour 1€ 50. Ce lieu de dépôt est ouvert tous les matins de 8h00 à 12h00 du lundi au vendredi. La cellule propose également pour un tarif social<sup>36</sup>, du mobilier, de l'électroménager et de la vaisselle en bon état aux personnes ayant de faibles revenus ou en situation d'urgence.

Le service propose également un « garde-meubles »<sup>37</sup> à toute personne expulsée de son domicile pour recueillir et entreposer ses affaires durant six mois maximum.

### **\* Le Centre de Service social**

Il s'agit d'un centre social généraliste qui a pour objectif la polyvalence. Il permet à toute personne en demande de bénéficier d'aides sociales et/ou financières, d'écoute, d'information, de défense des droits sociaux, d'une aide dans la recherche de logement, d'une guidance sociale et budgétaire, ou d'accompagnements divers. Ses objectifs sont l'écoute et l'orientation vers les services adéquats. Les assistantes sociales travaillent au cas par cas et chaque décision est prise en équipe. Les assistantes sociales peuvent aider à la recherche le logement ou à la récupération des droits sociaux et peuvent accompagner physiquement la personne en cas de besoin. Elles peuvent également intervenir pour une aide à la constitution d'une garantie locative lorsque le CPAS a notifié son refus. Une aide sociale financière est donc aussi possible, ainsi qu'une aide financière alimentaire (tickets restaurants, argent en liquide, ticket repas pour le trois restaurants sociaux).

Le Centre de Service Social est constitué de 4 ETP assistantes sociales et effectue ses permanences du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 ainsi que les lundis après-midi.

Notons également que « Li P'tite Buweye » propose l'accès à une douche à prix social. Le service est accessible deux matinées par semaine.

## **2. Relais au départ des restaurants sociaux**

### **2.1 La société Saint-Vincent de Paul**

Il s'agit d'une organisation d'obédience catholique et internationale qui accueille toute personne dans le besoin, quelles que soient ses appartenances philosophiques ou religieuses.

L'établissement est à quelques pas de l'abri de nuit actuel de Namur. Les volontaires proposent un lieu avec boissons et repas chauds à prix modique. Une distribution de colis alimentaires est également organisée.

La structure est fermée le weekend et le lundi<sup>38</sup>. Les autres jours, l'ouverture des portes se fait à partir de 16h00 jusqu'à 21h30.

Une assistante sociale pensionnée et volontaire propose également un entretien social pour des situations nouvelles. Au total, une cinquantaine de bénévoles, la plupart eux-mêmes dans la précarité, se relaye pour donner un coup de main dans la gestion du restaurant.

Le responsable de la structure prend également à bras le corps certains « dossiers » de sans-abri. Il travaille en collaboration avec les services sociaux ainsi qu'avec le Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.).

<sup>36</sup> La personne doit résider sur Namur et doit en faire une demande préalable au service social de la Ville qui lui délivrera après enquête une autorisation d'acheter.

<sup>37</sup> Les deux premiers mois de gardiennage sont gratuits et à partir du 3<sup>e</sup> mois, il en coûte 1,25 euro /jour.

<sup>38</sup> Sauf en période hivernale, pendant laquelle la structure est accessible le lundi.

La Saint-Vincent de Paul se distingue des deux autres restaurants sociaux namurois par le projet de bénévolat autour duquel il s'articule. Les personnes qui viennent s'y restaurer peuvent s'investir dans les activités de l'établissement (aide à la cuisine, aide à la préparation des colis alimentaire, etc.). Cette dimension rejoint le concept « d'utilité sociale » dont nous parlerons dans la suite de ce rapport.

*« Ici, on essaye d'inclure les personnes comme dans une famille, on les prend avec leurs qualités et leurs défauts. On n'est pas une structure rigide. »<sup>39</sup>*

## 2.2 Le Resto du Cœur

Le Resto du Cœur propose à moindre prix (ou sur échange d'un ticket repas) un petit-déjeuner ainsi qu'un dîner du lundi au vendredi. Dans une volonté de créer du lien social et de permettre que les petits-déjeuners soient un lieu et un moment de convivialité, un à deux bénévoles sont présents chaque matin pour discuter de « tout et de rien » avec les personnes. Au total, c'est une trentaine de bénévoles d'horizons différents qui se relaye chaque jour.

A la différence des autres restaurants sociaux, le Resto du Cœur compte quatre équivalents temps plein salariés assistants sociaux dans son personnel. Ils sont affectés à la « Boutique de droit » qui consiste essentiellement en un service de médiation de dettes et une aide à la mise en ordre et au suivi administratif.

Le service travaille comme un « mini CPAS » mais sans la compétence de territorialité et les assistantes sociales ne donnent pas d'argent.

Une assistante sociale explique :

*« On peut faire des avances mais on ne donne pas d'argent. En cas d'avance, c'est un signal d'alarme pour nous et le déclencheur d'un travail social. »*

Le Resto du Cœur propose également des animations culturelles pour adultes et enfants, une école des devoirs, des vacances encadrées, etc.

Le Resto du Cœur met à disposition des logements d'insertion gérés par Gestion Logement Namur. Actuellement, ils sont au nombre de sept. Il s'agit :

- D'un appartement supervisé pour adulte dont la durée d'occupation maximale est de neuf mois ;
- D'une maison de trois chambres pour une famille ;
- De kots supervisés pour jeunes isolés pour une durée d'occupation de six mois renouvelable une fois ;
- Prochainement, six autres appartements viendront s'ajouter (trois de transit et trois de réinsertion).

## 2.3 Lès Sauvèrdias

Il s'agit d'une structure caritative située à jambes qui accueille toutes personnes dans le besoin. La structure est dirigée par un Frère, anciennement infirmier psychiatrique. Il est entouré de nombreux bénévoles.

Selon le responsable, Lès Sauvèrdias portent le nom de « maison d'accueil » car il s'agit bien là de la philosophie de la structure : offrir un endroit où les personnes se sentent un peu comme chez elles. Les personnes peuvent y dîner, prendre une douche, faire une lessive et se (re) poser dans la salle de télévision.

Les volontaires apportent également un soutien moral et ont mis en place une permanence d'écoute pour que les usagers puissent se confier librement et être assurés de trouver une oreille attentive.

Le responsable explique :

---

<sup>39</sup> Source : responsable de la structure.

*« Depuis 1987, on a pour objectif de ne pas poser de questions. On souhaite respecter chaque personne de la maison. Elle doit être accueillie librement et faire ce qu'elle veut. D'ailleurs ce n'est pas ma maison mais c'est la leur. »*

### 3. Relais au départ des services d'urgence

#### 3.1. Les urgences hospitalières

En pratique, la salle d'attente des urgences est le seul endroit sur le Namurois à être accessible aux personnes 24h sur 24 et sept jours sur sept. Elle est donc un lieu incontournable des personnes sans-abri n'ayant pas d'autres possibilités d'hébergement.

Si tous les hôpitaux de Namur, la Clinique Sainte-Elisabeth de Salzinnes, la Clinique Saint-Luc de Bouge et le Centre Hospitalier Régional (CHR) de Namur sont tenus à la loi sur l'obligation de soins, c'est historiquement, le Centre Hospitalier Régional (CHR) qui est l'hôpital de référence des personnes bénéficiant d'allocations sociales. Et, bien qu'aujourd'hui les trois hôpitaux précités soient fréquentés par les personnes grandement précarisées, pour les plus anciennes d'entre elles, le CHR reste l'hôpital des pauvres, « Saint-Camille ». De plus, le CHR tend à vouer une réelle « culture du tout public » et déploie du temps et de l'énergie pour les plus démunis.

S'il arrive que le service des urgences hospitalières renvoie la personne vers les services sociaux en invoquant que le problème est davantage social que médical, le service accueille la personne et lui propose un lit ou un brancard tout au moins. La plupart du temps la personne se plaint de maux divers et reçoit des soins mobilisant quelques heures.

La personne sans-abri peut, soit venir d'elle-même soit, être amenée par la police, le D.U.S. ou une connaissance.

Il arrive que des services sociaux fassent appel au service des urgences hospitalières de manière ponctuelle et particulièrement pour des personnes ne trouvant pas de place dans les différents lieux d'hébergement. Lorsque l'abri de nuit actuel fait appel au « 100 » pour un problème de malaise, par exemple, c'est l'ambulance du CHR qui recueille la personne et l'amène aux urgences du CHR<sup>40</sup>. Pour des personnes souffrant de troubles mentaux sévères ou des personnes à mobilité réduite pour qui le réseau ne trouve pas de possibilité dans l'urgence, le CHR dépanne pour une ou deux nuits, le temps qu'une solution à plus long terme soit trouvée souvent grâce à une orientation vers le D.U.S ou les T.S.R.

A ce titre, l'hôpital peut constituer un hébergement exceptionnel et détourné de ses fonctions premières qui sont l'hospitalisation et les soins médicaux.

#### 3.2. La police

Le hall d'accueil du service de police namurois est parfois utilisé par les personnes n'ayant pas trouvé de toit pour la nuit et pour qui le service de police constitue la dernière solution en attendant l'ouverture des portes de la gare.

Les personnes manifestant un comportement violent ou ayant été trouvées en rue dans un état d'ébriété prononcé sont mises en cellule.

#### 3.3. Le Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)

Il s'agit d'un dispositif qui a la caractéristique par rapport à d'autres villes de Wallonie d'être piloté par la Ville de Namur et non par le CPAS.

<sup>40</sup> Pour une raison de quadrillage de la Ville. Ce qui est situé dans la partie Nord/Est de la gare relève actuellement du CHR.

Il permet d'assurer 24h/24 et sept jours sur sept un service d'urgence sociale aux personnes en situation de crise et/ou de détresse sociale via un numéro gratuit.

Les travailleurs sociaux sont au nombre de cinq. Une assistante sociale a, depuis le mois d'octobre 2008 été engagée par un financement du Relais social urbain namurois pour effectuer la permanence pendant les heures de bureau<sup>41</sup>. Cette permanence a lieu dans le bureau de la cellule « Aide urgente et Action sociale » des Affaires sociales de la Ville, à l'hôtel de Ville de Namur en centre-ville.

Un assistant social prend le relais de 16h00 jusque 08h00 en dehors du bureau. Il effectue une permanence à partir de 21h30 jusqu'en fin de soirée à l'abri de nuit de nuit sauf en cas d'urgence ailleurs ou de transport à effectuer.

Parmi ses objectifs opérationnels, le D.U.S. :

- traite l'urgence sociale à toute heure du jour et de la nuit ;
- dédramatise toute situation en cas de crise ;
- mobilise, si nécessaire, les services d'urgence ou les institutions d'accueil.

## II. Solutions d'hébergement

### 1. L'abri de nuit

#### 1.1. Lieu d'accueil

L'abri de nuit de Namur est géré par la Ville de Namur. Une équipe de 5 éducateurs (4,5 TP) y travaille. Un seul éducateur est présent chaque nuit.

La capacité d'accueil est de 14 lits. Cette capacité est portée à maximum 20 lits pendant le « Plan Hiver » défini par les partenaires du Relais social sur une période qui s'étale du 1er novembre au 31 mars.

La structure constitue un accueil d'urgence dans le sens où, pour certaines personnes, il s'agit du premier relais vers un logement plus stable ou même vers un service social. L'abri de nuit peut-être considéré comme un lieu d'accueil de toute première ligne et constitue en principe un premier pas vers la réinsertion.

De plus, pour certains sans-abri, l'abri de nuit est l'occasion de rencontrer pour la première fois un éducateur ou un assistant social chez qui déposer son vécu, ses difficultés et exprimer ses besoins. L'abri de nuit propose ainsi un accueil d'urgence au même titre qu'un hébergement.

Le soir, le Dispositif d'Urgence Sociale est présent lors de l'arrivée des personnes et le matin, une permanence est assurée à l'Hôtel de Ville par les Travailleurs Sociaux de Rue.

Cet abri de nuit n'est actuellement pas agréé et le projet de création d'un nouvel abri de nuit est devenu concret depuis l'accord d'octroi de la somme nécessaire à son aménagement par le Ministère du Logement début décembre 2008.

#### 1.2. Modalités d'accueil

L'éducateur ouvre la grille à partir de 21h30 jusque 22h00. Grâce à une camera de vidéo surveillance, il peut voir, à partir de son bureau et du bureau d'accueil, les personnes qui attendent à la grille.

Chaque personne a droit à un maximum de cinquante nuits par année. Le quota est remis à zéro à la réouverture de l'abri de nuit en août/septembre de chaque année.

---

<sup>41</sup> Avant, cette permanence était assurée par les Travailleurs Sociaux de Rue ayant d'autres missions, cela rendait difficile une réponse dans l'urgence.

Bien qu'il s'agisse d'un accueil inconditionnel, un règlement d'ordre intérieur garantit la sécurité du groupe et des travailleurs sociaux.

L'éducateur est accompagné d'un travailleur social du Dispositif d'Urgence Sociale pour accueillir les personnes sans-abri, lequel effectue, selon les nécessités et/ou la demande, des entretiens sociaux avec la personne qui le désire.

Ces entretiens permettent notamment d'orienter les hébergés vers les autres services sociaux, généralement et prioritairement vers l'équipe des Travailleurs Sociaux de Rue.

L'abri de nuit ferme ses portes trois semaines sur l'année au mois d'août.

Hors période hivernale (avril à octobre inclus), si plus de 14 personnes sont présentes à 22h, l'éducateur procède à un tirage au sort. Seules les personnes qui ne sont encore jamais venues de l'année échappent à ce tirage au sort.

Les personnes tirées au sort sont invitées à quitter l'abri de nuit.

### 1.3. Dispositions spécifiques pendant le « Plan Hiver »

De novembre à mars inclus, l'abri de nuit, en principe, est soumis au « Plan Hiver ». Ce dernier consiste à :

- Lever le quota de 50 nuits (mais le Collège communal a décidé la suppression des quotas pour décembre 2008 et janvier 2009 et de réinstaurer les quotas de 50 nuits en février et mars 2009 sauf en cas d'intempéries (gel, pluie, bourrasque) et ce, jusqu'au 31 mars 2009.
- Ajouter six lits aux 14 lits habituels ;
- Déployer le dispositif de la Caserne en cas de surnuméraires.

Concrètement, à 22h, l'éducateur procède au comptage. Si plus de 20 personnes sont présentes :

- Il demande aux personnes si elles n'ont pas une autre solution pour la nuit ;
- En cas de surnombre, il propose une solution alternative (Auberge de Jeunesse ou hôtel) pour la ou les personnes qu'il juge, après concertation avec le DUS, comme étant dans des démarches de réinsertion et ou relativement calme(s) ;
- S'il y a plus de 23 personnes, il déploie le dispositif de la Caserne<sup>42</sup>.

L'éducateur est souverain sur son lieu d'accueil, c'est à lui qu'appartient la décision d'accepter une personne ou non selon l'application du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI).

### 1.4. Récapitulatif des caractéristiques de l'abri de nuit

Dénomination de l'institution	Abri de nuit
Statut légal	Aucun (non agréée)
Coordonnées	Rue Piret Pauchet 73 à 5000 Namur 081/231 342
Public cible	Hommes et femmes majeurs
Finalités et activités	Hébergement inconditionnel à bas seuil et gratuit
Personnel	4,5 ETP éducateur (un seul éducateur par nuit durant quelques jours)
Horaire	Accès entre 21h30 et 22h00 et départ à 7h00 maximum
Coût du séjour	Gratuit
Durée du séjour	Maximum cinquante nuits
Conditions d'admission <sup>43</sup>	Etre en situation légale (en ordre de papier) <sup>44</sup>

<sup>42</sup> Dispositif mis à disposition de la Ville de Namur par le Ministère de la Défense pour l'hiver 2008-2009 en cas de dépassement de la capacité d'accueil de tout organisme compétent en matière d'accueil de nuit lors de la période hivernale. Ce dispositif propose douze lits au sein du quartier Dewispelaere de la caserne du Génie de Jambes, avec un accès aux toilettes et deux éviers.

	Respecter le ROI Ne pas avoir dépassé le quota de 50 nuits <sup>45</sup> Etre majeur Arriver entre 21h30 et 22h maximum et quitter les lieux pour 07h00
--	---

## 2. Les maisons d'accueil

### 2.1. Tableau synoptique

Voir pages suivantes.

Namur compte 4 maisons d'accueil :

- La maison d'accueil « Les Trieux » appartient au CPAS et accueille des hommes, femmes, enfants accompagnés, familles ou isolés. Il s'agit de la seule maison d'accueil familiale à Namur. Un projet d'extension de la maison est en cours pour agrandir les espaces communs et proposer des logements supervisés ;
- « L'Arche d'Alliance », constituée en asbl, accueille des femmes avec ou sans enfants ;
- « L'Horloge », « Les Carrières » et « Le Povorello » de l'asbl « Avec Toit », accueillent exclusivement les hommes majeurs ;
- « L'Hôtel Maternel » accueille des femmes enceintes ou avec enfants.

---

<sup>43</sup> En dépit du décret qui stipule l'inconditionnalité de l'accueil.

<sup>44</sup> La personne illégale ne bénéficie en principe que d'une seule nuit. Cette condition d'admission ne relève cependant pas d'une délibération du Collège communal.

<sup>45</sup> Le quota est levé en cas de gel, pluie et bourrasques



Dénomination légale	« L'Arche d'Alliance »	L' « Hôtel Maternel »	« Les Trieux »	L'asbl « Avec Toit »
Statut légal	Asbl	Asbl Mères et enfants	Maison d'accueil du CPAS	Asbl Fondation Gendebien
Coordonnées	Boulevard d'Herbatte 25-29 5000 Namur 081/231.127	Rue du Monastère 24 – 5020 Malonne 081/449.292	Rue de Bruxelles 94 – 5000 Namur 081/225.124	1. « L'horloge » : Rue de Bomel 154 5000 Namur 081/24555.074  2. « Les Carrières » Rue des Carrières 38 5000 Namur Service social : 081/26 13 71 Service éducatif : 081/26 13 69  3. « Le Povorello » Rue Piret Pauchet 43 5000 Namur 081/ 261 374
Public-cible	Femmes accompagnées ou non d'enfants.	Femmes enceintes avec ou sans enfants	Familles, couples et personnes seules	Hommes de plus de 18 ans
Capacité d'accueil	26 adultes et 35 enfants	40 lits agréés dont 36 subventionnés	26 lits agréés dont 21 subventionnés	31 lits repartis sur 3 sites
Finalité et objectifs	Accueil et écoute ; accompagnement dans les tâches Quotidiennes ; accompagnement dans la régularisation de difficultés diverses ; soutien et conseil dans l'éducation des enfants ; orientation vers les services compétents	Programme d'aide individualisée ; recherche d'appartements supervisés ; accueil des enfants en crèche ;	Soutien psycho-social ; aide administrative ; guidance sociale et budgétaire ; aide et motivation à la recherche d'un logement ; aide à l'installation dans un logement retrouvé ;	Accueil et hébergement ; remise en ordre administrative, accompagnement psycho- social ; recherche de logement, de formation, de travail, etc.
Personnel	3,75 ETP assistant social 9,75 ETP éducateur	1 ETP assistant social 7,75 ETP éducateur 1 psychologue	1 ETP assistant social 3 ETP éducateur	1,5 ETP assistant social 8, 5 ETP éducateur
Horaire	24h/24, un lit d'urgence	24h/24 et lit d'urgence « humanitaire »	8h-21h	8h-21h



Coût du séjour	max 4/10 <sup>ème</sup> des revenus de la personne avec plafond.  Comprenant uniquement le gîte	Prix variable selon la taille de la famille  Comprenant uniquement le gîte	4 /10 <sup>ème</sup> des revenus de la personne (depuis février 2009)  Comprenant uniquement le gîte	2/3 du Revenus d'Intégration Sociale avec un max de 15,50€/ jour.  Comprenant le gîte et le couvert
Durée de séjour	275 nuits (et dérogation possible de 2x 90 nuits)  Max un an et trois mois au total	275 nuits (et possibilité de dérogation de 2x 90 nuits)  Max un an et trois mois au total	275 nuits (et dérogation possible de 2x 90 nuits)  Max un an et trois mois au total	275 nuits (et dérogation possible de 2x 90 nuits)  Max un an et trois mois au total
Spécificités et conditions d'admission	Chambres individuelles avec sanitaires, cuisines et salons communautaires Guidance budgétaire Accompagnement Respect du ROI Non-consommation et non-violence	Studio sans lieux de vie communautaires Accompagnement Respect du ROI Non consommation et non-violence	Chambres individuelles avec sanitaire et possibilité de kitchenette privative. Cuisine et salon communautaires Guidance budgétaire Accompagnement Respect du ROI Non-consommation et non-violence	Chambres individuelles (excepté les Carrières où les chambres sont partagées à deux, trois ou quatre), sanitaires, cuisine et salon communautaires. Guidance budgétaire Accompagnement Respect du ROI Non-consommation et non-violence

## 2.2. Quelques particularités des 4 maisons d'accueil

On peut constater que tous les types de public sont couverts avec une plus faible possibilité d'hébergement pour les familles entières et familles de plus de trois enfants.

Une maison d'accueil est située en centre-ville (« Les Trieux »), deux maisons d'accueil aux abords de la ville (L'asbl « Avec Toit » et « L'Arche d'Alliance »), et une maison d'accueil dans une bourgade avoisinante (« L'Hôtel Maternel »). Les situations géographiques sont variées et peuvent avoir une incidence sur le public accueilli.

Le personnel éducatif est en nombre plus important dans les maisons d'accueil anciennement regroupées sous l'ancienne appellation de « maison maternelle », c'est notamment le cas de « L'Arche d'Alliance ». Bien que « L'Hôtel Maternel » soit aussi une ancienne maison maternelle, il dispose de moins de personnel en raison de l'absence de vie en communauté. « Les Trieux » est celle qui dispose de moins de personnel éducatif.

Les assistant sociaux sont en nombre réduit dans la majorité des maisons d'accueil : entre 1 et 1,5 équivalent temps plein. Seule « L'Arche d'Alliance » dispose d'un peu plus de 3 ETP assistantes sociales.

Une seule maison d'accueil propose un lit d'urgence (« L'Arche d'Alliance »). Une autre maison effectue l'accueil en urgence de manière exceptionnelle et à titre « humanitaire » (« L'Hôtel Maternel »). Les deux autres maisons d'accueil ne proposent pas de couverture éducative durant la nuit et n'ont pas la possibilité d'accueillir la nuit et/ou en urgence.

La majorité des maisons d'accueil a un système de guidance budgétaire par compte géré en banque, ce qui leur permet de réguler la situation financière de la personne avec son consentement et d'avoir la garantie que le séjour soit payé<sup>46</sup>.

Seule, la maison d'accueil du CPAS « Les Trieux » n'a pas de comptes gérés. Les personnes doivent donc confier leur argent à l'assistant social qui le place dans un coffre.

Dans une seule maison d'accueil, la guidance budgétaire ne constitue pas une condition à l'hébergement (« L'Hôtel Maternel »).

## 3. Les maisons de vie communautaire

*« Les maisons de vie communautaire ont une capacité d'accueil d'au moins quatre personnes en difficultés sociales et assurent aux personnes en difficultés sociales ayant séjourné préalablement en maison d'accueil, un hébergement de longue durée dans une structure dotée d'équipement collectifs ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie. »<sup>47</sup>*

L'accès à ces maisons est conditionné par un séjour préalable de six mois en maison d'accueil.

Pour cette étude, les chercheurs des différents Relais sociaux ont reçu pour consigne de ne pas intégrer les maisons de vie communautaire dans la réflexion. Cependant au vu du fonctionnement de ces maisons et du public qu'elles accueillent, nous trouvons intéressant de nous y attarder quelques instants tout au moins car il semblerait que ce type d'hébergement puisse répondre en partie à une difficulté de prise en charge des sans-abri. Nous y reviendrons plus tard.

Au total, Namur compte 16 lits agréés (dont 11 subventionnés) en maisons de vie communautaires. Ils sont réservés à des hommes ou des couples avec ou sans enfants. Ils sont répartis sur trois entités, lieux de résidence : « L'Annexe 2 », « Le Regain » et « Le Réveil » qui dépendent de l'asbl « Avec Toit ».

<sup>46</sup> Excepté avec les personnes percevant une allocation de chômage ou de la mutuelle pour lesquelles des travailleurs sociaux disent rencontrer plus de difficulté à être payé et un plus grand risque d'insolvabilité.

<sup>47</sup> Décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Pour une question de temps, nous n'avons pu nous intéresser qu'à l'une d'entre elles : « L'Annexe 2 » qui a une capacité d'accueil de 6 hommes.

L'hébergement se fait sur base d'un contrat d'un an. Il est renouvelable selon le projet de la personne.

Conformément au décret, le loyer est de 17,35 euros par jour et ne peut dépasser 4/10e des revenus de la personne. Une convention avec le CPAS permet de ne pas dépasser ce seuil. Un éducateur travaille à temps plein et est présent jusqu'à 18h sauf le week-end.

La caractéristique de cette structure est que les personnes sont invitées à donner de leur temps et à participer aux menus travaux qu'elle nécessite.

## 4. Les formules d'hébergement exceptionnel

### 4.1. L'hébergement en maison de repos

Certaines maisons de repos prennent en charge des situations d'urgence pour une courte durée si elles ont de la place disponible. C'est notamment le cas pour des familles victimes d'une calamité pour lesquelles l'assurance met du temps à prendre le relais. Il est également déjà arrivé qu'une maison de repos accueille une personne en chaise roulante n'ayant pu trouver place, en raison de son handicap, dans une structure d'hébergement traditionnelle.

### 4.2. Les services de police

Voir « Relais au départ des services de police ».

### 4.3. Les urgences hospitalières

Voir « Relais au départ des urgences hospitalières ».

### 4.4. L'Hôtel ou l'Auberge de Jeunesse

Dans le cadre du Dispositif d'Urgence Sociale, il peut arriver dans des cas assez exceptionnels, qu'une personne soit conduite vers un hôtel peu coûteux s'il manque de place à l'abri de nuit ou si cette solution est peu adaptée ou impossible (notamment lorsqu'il s'agit d'une femme avec enfant(s)).

## 5. Les initiatives caritatives

L'abbé Gillet, de la paroisse de Naninne, accueille ponctuellement des personnes seules et calmes.

Des personnes d'origine étrangère ne parvenant pas à démêler leur situation administrative ont déjà été accueillies. L'abbé Gillet leur permet ainsi d'ouvrir un droit à l'aide sociale du CPAS et de se lancer dans la recherche de logement.

Des paroissiens namurois œuvrent depuis plus de quinze ans à des projets sociaux en faveur des plus démunis. C'est le cas de l'abbé Malherbe dont l'asbl « d'Escholle dominicale pour les Pauvres » vient de mettre à disposition quatre nouveaux logements, via une Agence Immobilière Sociale dans le centre de Namur, à prix abordable (200 à 300 euro) pour les personnes à bas revenus.

## 6. Les stratégies personnelles

### 6.1. L'hébergement par des tiers ou le réseau de relation

Des personnes ayant fait elles-mêmes l'expérience de la rue dans le passé ou non accueillent chez elles, gratuitement ou avec participation, des personnes sans-abri. S'il peut s'agir d'une solidarité primaire spontanée positive, cette entraide revêt des effets pervers et dangereux à différents égards :

- Le logeur risque de se faire expulser car il accueille des personnes et cela peut engendrer des nuisances sonores que le propriétaire est susceptible de sanctionner ;
- Il y a un risque de rechute du logeur en termes d'assuétudes et d'habitudes de la rue ;
- La violence et le vol peuvent survenir lorsque le logeur accueille une personne qu'elle ne connaît pas assez et qui lui « fait un coup en douce ».

### 6.2. Le camping

Certaines personnes optent pour l'achat de matériel de camping lorsque toutes autres solutions leur semblent épuisées. Elles s'installent notamment à Jambes, dans les parcs et carrières.

### 6.3. Le squat

Certaines personnes sans-abri investissent des maisons abandonnées. A Namur, les Travailleurs Sociaux de Rue ont eu connaissance d'un groupe de sans-abri qui a établi ses quartiers dans l'une d'entre-elle. Il s'agissait d'un monsieur ne voulant pas se séparer de son chien et d'un couple réfractaire aux maisons d'accueil.

### 6.4. Les lieux publics et entrées d'immeubles

Les entrées d'immeubles offrent un dernier rempart pour des personnes sans-abri contre l'insécurité de la rue et les intempéries.

## III. solutions de logements

*« Le parc de logement sociaux ou assimilés s'élève à 4.291 unités selon l'inventaire mis à jour en juillet 2007 auprès des acteurs locaux, par le Service Communal du Logement :*

*Nombre de logement de transit : 11*

*Nombre de logement d'insertion : 4*

*Nombre de logements sociaux : 3.764*

*Nombre de logements moyens : 50*

*Nombre de logements pour personnes âgées : 31*

*Nombre de logements «autres» : 431<sup>48</sup> »*

Pour information, Namur compte, en 2008, 67 logements inoccupés.

Bien que nous ne disposions pas de chiffres exacts, nous pouvons estimer le nombre de logements sociaux dans une fourchette allant de 3.749 à 4.291.

<sup>48</sup> Source : Plan Bisannuel du Logement 2007-2008.

## 1. Les logements sociaux

### 1.1. Les logements sociaux privés

Il s'agit de logements sociaux gérés par une société privée nommé « Gestion Logement Namur », qui est une Agence Immobilière Sociale (A.I.S.).

### 1.2. Les logements sociaux publics

Il existe trois sociétés de logements publics : le Foyer Namurois, le Foyer Jambois et Joie du Foyer (Saint-Servais). Selon les chiffres du plan bisannuel du Logement 2009-2010, il y aurait 3.749 logements sociaux<sup>49</sup> à Namur.

L'attribution d'un logement public se fait selon deux critères objectifs : le nombre de points et l'ancienneté. Selon la situation du candidat, l'attribution d'un logement sera plus ou moins longue.

- Le Foyer namurois ;
- La Joie du foyer ;
- Le Foyer Jambois ;
- Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie.

### 1.3. Les logements d'urgence, de transit et d'insertion

En 2006, Namur comptait dix-huit logements d'urgence et de transit et six logements d'insertion dont la Ville de Namur qui possède deux logements d'urgence, trois logements de transit et un logement d'insertion. Trois logements de transit sont mis à disposition par la Joie du Foyer pour lesquels l'équipe des TSR effectue un accompagnement social<sup>50</sup>.

Ces logements sont soumis à des listes d'attente étant donné une demande excédant l'offre.

Les logements d'urgence : Ils sont en principe destinés aux personnes qui vivent un événement calamiteux tel qu'un incendie, une expulsion<sup>51</sup> ou des violences conjugales. Ils sont mis à disposition contre rétribution d'un forfait journalier (7€ 80 jour) à des personnes qui se trouvent dans une situation de grande précarité. L'occupation de ces logements ne peut pas en principe dépasser trois mois renouvelables une fois. Un accompagnement social est prévu par un travailleur social et un accompagnement psycho-social par une psychologue peut être effectué si la situation le nécessite.

Les logements de transit : Ils sont destinés aux personnes inscrites dans un accompagnement social et en voie d'accéder à un logement « durable » (logement social public, logement social privé, Fonds du logement, ou plus rarement un logement privé). Un travailleur social et une psychologue assurent un accompagnement social et psycho social, lesquels sont obligatoires. En principe, l'occupation de ces logements ne peut excéder six mois renouvelables une fois.

Les logements d'insertion : Il s'agit de logements réhabilités ou restructurés destinés à l'hébergement temporaire de ménages en état de précarité ou de ménages privés de logement pour de motifs de force majeure. L'occupation de ces logements ne peut dépasser six mois renouvelables une fois. La participation financière demandée est déterminée en fonction des revenus avec un plafond fixé à 20% de revenus.

Le plan bisannuel du Logement 2007-2009 stipule que dans les deux ans à venir une dizaine de logement de transit s'ajouteront grâce à un projet d'extension de la maison d'accueil « Les Trieux ».

<sup>49</sup> 8 appartenant au CPAS et 10 appartenant à la Ville de Namur.

<sup>50</sup> Cette convention a pris fin en 2009.

<sup>51</sup> Dans les faits, les logements d'urgence sont très rarement mis à la disposition des personnes expulsées.

## 2. Le parc locatif privé

Remarque : A côté des locations en bonne et due forme (permis de location et salubrité du logement), il existe des propriétaires qui louent leur logement moyennant une participation parfois excessive et variable. Dans le langage commun, ils sont appelés « marchands de sommeil ».

Il y existe également la problématique des logements insalubres, pour lesquels les locataires peuvent introduire un recours légal devant le Juge de Paix.

## **Que retenir de la partie 1 sur les ressources existantes pour les grands précarisés?**

Parmi les services de première ligne et d'accueil d'urgence, le CPAS semble être un lieu incontournable pour les personnes sans-abri tout au long de leur parcours. Entre autres, il propose l'aide sociale urgente, le Revenu d'Intégration sociale, la possibilité d'un travail en article 60 et une aide à la constitution de la garantie locative.

Les Travailleurs Sociaux de Rue sont également un service-clé puisqu'ils proposent un accompagnement dans la recherche d'un hébergement ou d'un logement.

Le Dispositif d'Urgence Sociale accessible 24h/24 et 7jours/7 gère les situations de crise et propose une écoute. Il est présent en soirée à l'abri de nuit en soirée pour effectuer des entretiens.

Les urgences hospitalières sont également accessibles 24h/24 et 7jours/7 et prennent en charge les soins médicaux. Outre sa fonction de soin de santé, il joue également un palliatif aux pénuries de place et possibilité en urgence en proposant dans des cas exceptionnels la possibilité d'un lit ou brancard.

Les trois restaurants sociaux proposent de se restaurer à moindre prix. A chacun sa spécificité: l'un propose une douche, un autre une fonction « d'utilité sociale » c'est à dire de bénévolat, et le dernier offre la possibilité d'un accompagnement social. Le dénominateur commun de ces trois restaurants sociaux est la fonction de lien social et d'écoute. Tous trois, en effet, font appel à des bénévoles qui généreusement donnent un peu de leur temps aux personnes sans-abri.

L'abri de nuit de Namur offre, en général, un lit pour une période de cinquante nuits maximum. Un tirage au sort est cependant appliqué lorsque la demande excède l'offre de lit hors période hivernale.

Il existe quatre maisons d'accueil à Namur. Chacune a ses spécificités mais de manière générale, la première condition est que la personne soit en demande d'un toit et d'un accompagnement. Trois maisons d'accueil sur quatre accueillent des enfants avec leur maman. Une seule maison d'accueil héberge les familles entières ou monoparentales ainsi que tout public majeur. Une seule maison d'accueil héberge uniquement les hommes.

Après un passage en maisons d'accueil, un séjour en maison de vie communautaire est possible. Les places sont cependant limitées à une quinzaine de lits à Namur.

Hormis ces structures d'hébergement, certaines personnes sans-abri trouvent d'autres solutions, telles que le squat, l'hébergement provisoire chez des proches, l'hôtel, l'hôpital. Ces solutions se constituent en complément ou en remplacement des structures classiques. Nous tenterons de comprendre dans la suite de ce rapport à quoi répondent ces stratégies personnelles.





## Partie 2 : Identification et quantification des demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement du public-cible

Cette deuxième partie a pour objectif de répondre aux questions suivantes : Qui sont les grands précarisés ? Comment sont-ils perçus ? Quels sont les utilisateurs des principaux services d'urgence et d'hébergement ?

Pour ce faire, nous partirons des points de vue d'acteurs de terrain namurois pour ensuite présenter la typologie de M.BRESSON et de la FEANTSA<sup>52</sup>.

Nous dresserons ensuite une typologie qui nous est propre et qui condense nos observations de terrain.

En dernier lieu, nous verrons quels sont les utilisateurs de différents services tels que le CPAS, les restaurants sociaux, les Travailleurs Sociaux de Rue (T.S.R.), le Dispositif d'urgence sociale (D.U.S.), l'abri de nuit et les maisons d'accueil.

En fin de partie, nous pointerons les principaux éléments qui ont attiré notre attention plus particulièrement. (Ce sera le point « Qu'en retenir ? »)

---

<sup>52</sup> La Fédération européenne des Associations Nationales Travaillant avec les sans-Abri est une fédération d'organisations à but non lucratif.

## I. Quelques chiffres sur la population namuroise

Nous nous basons sur le support de référence en matière de logement, à savoir, le Programme bisannuel du Logement 2007-2009<sup>53</sup>.

En 2007, Namur comptait 107.939 habitants dont 42.225 ménages. La taille des ménages semble se réduire de plus en plus et le pourcentage des familles monoparentales ne cesse de croître d'année en année.

Le nombre de personnes de plus de 50 ans est en constante augmentation et la population de plus de 60 ans représente près de 21% de la population totale namuroise, soit plus d'une personne sur cinq.

## II. Point de vue des acteurs de terrain sur les grands précarisés

### 1. Point de vue d'acteurs de maisons d'accueil

Selon une éducatrice et une assistante sociale d'une maison d'accueil, il faut distinguer « *ceux qu'on ne peut pas classer dans les personnes grandement précarisées car elles ont une base d'autonomie de ceux qui ont très peu de capacités d'autonomie* ».

La maison d'accueil est un support par défaut pour les personnes qui sont autonomes mais qui restent en maison d'accueil à cause d'un manque d'alternatives en aval.

Pour ces deux acteurs, c'est le manque d'autonomie qui est caractéristique des personnes sans-abri.

Selon un éducateur d'une autre maison d'accueil, il y a trois types de public :

- «- La personne victime d'un «accident de parcours» qui reste en maison d'accueil trois à six mois, car elle mobilise son énergie et dispose de ressources ;
- La personne qui a un réseau social», qui ne reste pas longtemps en maison d'accueil mais qui revient souvent ;
- Les «démunis des plus démunis» pour lesquels il faut faire « un travail de canne à pêche » au quotidien. »

Le responsable d'une maison d'accueil fait référence à la typologie des formes de vie du sans-abri : « galère », « zone », « cloche » (cfr. M. Bresson, que nous expliciterons par après). Les personnes vivant le monde de « la galère » et de « la zone » sont dans une dynamique de reconstruction, tandis que pour le public de « la cloche » cumule problèmes d'alcool, d'hygiène et perte de repères spatio-temporels. C'est surtout la population de la « cloche » qui rencontre les plus importants freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement.

Malgré une petite fiche avec les coordonnées de la maison d'accueil et le jour de rendez-vous que le directeur donne en guise d'invitation à un entretien d'accueil, la personne ne revient généralement pas. «*Ca va se distiller dans l'alcool et l'oubli*», tente d'expliquer l'acteur de terrain.

### 2. Point de vue de travailleurs de services sociaux

Pour un travailleur social du Dispositif d'Urgence Sociale, il existe deux types de public :

- « *Les gens de passage* », c'est-à-dire ceux qui ont eu un accident de parcours et qui acceptent l'accompagnement social qui leur est proposé. Ces personnes peuvent rapidement, en quelques semaines, être remises sur les rails et sont réinsérées. Elles représentent une grande majorité de la population.

<sup>53</sup> Source : Programme bisannuel du Logement 2007-2008, Ville de Namur.

- Et puis, il y a les personnes dites « *récurrentes* » qui trouvent parfois des solutions de logement, mais qui restent bancales. Si elles sont minoritaires au sein de leur public, ce sont elles qui mobilisent le plus de temps et d'énergie.

Pour l'équipe des Travailleurs Sociaux de Rue, il est difficile de définir les personnes sans-abri étant donné la multitude de situations différentes. Aussi, il y a beaucoup de profils distincts et superposés : mettre en avant une caractéristique, c'est mettre une étiquette. Le lien entre le sans-abrisme et la dimension normative de la société est mis en avant par les professionnels.

Pour cette équipe, une personne sans-abri est une personne sans logement et physiquement en rue. Mais tous les gens physiquement en rue ne sont pas forcément sans-abri.

Le fait d'être sans-abri couvre la dimension sociale et financière, la santé physique et mentale et la capacité à mobiliser ses ressources.

*« Ce sont des personnes qui n'ont pas les moyens psycho-médico-sociaux et parfois financiers de mener une vie décente. Cela rappelle à la norme sociétale et à l'impossibilité de mobiliser les ressources internes ou externes. »*

Dans la grande précarité, il y a aussi des personnes qui ont un logement mais qui ont des moyens intellectuels limités.

*« Il y a les personnes qui arrivent très rapidement à s'en sortir car elles déploient des compétences et ont une faculté de rebondir plus vite, et celles qui accumulent les fragilités et sont dans l'impossibilité de rebondir. »*

Aussi le fait d'être domicilié à un endroit ne signifie pas pour autant que la personne ait « son chez elle ». Elle peut aussi avoir reçu un avis d'expulsion.

Pour cette équipe, les grands précarisés se distinguent en trois types :

- *Les personnes qui font la manche de façon régulière qui ne sont pas forcément « SDF » ;*
- *Les personnes fréquentant l'abri de nuit qui elles, sont « SDF » mais ne pratiquent pas forcément la mendicité;*
- *Les personnes, les familles « sans-abri » hébergées en institution, dans leur entourage et qui sont donc « SDF ». »*

### 3. Point de vue d'un responsable de restaurant social

Pour le responsable d'un restaurant social, les sans-abri sont demandeurs tandis que les clochards ne demandent rien. Parmi les personnes qui fréquentent ce lieu, il existe aussi des personnes qui ont du mal à joindre les deux bouts, notamment quand il y a des enfants. Il y a aussi les personnes âgées qui ne sont pas spécialement pauvres mais qui sont seules. Et enfin, il y a des personnes étrangères qui ne lui demandent rien et qui, n'ayant aucunes ressources, ne restent pas longtemps.

## III. Définition de la FEANTSA et typologie «zone, galère, cloche»

La FEANTSA distingue quatre grandes sous-catégories de personnes sans-abri :

- Les personnes qui vivent à la rue ;
- Les personnes sans logement ;
- Les personnes sans certitude de logement ;
- Les personnes en logement inadéquat.

Ces quatre sous-catégories introduisent une nouvelle dimension, celle de la subjectivité de la situation et du « facteur risque » de perdre son logement. Pour la FEANTSA, les personnes qui vivent en rue sont automatiquement des sans-abri.

M. BRESSON<sup>54</sup>, dans sa recherche sur le « sans-abrisme », distingue non pas quatre types de sans-abri mais trois formes de vie du « sans-abrisme » :

- « *La galère* », qui recouvre les trajectoires de personnes qui se retrouvent à la rue après avoir connu une rupture personnelle ou sociale, et occasionnelle ;
- « *La zone* », qui regroupe les personnes qui ont une longue histoire de rue et qui utilisent les services d'aide aux sans-abri ;
- « *La cloche* », qui concerne les personnes sans-abri ayant aussi une longue histoire de vagabondage mais qui évitent autant que possible les institutions sociales.

Ce qui est intéressant dans la typologie de M.BRESSON, c'est la prise en compte de l'indicateur temporel pour rendre compte d'une graduation du rapport à l'institutionnel. Ce classement montre qu'avec le temps, la personne se désocialise, se « clochardise » et rompt sa relation avec les institutions.

Le temps est donc porteur d'une évolution négative. Nous verrons cependant plus loin dans ce présent rapport que le temps peut aussi être porteur d'une évolution positive.

D'après ces deux définitions, le terme de sans-abri recouvre des réalités différentes. Pour l'un ce qui est en jeu, c'est la situation par rapport au logement et pour l'autre c'est la personne en lien avec les institutions en général.

Dans ce rapport, nous verrons que ces deux définitions sont complémentaires et nous donnent des outils de lecture dans la problématique complexe de la grande précarité et du « sans-abrisme ».

Le commanditaire de cette étude a, quant à lui, proposé de définir le sans-abri comme toute personne ayant fait l'expérience de la rue ou de l'abri de nuit. L'ensemble des chercheurs des Relais sociaux ont cependant pris l'initiative de s'intéresser aux personnes également hébergées en maison d'accueil.

A Namur, en raison d'un manque de temps et d'accessibilité au terrain, nous n'avons pu interroger qu'une seule personne actuellement hébergée en maison d'accueil. D'autres témoignages de personnes ayant fait l'expérience d'un séjour en maison d'accueil au cours de leur vie ont pu néanmoins être récoltés, mais n'ont pas la prétention d'être représentatifs.

---

<sup>54</sup> Chercheuse citée dans « La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, recherche effectuée par A.REA, P.SCHMITZ, N.MONDELAERS, D.GIANNONI, rapport final, ULB, 2001.

## IV. Typologie des sans-abri issues de nos observations

Nous avons pris une certaine liberté dans la manière de voir<sup>55</sup> et de délimiter ce public du fait même que le terme « grandement précarisés » ne fait pas l'objet d'une définition claire et univoque. Comme vu plus haut, différentes définitions sont possibles selon les expériences et le socle institutionnel de référence.

Une tentative de vision plus précise basée sur un axe de lecture institutionnelle a pu être construite à partir des entretiens avec des professionnels et des sans-abri, ainsi que sur base des immersions.

La grille de lecture telle que proposée ci-dessous n'est qu'une piste de compréhension parmi d'autres possibles et nécessite une certaine flexibilité dans le chef du lecteur pour ne pas tomber dans la caricature. Pour éviter autant que possible les caricatures « à la grosse louche », les caractéristiques sont égrenées par rapport à leurs fréquences (subjectives): « en général », « souvent » et « parfois ». Il peut néanmoins, malgré cette précaution, sembler réducteur et caricatural de dresser les deux « profils » proposés sans souligner le fait que les parcours de vie ne sont ni linéaires ni déterminés mais se positionnent sur un continuum sans cesse en mouvement. Nous souhaitons donc attirer l'attention sur le fait qu'entre ces deux « profils », existent de nombreuses nuances et situations particulières qui les rendent impossible à étayer ici.

### 1. « Le nouveau » ou la personne victime d'un accident de parcours

La personne est nouvellement connue par les services sociaux, le D.U.S. ou l'abri de nuit.

Un accident récent de parcours (perte de logement, violence familiale, séparation, perte de travail,...) explique son arrivée dans le réseau de l'hébergement. En majorité, il semblerait que le facteur déclenchant soit d'ordre social (relationnel, affectif ou familial).

En général, elle a une bonne santé apparente mais peut arriver avec une plainte somatique.

Souvent, la personne exprime le souhait de se faire aider par un service et désire rester anonyme. Elle a des ressources personnelles existantes mais pas toujours immédiatement mobilisables.

Parfois, la personne, malgré une bonne santé apparente, accumule une série de petits soucis non soignés.

### 2. « Le chronique » ou la personne ancrée dans la rue ou dans le circuit de l'urgence

En général, la personne est physiquement dégradée et cumule des ruptures de liens sociaux et affectifs. La personne détient une longue expérience de rue (plus d'un an) et n'a fait que très peu de passages en institution depuis « sa chute ». Elle connaît l'ensemble des structures et services existants mais n'en utilise qu'un ou deux sporadiquement. La personne a peu ou pas de liens sociaux et familiaux.

A la rue depuis un certain temps, la personne s'est approprié des repères différents : son rapport au temps et aux institutions est décousu. Une simple démarche administrative peut être vécue comme une démarche compliquée. La personne refuse les contraintes d'un règlement en avançant que son désir de liberté est plus important.

La personne ne semble pas être demandeuse d'un changement de situation et ses demandes aux services d'aides sont ponctuelles et ciblées.

Souvent, la personne souffre d'assuétudes et/ou de troubles psychiatriques. Elle a peu de ressources personnelles mobilisables et a partiellement perdu sa capacité à donner un sens à sa trajectoire et à concevoir un projet personnel conforme à la norme sociétale. Certains parlent d'un événement qui constituerait (aux yeux de la chargée d'étude) un traumatisme non soigné qui « parasiterait » l'estime de soi de la personne. Contrairement aux idées reçues, les personnes rentrant dans cette catégorie ne sont pas forcément et exclusivement âgées. L'image pittoresque du « vieillard barbu et sale » ne colle

<sup>55</sup> Principalement basée sur nos immersions dans les restaurants sociaux, l'abri de nuit et la rue.

donc plus majoritairement à la réalité. La personne bénéficie d'un administrateur de bien et a des dettes à apurer.

Parfois, la personne semble intellectuellement limitée et, aux yeux de certains professionnels, fait preuve d'un faible niveau d'autonomie. La situation financière de ces personnes ne peut constituer à lui seul un indicateur de grande précarité puisque s'il y a des personnes ne touchant pas ou peu d'allocations sociales, d'autres touchent un revenu ou une allocation égale ou supérieure au salaire minimum.

Dans ce dernier profil, on retrouve également, en bout de course, la personne marginale (et marginalisée), c'est-à-dire la personne qui, après plusieurs années en rue, a intégré la vie en rue comme style de vie.

N'oublions cependant pas qu'une personne, avant de devenir « chronique » s'est préalablement trouvée dans une situation « aigüe » suite à un accident de parcours. Il serait donc intéressant de voir où ça « dérape » et pourquoi. Nous essayerons d'apporter des tentatives de réponses au fur et à mesure de ce travail.

## V. Traits caractéristiques de personnes sans-abri<sup>56</sup>

### 1. Enchevêtrement des problématiques et instabilité sociale

Les personnes rencontrées en rue, en maison d'accueil, à l'abri de nuit ou dans les restaurants sociaux relatent un accident de parcours de différents ordres (expulsion, perte d'emploi; passage en prison, rupture familiale) comme événement déclencheur. Pour certaines d'entre elles, il existe aussi une précarité financière.

Plus qu'un cumul, il s'agirait davantage d'une combinaison et d'un enchevêtrement de difficultés, lesquelles mélangées les unes aux autres forment un nœud de difficultés multiples et multidimensionnelles : financières, sociales, familiales, de santé, matérielles etc. Il est donc dangereux et réducteur de catégoriser les personnes comme si elles appartenaient à un seul public.

Comme vu plus haut dans le témoignage des Travailleurs Sociaux de Rue, rien ne peut indiquer si une personne est sans-abri ou non, ni le fait de fréquenter l'abri de nuit ni le fait de rester en rue la journée ou de faire la manche n'en sont des indicateurs. Au final, de nombreuses situations peuvent relever de la précarité sans pour autant qu'il y ait une absence de logement qui visible.

Parmi les personnes rencontrées lors des immersions, on peut distinguer :

- Des familles ou isolés qui ne sont pas ou plus à la rue mais qui vivent en maison d'accueil;
- Des personnes qui passent une grande partie de leur temps à la rue en pratiquant ou non la manche. Elles ont un logement individuel (privé ou social);
- Des personnes sans logement qui vivent chez l'un ou chez l'autre sans faire l'expérience de l'abri de nuit ou de la nuit en rue.

La population de « sans-abri » est une population « mouvante ». Elle se caractérise par une extrême « fluidité »<sup>57</sup>. Si une personne rentre dans la catégorie « sans-abri » à un moment, elle peut en sortir dès le lendemain et y rentrer à nouveau dans les semaines ou mois suivants. On constate que les catégories ne sont ni rigides ni étanches : la frontière entre « sans-abri », « sans domicile fixe », « mal logé » et « logé » est mince. Il n'existe pas de différences franches entre les problématiques mais plutôt un enchevêtrement des difficultés qui fait vaciller la personne d'une situation à l'autre.

<sup>56</sup> Ont été étudiées ici uniquement les personnes rencontrées en rue ayant ou non un logement et les personnes utilisatrices de l'abri de nuit et des restaurants sociaux.

<sup>57</sup> Terme entendu pour la première fois lors de la soirée débat sur « Les cents portes de l'accueil », le 7.11.08 et cité par Ph. DEFEYT (Président du CPAS de Namur).

Les situations ne sont jamais très claires et sont symptomatiques d'une difficulté voire d'une impossibilité à se stabiliser pour certains. Nous en verrons les raisons au fur et à mesure de ce rapport.

Quatre vignettes<sup>58</sup> démontrent cette complexité :

- Madame M. et Monsieur S. forment un couple ayant utilisé l'abri de nuit plus de 40 nuits. Madame travaille à temps plein dans une autre ville tandis que Monsieur touche de la mutuelle. Après plus d'un mois à l'abri de nuit, ils ont trouvé un appartement mais celui-ci étant non meublé, ils ont choisi d'aller dormir une semaine à l'hôtel. Au terme de cette semaine, Madame M., prise de violents maux de ventre a été hospitalisée, tandis que son compagnon est retourné à l'abri de nuit en attendant d'avoir des meubles pour pouvoir emménager dans l'appartement.
- Monsieur L., jeune homme montois de 22 ans, dit être à la rue depuis ses 14 ans. Il a passé un an et demi en prison et en est sorti en juin 2008. Il se dit toxicomane car il fume la marijuana. Sa maman l'a mis à la porte quand il avait 14 ans. Il a ensuite été en IPPJ<sup>59</sup> jusqu'à ses 17 ans et dit « les avoir toute faite ». Il a fait un passage en hôpital psychiatrique. Il dit toucher le Revenu d'Intégration du CPAS et avoir plein de dettes envers la SNCB. Il dit être exclu de l'abri de nuit de Mons et de La Louvière car a fait des « conneries », il se définit comme associable. Il a été rencontré à la Saint-Vincent de Paul et aux Sauvèrdias. Il a été à l'abri de nuit mais s'y est fait exclure pour cause de violence<sup>60</sup>.
- Monsieur K. est un jeune homme qui, depuis ses 8 ans, a vécu dans un foyer suite à des violences de la part de ses parents. Il a fréquenté la Saint-Vincent de Paul et s'est rendu à l'abri de nuit. Il s'y est fait exclure pour cause de violence. Il a été aperçu à l'hôpital neuropsychiatrique de Dave et serait en voie de rentrer dans une initiative d'habitations protégées<sup>61</sup>.
- Madame F. est une femme d'une trentaine d'année qui dit être « en condition probatoire »<sup>62</sup> à Charleroi. Elle dit rester à Namur pour attendre son copain qui est à la prison de Namur. Elle va régulièrement à la Saint-Vincent de Paul et à l'abri de nuit. Elle va également aux permanences des T.S.R.

### -L'influence du temps

Des facteurs peuvent stabiliser, « enfoncer » ou aider ces personnes : le temps, la mobilisation de ressources matérielles et psychologiques et le soutien affectif. Nous y reviendront dans la partie 4 de ce travail.

Bien souvent, avant de tomber dans la marginalité (correspondant à la catégorie de « la cloche » citée plus haut), ces personnes ont des outils à leur disposition mais pour diverses raisons ne s'en saisissent pas ou peu. Nous tenterons de comprendre quelles peuvent être ces raisons dans la suite de ce rapport.

## 2. Une santé abimée et souvent oubliée

Régulièrement, des utilisateurs de l'abri de nuit se plaignent de maux, tels que des courbatures, engelures, foulures, plaies etc.

C'est aussi le cas de Monsieur F., la soixantaine, qui est blessé au pied et qui, depuis quelques jours, ne cesse de boîter. Il n'estime pas nécessaire de se faire soigner, mais se rend à l'abri de nuit pour reposer un peu son pied.

<sup>58</sup> Issues des immersions et de recoupement d'information.

<sup>59</sup> Institutions publiques de Protection de la Jeunesse.

<sup>60</sup> Suite à un regroupement d'informations issues des immersions.

<sup>61</sup> Idem.

<sup>62</sup> Liberté sous conditions. On parle de sursis ou de suspension probatoire.



Aussi, des personnes sans-abri semblent aussi avoir des difficultés à franchir la porte d'un hôpital ou d'une maison médicale.

*« J'ai mon médecin traitant, mais bon, ...j'ai pas le temps, puis je vais pas le déranger pour ça.. Je connais les maisons médicales, mais ça m'intéresse pas. »*

Il semblerait que la santé de personnes sans-abri passe parfois au second plan et puisse se dégrader avec le temps faute de prise en charge en temps voulu.

### 3. L'effritement du lien social et la méfiance institutionnelle en lien avec le sentiment de rejet et de honte

#### - La « désaffiliation » ou la « désocialisation »

Il s'agit :

*« D'un ensemble de comportements et de mécanismes psychiques par lesquels le sujet se détourne du réel et de ses vicissitudes pour chercher une satisfaction ou à minima un apaisement, dans un aménagement du pire. »<sup>63</sup>*

Comme l'indiquait le questionnaire à choix multiple élaboré par les stagiaires d'une maison d'accueil lors d'une rencontre-débat<sup>64</sup> à Namur sur le thème des maisons d'accueil :

*« La cause principale expliquant l'absence de sans-abri en maison d'accueil est la marginalisation de ces personnes en réelle rupture sociale. (Nécessité de recréer du lien avant la structure). »*

Les sans-abri, dans leur hétérogénéité, expriment en effet un mode particulier de dissociation du lien social, que CASTEL R., nomme « la désaffiliation ».

Divers auteurs soulignent que l'errance ne frappe pas au hasard et que la majorité des sans-abri traîne un lourd passé d'exclusion ancré dans un parcours de vie en institution, un traumatisme d'enfance ou une rupture avec le marché de l'emploi ou de la cellule familiale.

*« La pauvreté apparaît comme la résultante d'une série de ruptures d'appartenances et d'échecs à constituer du lien, qui finalement, projette le sujet en état de flottaison dans une sorte de non man's land social. »<sup>65</sup>*

Cette théorie a pu largement être confirmée lors de nos entretiens et immersions.

La personne développe des « stratégies d'évitement », lesquelles font office de remparts pour se protéger de conditions de vie pénibles qu'elle endure. La fuite dans l'imaginaire se révélant par des discours fictifs est une de ces stratégies d'évitement.

Ce phénomène est à mettre en lien avec le sentiment de honte que peut procurer la pauvreté et/ ou la vie en rue.

*« La misère, les difficultés familiales, le monde de la rue, produisent un mélange de honte, de révolte, de culpabilité et d'agressivité qui interfèrent continuellement dans leur rapport à autrui et en particulier avec les institutions éducatives, sociales ou thérapeutiques. »<sup>66</sup>*

Un article nous renseigne qu'un sentiment de honte et de découragement peut nourrir un phénomène d'auto-exclusion :

<sup>63</sup> L.THELEN « L'exil de soi : sans-abri d'ici et d'ailleurs », Facultés Universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 2006.

<sup>64</sup> « Les cents portes de l'accueil », soirée-débat en présence de DE BACKER B., Namur, 7.11.08.

<sup>65</sup> R.CASTEL, « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle ». Cité par DONZELOT J. (dir.), face à l'exclusion, Paris, Ed. Esprit, sans date, p 138.

<sup>66</sup> V.GAULEJAC (de), « Honte et pauvreté » in Santé mentale, vol.14, n°2, 1989, p 128-137, www.erudit.org, document téléchargé le 9 avril 2009.



*« C'est l'identité de l'individu qui est fondamentalement menacée par ces processus d'exclusion [...]. S'installent alors souvent le désespoir et la honte de soi, symptômes des plus fréquents de cette souffrance de l'exclu, souffrance qui pousse paradoxalement le sujet à s'exclure lui-même de plus en plus pour moins souffrir jusqu'à sa disparition de la scène sociale, disparition qui signe, d'une certaine façon, sa mort symbolique. »<sup>67</sup>*

Cet extrait explique le cas de Monsieur X. qui ne va plus dans les restaurants sociaux :

*« On m'a dit de sortir car je puis, je n'y vais plus... si c'est pour être considéré comme de la merde, je préfère encore plonger ma main dans une poubelle que d'y retourner. »*

Ou ce monsieur qui a refusé une proposition d'hébergement :

*« L'assistante sociale m'a envoyé dans une maison d'accueil à Liège, mais j'ai refusé car je ne veux pas me montrer dans cet état à Liège, je connais des gens, j'avais trop honte. L'AS<sup>68</sup> a supposé que j'avais commis des faits répréhensibles là-bas. »*

La perte de liens sociaux importants et de « personnes ressources » peuvent aussi propulser des personnes dans un processus d'exclusion, comme en témoigne cet extrait :

*« La fragilisation voire la disparition de la « garde rapprochée » des individus (familles et familiers) ; et la déstructuration psychique, qui peut déboucher sur un processus d'exclusion. »<sup>69</sup>*

Suite à un rejet ou un sentiment de rejet, la personne peut développer une méfiance institutionnelle. Celle-ci peut se généraliser avec le temps si aucune démarche de récupération de confiance n'est effectuée de la part du monde institutionnel.

Lionel THELEN, dans sa thèse « L'exil de soi. Sans-abri d'ici et d'ailleurs », met en évidence l'influence de l'environnement sur la personne. Il en déduit que « la rue habite le sans-abri et non l'inverse », car elle le contraint à développer un mode de vie particulier aux effets dévastateurs.

Les facteurs tels que l'angoisse, le froid et la fatigue qu'induit la vie dans la rue mèneraient à la consommation de produits anxiolytiques (médicaments, alcool, drogues,...) Pour le sans-abri, la distinction qu'amenait le logement entre espace privé et espace public disparaît; seule subsiste la loi du plus fort.

Selon lui, dans pareil contexte, la clochardisation peut s'avérer extrêmement rapide. Cependant, il souligne également que les centres d'accueil d'urgence, tels des abris de nuits, peuvent contribuer à ce phénomène selon ce qu'ils proposent ou non aux personnes hébergées. Quelques critères sont retenus par l'auteur comme facteurs aggravants: le manque d'hygiène, le manque de contact et d'accueil, l'absence de surveillance la nuit, ... facteurs qui participent à la déshumanisation de la personne.

#### 4. La confiance, demande et motivation : une triangulation difficile

##### - Un état de non-demande, mais un état de réceptivité périodique

Nous avons rencontré des personnes qui n'étaient ni en demande de maisons d'accueil, ni en recherche d'informations, mais qui ne semblaient pourtant pas être fondamentalement réfractaires à des propositions.

Il semblerait donc qu'une personne qui ne soit pas en demande ne soit pas pour autant toujours contre, mais peut être réceptive à un moment de son parcours.

<sup>67</sup> LEFEBVRE A., STROSBURG C., VANDECASTEELE I., « Idéations suicidaires dans une population en situation de grande précarité » in L'Observatoire, n° 3, 2003, p. 41.

<sup>68</sup> Abréviation souvent utilisée pour « assistant(e) social(e) ».

<sup>69</sup> La Revue nouvelle, septembre 2008. (Source incomplète)

C'est le cas de Madame M. qui ne fait pas la démarche de se rendre au service social ou à la permanence des TSR parce que d'une part elle travaille en journée, mais aussi parce qu'elle dit ne pas être intéressée.

*« Non, non je ne vais pas là, je n'aime pas ça, je me débrouille seule tu sais. »*

Elle ne cesse pourtant de nous poser des questions d'ordre social et administratif lorsque nous la rencontrons à l'abri de nuit.

### - La méfiance en lien avec la peur et un ancrage institutionnel dans le passé

Cette question de la confiance, également étudiée par P.ITALIANO, est en lien direct avec la peur de décevoir et d'être déçu ainsi qu'avec des épisodes antérieurs de leur vie.

Nous pouvons aussi mettre en lien le refus d'être aidé avec le sentiment de perdre un peu de sa liberté et son identité car :

*« Devenir objet d'assistance, c'est risquer de renoncer à soi-même. »<sup>70</sup>*

Un acteur de terrain semble confirmer cette hypothèse :

*« L'état de non demande s'explique par la peur. La peur de perdre son autonomie en allant demander de l'aide, perdre sa façon de gérer sa vie, peur de montrer qu'on a besoin d'aide et peur de rentrer dans un monde institutionnel quasi de l'ordre de la prison pour certains. »*

Il semblerait, aux dires de travailleurs sociaux eux-mêmes, qu'une institution ayant une symbolique forte peut avoir une incidence sur l'émergence de la demande de certains sans-abri et renforcer la méfiance institutionnelle.

La psychologue de l'équipe des Travailleurs Sociaux de Rue de la Ville témoigne de la méfiance institutionnelle, d'un rapport au temps et à l'obligation qui est différent chez certaines personnes :

*« C'est difficile au niveau des moyens d'accroche parce qu'on représente déjà une administration, un service public. C'est déjà très négatif à la base pour eux. Puis, ils n'ont pas de repères et pour des choses qui nous paraissent anodines, ça peut être très difficile comme passer un coup de fil, venir à l'heure etc. Pour eux, c'est « on vient quand on en a envie ». Je pense que le plus dur c'est quand il y a un problème psychiatrique et qu'il y a un refus de mise en observation par le psychiatre. »*

Nous avons également ressenti à certains moments que des institutions telles que le CPAS et la Ville avaient « mauvaise presse » auprès de personnes rencontrées en rue ou à l'abri de nuit.

La confiance en une institution et l'émergence de la demande serait donc liées. Un phénomène de « désenchantement », c'est-à-dire d'un sentiment de déception vis-à-vis d'une institution peut aussi expliquer le manque de motivation et « de foi » en ce que l'institutionnel peut apporter.

La question de la confiance est également fortement liée à celle des représentations qu'une personne peut se faire d'un lieu, d'un service ou d'un type d'aide. Si la représentation est négative, la personne peut ne pas être en demande du fait qu'elle ne se sente pas en confiance.

### -L'absence de sens et le manque de motivation

Nous avons également pu remarquer que certains sans-abri, souvent des jeunes, se positionnaient en tant que « victimes du système » et ne sont pas « acteurs » de changement et de leur réinsertion. Ils pensent que c'est aux travailleurs sociaux et éducateurs de leur trouver un emploi et un logement. C'est le cas de Monsieur F., jeune homme ayant la vingtaine, qui se demande pourquoi les assistantes sociales ne lui ont toujours pas trouvé de logement et de Monsieur R. la soixantaine, qui attend des

<sup>70</sup> <http://www.erudit.org/revue/smq, 8.04.2009>.

nouvelles de la Ville et du CPAS pour avoir un nouveau logement. Un monsieur de 64 ans que nous avons rencontré lorsqu'il faisait la manche expliquait :

*« Le CPAS et la Ville me disent qu'on va chercher mais je suis toujours là, ça fait 11 ans. [...] Depuis 6 ans que j'attends un logement social à Jambes, mais il me faut un rez-de-chaussée. S'ils me jugent, je les juge aussi. On me laisse dans la « merde », alors je ne vais pas les aimer. Je ne suis pas un homme méchant mais je veux qu'on voie la « saloperie » dans laquelle je vis. »*

Des personnes sans-abri, fragilisées par leur parcours de vie, peuvent aussi véhiculer une piètre estime d'elles-mêmes et dévaloriser leur capacité à entamer des démarches ainsi que leurs compétences en général.

### **-Le travail jugé comme impossible ou inutile**

Pour la plupart des personnes rencontrées, le travail ne semblait pas une priorité. Elles étaient généralement sans emploi et touchaient une allocation sociale. La majorité touchait du CPAS et la minorité touchait soit une allocation de la mutuelle, soit du chômage.

Selon un jeune de 25 ans rencontré dans un restaurant social et à l'abri de nuit, travailler rapporterait trop peu comparativement à une allocation sociale, c'est pourquoi, selon lui, cela ne l'intéresse pas.

*« Moi, travailler pour avoir 1300 euros, je me lève pas pour ça, on fait rien avec 1300 euros. Si je travaille un jour c'est pour beaucoup plus. Je préfère rester au CPAS alors. »*

Un nombre important de personnes touchent une allocation de la mutuelle suite à un événement particulier dans leur vie : une rupture, un décès, une séparation, etc. Ces personnes avancent d'ailleurs cet événement comme étant la raison qui explique leur situation sociale actuellement. Ces personnes disent être passées par une période de déprime ou de dépression suite à cet événement brutal.

De nombreuses personnes ont eu une carrière professionnelle au cours des dernières années : ouvrier, comptable, éducateur, etc. Elles ont généralement perdu leur emploi suite à une rupture familiale.

Certaines personnes ont parlé du travail comme une nécessité pour aller mieux mais ont mis en avant la difficulté de trouver du travail en plus d'un logement.

Deux hommes rencontrés à l'abri de nuit expliquent :

*« Le chômage me demande de chercher du travail, mais ma priorité, c'est le logement et c'est déjà pas facile. »*

*« Quand on cherche un logement, le propriétaire nous demande si on a un travail et quand on cherche un travail, l'employeur nous demande d'avoir un logement, alors franchement on s'en sort pas. »*

Certains sans-abri trouvent aussi qu'avoir un travail nécessite une stabilité et des choses matérielles qu'elles n'ont pas. Certains sont aussi d'avis que le travail est réservé aux plus jeunes.

R. et ses deux copains N. et M., sont des personnes sans-abri rencontrées en rue, ayant la quarantaine. R. est ardoisier et M. maçon qualifié. Il explique :

*« Démarrer de la rue pour travailler, ce n'est pas évident, faut un logement, et, en plus faut un véhicule. On nous dit qu'on est trop vieux. »*

Retenons que pour ce monsieur le fait d'avoir la quarantaine représente une raison pour laquelle il ne peut pas trouver de travail.

## **5. Une autonomie parfois difficile voire impossible**

Nombreuses sont les personnes qui ne peuvent pas ou difficilement vivre seules et s'assumer pleinement sans le soutien d'une autre personne ou d'un service. Le succès et la charge de travail sans

cesse grandissante du service accompagnement du CPAS en est un indicateur au même titre que le service post-accompagnement mis en place dans deux maisons d'accueil : l'asbl « Avec Toit » et l' « Arche d'Alliance » qui sont justement les deux maisons d'accueil, comme nous le verrons plus loin, qui hébergent le plus de personnes sans-abri.

Nous avons aussi rencontré plusieurs personnes lors de nos immersions qui ont donné l'impression d'être intellectuellement limitées. C'est le cas notamment de Monsieur D., que nous avons par ailleurs rencontré au CASU<sup>71</sup> de Bruxelles en 2006 et qui comptabilise actuellement à son actif une centaine de nuits là-bas. Il est connu du CASU depuis 2000 et « *il est actuellement dans un service d'accueil de jour pour personnes déficientes mentales où il fait des activités occupationnelles.* »<sup>72</sup>

Le cas de ce monsieur outre, le fait qu'il témoigne du fait que des personnes peuvent rencontrer des difficultés à acquérir de l'autonomie, renseigne du fait que des personnes font l'expérience d'une itinérance institutionnelle et géographique s'étalant parfois sur plusieurs années.

L'autonomie des ces personnes peut être amoindrie pour diverses raisons cumulables: une limite intellectuelle, une fragilité psychologique, la consommation de drogues, le « jeune âge » ou un déficit de repères éducatifs.

Nous verrons plus loin dans ce rapport que l'autonomie n'est pas un acquis en soit mais un construit qui se base sur des ressources à la fois matérielles, psychologiques, et sociales.

## 6. La vie en rue sous forme de « clan »

La vie en rue est régie par une forme de regroupement par « clan », comme en témoigne Monsieur F., 36 ans à la rue depuis 9 ans :

*« On est une bande d'une petite dizaine, on se connaît depuis des mois ou des années, on vit la même galère, on s'entraide, on se connaît, on se fait confiance et on se serre les coudes. »*

*« Les toxicomanes, ils sont dans le haut de la ville, à la place d'Armes. Nous, on est dans le bas de la ville, on ne se côtoie pas, mais si on se croise on se dit bonjour, mais c'est tout. On ne traîne pas avec eux, ils ne sont pas « clean », c'est des skin-head, des tox. »*

Ces groupes de vie ne sont pas uniquement composés de sans-abri : des personnes qui ont un logement en font également partie. Elles passent leur journée avec les sans-abri « pour tenir compagnie, discuter, se remonter le moral et se marrer » précise une dame qui a déjà fait l'expérience de l'abri de nuit et d'une maison d'accueil. Elle a aujourd'hui un petit studio et attend depuis 1 an un logement social.

Cette réalité sociale montre qu'une solidarité se forme au sein de la rue et traduit de l'importance du lien social pour les personnes.

Cette caractéristique démontre l'existence de la dimension sociale de la rue. Les sans-abri, également appelé « les exclus », sont des personnes de contact qui recherchent le lien. S'ils sont exclus, c'est donc avant tout des institutions et des rouages administratifs, plus que de liens relationnels.

Etre à plusieurs, c'est aussi un rempart contre les agressions de la rue. C'est le cas de Monsieur L. et Monsieur C. qui sont toujours à deux. Ils passent du temps à la gare et vont, lorsque le quota n'est pas d'application, à l'abri de nuit.

*« C'est un système de sécurité que nous avons mis en place pour éviter qu'on nous vole ou qu'on nous agresse. »*

<sup>71</sup> La chercheuse a effectué un stage d'assistante sociale au CASU, Samu social, de Bruxelles en 2006-2007.

<sup>72</sup> Extrait d'un contact téléphonique avec le coordinateur du Samu social de Bruxelles, 8.04.2009.

## - Des effets négatifs du lien social en rue

### **\*Rester à tout prix ensemble au détriment d'un hébergement**

Aussi, nous verrons plus loin dans ce rapport que cette caractéristique peut constituer un frein à l'accès en maison d'accueil, à l'abri de nuit et en logement puisque des personnes se montrent solidaires mutuellement au point de pouvoir refuser de se rendre en hébergement pour continuer à rester dans le groupe. C'est le « dark side »<sup>73</sup> du lien social (par souci de clarté nous oserons appeler ce phénomène le « lien social négatif »). C'est celui qui permet à « l'invité » d'être hébergé pour la nuit, au risque pour « l'invitant » de perdre son logement et ses droits.

Des personnes préfèrent se rendre chez des pairs qui ont des habitudes de vie parfois peu conformes avec la réinsertion, comme le spécifie un travailleur en maison d'accueil :

*« Il existe un réel lien social en rue et le fait de passer la porte d'une maison d'accueil n'est pas évident. Les personnes vont plutôt chez des gens pas toujours fréquentable, mais c'est légitime. »*

### **\*Le retour en force des « mauvaises habitudes »**

Des personnes font l'expérience d'un séjour en maison d'accueil, y apprennent des gestes d'autonomie mais de retour en logement, elles font une rechute car le milieu social ambiant est « nocif » :

Une éducatrice en maison d'accueil confirme :

*« Il peut y avoir un avancement positif grâce à l'accompagnement mais lorsque la personne retourne en logement, tout chute car le milieu social nocif revient en force et tout est perdu. Attention, il ne faut pas généraliser, tous les liens sociaux ne sont pas nocifs. »*

### **\*La circularité des informations sans apport nouveau**

Le fait d'être souvent en groupe fermé induit une circularité d'informations parfois erronées. On constate en effet que beaucoup « d'informations » circulent, mais pas toujours les bonnes, ce qui crée un flux de fausses informations qui dessert l'abri de nuit et les maisons d'accueil. La circularité des données permet en effet peu l'apport de réelle « information nouvelle ».

Un auteur nous renseigne sur les possibles raisons de cette méconnaissance et des représentations véhiculées ainsi que sur les pistes d'action pour minimiser ce phénomène :

*« Dans un contexte relativement anxigène, les rumeurs, les idées fausses, les fantasmes et la défiance mutuelle se développent très vite. Une démarche proactive permet de limiter ce risque et de construire une pratique du dialogue. »<sup>74</sup>*

Il semble que le fait de pouvoir les rassurer et de leur expliquer comment se passe l'accueil puisse déjà lever un peu leurs appréhensions et, comme nous le verrons plus tard, désamorcer certains freins.

## 7. Les assuétudes et les problèmes de santé mentale

Des personnes visiblement sous l'emprise de la boisson ou autres drogues investissent la rue et se rendent dans les restaurants sociaux ou à l'abri de nuit. Un jeune homme rencontré à l'abri de nuit et ayant été préalablement accueilli en maison d'accueil disait être « accro » aux jeux vidéo. Aux dires

<sup>73</sup> Expression proposée par P.ITALIANO, superviseur de cette étude.

<sup>74</sup> « Pollutions, habitat, précarité : comment améliorer la communication avec les publics défavorisés ? » in L'observatoire n°60, 2009, p 80.

des travailleurs sociaux, il semblait en effet passer une grande partie de ses journées dans un cyber-café.

Diverses études et auteurs convergent sur cette réalité et témoignent de son ampleur grandissante :

*« Divers auteurs de travaux sur la santé mentale des personnes sans-abri reconnaissent unanimement que les troubles de la santé mentale touchent davantage ce public que le reste de la population. [...] le nombre élevé de dépressions et le risque important de suicide au sein de ce public témoignent de la nécessité de leur apporter une aide ou de leur prodiguer un traitement personnalisé et individuel. »<sup>75</sup>*

A Namur, le constat des T.S.R. va dans ce même sens :

*« La population en elle-même a évolué. Les personnes présentent de plus en plus de problèmes psychiatriques et/ou d'assuétudes. En effet, en 1994, 49% de notre population présentait un problème de santé et/ou d'assuétude contre 65% en 2006. Les situations se complexifient. »<sup>76</sup>*

Pour ceux qui ont une longue expérience de rue, la fragilité psychologique est sans aucun doute à mettre en lien avec la consommation et les habitudes de rue.

De manière générale, la personne qui se retrouve en rue, à l'abri de nuit ou en maison d'accueil, a été victime d'un accident de la vie souvent difficile: séparation avec le conjoint, décès, perte du travail, rupture familiale, etc.

La fragilité mentale de la personne peut revêtir diverses formes: déprime, dépression, psychose ou personnalité borderline<sup>77</sup> sembleraient être les plus fréquents. Le syndrome de Korsakoff, qui n'est pas répertorié comme maladie mentale, peut être présent chez les personnes qui ont une consommation excessive d'alcool.

La nécessité d'une prise en charge s'avère nécessaire. Nous verrons par la suite quelles sont les difficultés que ces personnes rencontrent pour se faire soigner.

Celles qui nous intéresseront plus particulièrement dans ce travail seront la personnalité borderline et le syndrome de Korsakoff car ils permettent de comprendre comment des pratiques d'aide se révèlent être finalement des pratiques d'exclusion de ce profil.

Nous avons constaté que des personnes ayant un accident de parcours ont de grands risques de tomber dans les déviances de la rue si elles ne sont pas accompagnées immédiatement.

## 8. La mendicité comme une nécessité financière et sociale

Contrairement à ce que l'opinion public pourrait penser, toutes les personnes qui font la manche ne sont pas forcément sans-abri et sans revenu.

*« Très vite, un premier constat s'établit : la mendicité n'est pas/plus le seul facteur visible qui justifie la situation de sans-abri. Le SDF ne « tape » pas forcément la manche et celui qui fait la manche n'est pas forcément « SDF »<sup>78</sup>. »*

Nous avons également rencontré deux personnes qui disaient faire la manche par habitude et pour s'occuper plus que pour une combler une difficulté financière.

<sup>75</sup> « Profil de santé des personnes sans domicile en Belgique », in Sans-abri en Europe, le Magazine de la FEANTSA, hiver 2006.

<sup>76</sup> La Ville de Namur, « Projet des travailleurs sociaux de rue », Namur, 18 décembre 2007.

<sup>77</sup> « La caractéristique essentielle de la Personnalité borderline est un mode générale d'instabilité des relations interpersonnelles, de l'image de soi et des affects avec une impulsivité marquée qui apparaît au début de l'âge adulte et qui est présent dans des contextes divers. [...] font des efforts effrénés pour éviter les abandons réels ou imaginés. La perception d'une séparation ou d'un rejet imminents [...] peuvent profondément modifier l'image de soi, les affects, la cognition ou le comportement. », DSM-IV, manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, Masson, Paris, 1996, p 763.

<sup>78</sup> La Ville de Namur, « Projet des travailleurs sociaux de rue », Namur, 18 décembre 2007.



Monsieur L., affichant la quarantaine, fait la manche quotidiennement de manière assidue, toujours au même endroit. Il exprime qu'il fait la manche pour s'occuper et rencontrer du monde.

*« Je n'en ai pas vraiment besoin, en fait. J'ai une bonne allocation sociale de la Vierge Noire, mais ça m'occupe. Je préfère être ici que de rester chez moi à rien faire, puis ici je vois du monde et je donne un coup de main aux commerçants pour décharger les caisses gratuitement. »*

Les TSR de la Ville de Namur ont constaté qu'en 1996, 48% des personnes rencontrés faisaient la manche contre 16% en 2008.<sup>79</sup>

Aussi, l'équipe observe que les personnes sans-abri à Namur sont de plus en plus des personnes de passage :

« Au départ, les personnes de la rue étaient constituées « d'habitues » qui, avec le temps, ont soit évolué vers une meilleure situation financière, soit sont décédés. Actuellement, c'est une population plus « itinérante » constituée de français, de personnes de passage, de personnes ne faisant la manche que ponctuellement. Il y a de moins en moins « d'habitues »<sup>80</sup>.

Madame M. est une femme rencontrée en rue qui a un logement, elle explique :

*« Je reste ici avec Fabrice pour faire la manche, nous avons 1980 euro et 1600 euro à nous deux. Je touche de la mutualité et une pension alimentaire et Fabrice est administré. »*

Monsieur G., la soixantaine que nous avons rencontré en rue mais ayant un logement, explique :

*« J'en ai besoin, je touche une pension. J'ai travaillé 44 ans comme routier, mais ce n'est pas assez. Mon logement coûte 12.000 francs belges et demi<sup>81</sup> et mes médicaments 6.000 francs belges<sup>82</sup>. »*

## 9. L'errance et l'itinérance

Les personnes sans-abri oscillent entre des habitudes d'errance et une habitude à investir certains lieux précis, notamment si elles font la manche. Elles semblent dès lors entre l'errance et le sédentarisme ou d'une façon plus imagée entre la balade et l'attente.

Les personnes en rue depuis longtemps ont établi un certain rythme de vie ponctué de repères, de règles et de contraintes propres à la rue : la fréquentation à certaines heures de services spécifiques, la manche aux heures de « pointe », la fréquentation de la gare en début de soirée et matinée, etc.

Leurs journées semblent rythmées par la fréquentation de services sociaux et des habitudes auxquelles elles tiennent.

Il semblerait que pour certains ce soient les services qui influencent leur emploi du temps. Plus que de l'errance sans objectifs, il s'agit pour certains d'un réel itinéraire qui les mène de la gare pour se reposer, aux services sociaux pour leur démarches, puis à un restaurant social pour se nourrir, puis au final à l'abri de nuit pour passer la nuit.

C'est le cas de Monsieur L. et Monsieur C. qui disent : « C'est tous les jours la même rengaine : se lever, aller dans un restaurant social, se rendre à la gare, « l'aquarium si on nous y laisse » puis la saint-Vincent de Paul, et ensuite l'abri de nuit ».

Les éducateurs de l'abri de nuit autant que les travailleurs du DUS sont d'accord pour dire que moins une personne reste en rue, plus il sera facile et rapide de la sortir de sa situation, de lui trouver un logement ou d'amener une réponse à ses difficultés.

<sup>79</sup> Document transmis par la cellule de l'action sociale et de l'aide urgente de la Ville de Namur en mai 2008.

<sup>80</sup> Idem.

<sup>81</sup> Soit 310 euros

<sup>82</sup> Soit 150 euros

Selon un éducateur de l'abri de nuit, « *Une fois que tu as trouvé ton circuit parallèle, c'est très dur d'en sortir* ».

## 10. Un public féminin, des enfants et des jeunes

Plus que la question de la minorité d'âge, ce sont les jeunes qui posent des difficultés aux maisons d'accueil. Notamment parce qu'une personne peut avoir 20 ans sur sa carte d'identité, mais avoir 13 ans d'âge mental.

A l'abri de nuit, 20% des utilisateurs en 2008 ont entre 18 et 25 ans.

*« Ca fait bientôt plus de 15 ans qu'ont fait tourner l'abri de nuit avec des hauts et des bas...avec de plus en plus de fréquentation...de plus en plus de personnes jeunes. On ne peut pas prendre les mineurs et je vais dire quelque part heureusement, mais les 18-25 ans, c'est une grosse tranche. »*

En maison d'accueil, de plus en plus de jeunes sont demandeurs et/ou accueillis. Les chiffres donnés dans le chapitre précédent sont éloquentes. Les jeunes de 18-35 ans représentent environ 70 % du public adulte des « Trieux » et 4 mamans sur 10 à l' « L'Hôtel Maternel » ont moins de 25 ans.

Les jeunes fréquentant le réseau de l'aide aux grands précarisés sont autant des femmes que des hommes.

La principale difficulté liée à ce public est la nécessité accrue d'un cadre éducatif. Ces jeunes sont en effet plus facilement influençables et l'univers de la rue avec les dérives qu'il comporte peut avoir plus d'impact sur eux et sur leur avenir.

La présence d'enfants en maison d'accueil est aussi numériquement très importante.

Au niveau du CPAS de Namur, il est rendu compte que les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à bénéficier du Droit à l'Intégration sociale. Les maisons d'accueil hébergeant des femmes font état d'une demande grandissante.

## 11. La solidarité entre pairs versus la violence de la rue

Nous n'avons jamais été confrontée à de la violence envers nous, mais avons été témoins d'épisodes de menaces et de règlements de compte entre des personnes de la rue ou au sein de l'abri de nuit.

Parallèlement, nous avons aussi été témoins de gestes et paroles solidaires entre des personnes soit du même « clan » (pour reprendre le terme utilisé quelques pages plus haut), soit entre un plus ancien et un nouveau: « don » de cigarettes ou de canettes mais aussi échanges de pratiques ou de connaissance. Un soir, à l'abri de nuit, un plus ancien a proposé à une nouvelle dame de l'accompagner le lendemain matin au Resto du Cœur.

Mais cette solidarité est parfois mise en échec par des personnes plus violentes.

Lors de nos immersions, nous avons été témoin d'un échange entre Madame L., ayant un logement et fréquentant la Saint-Vincent de Paul et Monsieur K., jeune homme fréquentant aussi la Saint-Vincent de Paul et l'abri de nuit. Madame L. proposait à Monsieur K. de venir chez elle en cas de grands froids.

Nous avons revus par hasard Madame L. en rue et en larmes, disant que Monsieur K. était venu et avait tout « saccagé ». Il aurait tout cassé et lui aurait volé des affaires. Madame L. ne voulait, dès lors, plus aller à la Saint-Vincent de Paul.

Nous avons également pu remarquer qu'entre elles, les personnes sont généralement solidaires, mais un acteur de terrain a attiré notre attention sur le fait qu' « *envers l'extérieur du « clan », la violence est vite présente. Si une personne « hors du clan » menace ou agresse l'un des leurs, la solidarité interne se renforce et le groupe peut faire preuve d'agressivité envers la personne extérieure.* »



Nous ne pouvons confirmer que « *l'agressivité, la violence verbale ou physique est la seule façon d'exister pour des personnes à la rue et de se montrer aux autres* », comme le spécifiait ce même acteur de terrain, mais ce qui est certain, c'est qu'il existe effectivement une violence inhérente à la vie en rue qui « obligerait » certains à s'exprimer de la sorte. La consommation, l'incertitude du lendemain, le stress, la maladie mentale participant chaque jour un peu plus à cette déchéance est sans aucun doute une première explication.

Les personnes en rue sont rarement toute seules, mais ont tendance à vivre « en clan ». Leur comportement est cependant versatile : un jour elles se frappent, le lendemain elles boivent un coup ensemble.

Certaines personnes disent avoir fait le choix de vivre en rue mais lorsqu'on cherche à comprendre quel est l'événement déclenchant de cette décision, on se rend compte que c'est une rupture de confiance qui en est la cause et qu'elle s'est généralisée en méfiance institutionnelle.

Monsieur D., à son tour, répond : « *Je ne sais pas moi pourquoi j'y vais pas... on ne m'y veut plus... A quoi ça sert tout ça ? Tous les mêmes de toute façon !* ».

Un T.S.R explique :

« *La difficulté est au niveau des repères parce qu'on parle de « loi de la rue » qui est extrêmement vraie et qu'ils ont une certaine liberté, qu'ils se sentent libre. Ils font ce qu'ils veulent même s'ils sont dehors.* »

Un acteur de terrain ajoute :

« *Dans la rue au début c'est très difficile puis après ils s'y plaisent en groupe et puis un logement autonome, c'est difficile pour eux avec les horaires, les règles, la solitude.* »

## 12. La compagnie d'un chien

Nous nous intéressons ici plus particulièrement aux chiens même si les personnes peuvent aussi avoir d'autres animaux tels que le furet, le rat ou le serpent par exemple. Lors de nos immersions et nos entretiens, il est apparu que la problématique de la compagnie d'un animal se posait majoritairement avec la présence d'un chien. Bien que d'autres animaux puissent poser problème, nous ne parlerons que des chiens au cours de ce rapport.

Il y aurait entre quatre et onze personnes sans-abri sur Namur ayant un chien mais, un bon nombre d'entre elles aurait un logement -du moins un toit provisoire- ou ne souhaiterait pas aller à l'abri de nuit.

Monsieur F. a été rencontré en rue. Il a 36 ans et son chien, comme sa bande d'ami, lui est fidèle.

Il souligne l'importance du chien pour les personnes sans-abri et à la rue :

« *Les trois quarts des gens à la rue ont un chien, ça apporte une réelle amitié. Tous les chiens de la rue sont gentils. Parfois on pense à l'animal avant soi-même.* »

Les sans-abri possédant un chien affirment que leur compagnon est leur meilleur ami et que toute séparation est inconcevable car il s'agit de leur seule attache.

« *Pour la plupart d'entre eux, cette séparation est impossible car le lien qui les unit est tellement fort, qu'ils préfèrent rester dehors, même en plein hiver. Pourtant, pour un sans-abri, le chien est bien souvent le dernier lien social. Alors, rien ne doit les séparer.* »<sup>83</sup>

Il est difficile de savoir si ces personnes avaient leur chien avant de se retrouver à la rue ou si elles ont eu le chien lorsqu'elles étaient en rue. Nous pensons de toute façon que répondre à cette question a peu de sens dans la mesure où qu'importe « qui est arrivé avant qui, le chien ou la grande précarité », la question est plutôt de savoir comment aider et sortir ces personnes de leur situation.

<sup>83</sup> <http://www.30millionsdamis.fr/la-fondation/nos-actions/protéger-les-animaux/le-fleuron-peniche-du-coeur.html>

### 13. La rue plutôt par défaut

Des professionnels namurois avançaient que certaines personnes faisaient le choix de vivre en rue et qu'il fallait pouvoir respecter ce choix. En effet depuis 1993, date à laquelle le délit de vagabondage a disparu de notre code pénal et avec l'avènement de l'Etat social actif, toute personne peut librement vivre dans la rue sans se voir proposer d'aide. Le respect de la liberté individuelle d'un sujet de droit lui donne ainsi le droit de refuser l'assistance publique ou la charité. La pro-activité, l'attitude volontariste, l'aide conditionnée ont ainsi pris le pas sur l'assistance et la solidarité.

Face à une culture de « l'action » et non plus de « l'assistance », les personnes en détresse ne sont plus aidées *là où elles sont et comme elles en ont besoin* mais, *là où le service est et comme la société le veut*.

A force d'être institutionnalisée et ainsi conditionnée, l'aide semble être devenue de moins en moins accessible et avoir renforcé l'exclusion de certaines personnes « qui ne rentrent plus dans aucune case, dans aucun moule »<sup>84</sup>.

Nous verrons dans la suite de ce rapport, dans quelle mesure les personnes exclues des services qui leur sont destinés se retrouvent en rue par défaut et sont contraintes à s'y adapter au risque que la rue devienne un modèle. Un modèle pourtant vite dangereux et violent surtout en hiver où le froid les guette.

Monsieur R., rencontré en rue, et avec ses deux amis sont tous trois sans-abri. La vie semble selon leurs propos être un mode de vie qu'ils ont choisi :

*« On est heureux, on est bien comme ça. On a l'air malheureux ? Si les chiens ne sont pas malheureux, on est heureux. Ma vie, c'est la rue. Nous, la rue, c'est notre vie. »*

Lorsque nous leur demandons cependant s'ils accepteraient un logement à prix modéré, ils répondent par l'affirmative...mais à condition que leur chien puisse aussi y aller.

On peut dès lors constater qu'une solution immédiate semble être une réponse pour permettre à ces personnes sans-abri de sortir de la rue.

## VI. Caractéristiques des utilisateurs des principaux services

### 1. Personnes sans-abri fréquentant le CPAS

#### 1.1. Personnes sans-abri aidées<sup>85</sup>

Au 31.12.2007, on pouvait compter 161 personnes sans-abri aidées par le CPAS de Namur.

Par « sans-abri » on entend, ici, des personnes ayant demandé une adresse de référence auprès du CPAS. Il faut cependant noter qu'un certain nombre de personnes en abri de nuit n'émargent pas du CPAS et touchent de la mutuelle ou du chômage ou sont sans revenu.

En 2007, sur 161 personnes aidées par le CPAS, 88 ménages ont bénéficié d'une aide financière du CPAS ou ont été hébergés en maison d'accueil ou maison familiale.

Une très faible proportion de sans-abri connue du CPAS est placée en maison d'accueil par le CPAS: 24 personnes sur 161 en 2007.

Les femmes sont surreprésentées dans la catégorie « isolé(e) avec enfant(s) mineur(s) ».

<sup>84</sup> Expression utilisée par un acteur de terrain lors d'un focus group.

<sup>85</sup> Cfr annexe/doc 1

Il faut néanmoins être attentif au fait que le critère d'aide du CPAS n'est pas le seul représentatif de la population des sans-abri.

Il faut se rendre à l'évidence qu'être sans-abri peut recouvrir des situations financières multiples et que le fait de demander une adresse de référence n'est pas le seul indicateur de grande précarité.

### 1.2. Répartition de la population d'actifs et du nombre de bénéficiaires du Droit à l'Intégration Sociale (DIS)<sup>86</sup>

D'emblée, précisons que sous l'appellation « Droit à l'Intégration Sociale » (DIS) se retrouvent les personnes qui bénéficient d'un revenu d'Intégration (90% des bénéficiaires du DIS) et celles qui ont un emploi « article 60 ou 61 » (10% des bénéficiaires du DIS).

En 2007, on dénombrait quelques 40.095 bénéficiaires du DIS en Wallonie, soit une augmentation d'environ 3.000 bénéficiaires par rapport à 2003 (hausse de 13% environ en 4 ans).

Namur a compté en moyenne 1984 bénéficiaires du Droit à l'Intégration Sociale : ce qui représente :

- 2,93 % de la population des 18-64 ans en Wallonie ;
- 30,70% d'entre eux avaient moins de 25 ans ;
- 54,40 % d'entre eux étaient des femmes.

*« Les femmes et les jeunes sont « surreprésentés » au sein des bénéficiaires du DIS, tant par rapport à l'ensemble des bénéficiaires qu'en termes relatifs (par rapport à la population d'âge actif). Cette double réalité n'est peut-être pas assez connue ni donc prise en compte ;*

*Presque 1/3 des bénéficiaires du DIS sont des jeunes de moins de 25 ans. C'est énorme. Certes, on peut également estimer qu'il s'agit là d'une retombée positive de la loi de 2002. Ceci dit, on doit s'interroger sur les causes qui expliquent que 4% des jeunes sont amenés à recourir aux CPAS et s'inquiéter de l'insuffisance – quantitative et qualitative – des dispositifs spécifiques mis en place pour leur accompagnement ;*

*Le nombre de bénéficiaires du Droit à l'Intégration Sociale qui sont remis au travail baisse depuis 2006. Il faudrait donc faire évoluer les dispositifs existants, en développer d'autres ou encore mettre plus et mieux l'accent sur d'autres formes d'insertion. »<sup>87</sup>*

On retiendra pour le public du CPAS de Namur, toute proportion gardée :

- Une surreprésentation des femmes et des jeunes au sein des bénéficiaires du DIS et des personnes ayant fait une demande d'adresse de référence ;
- Une augmentation de bénéficiaires du DIS ;
- Le nombre de remise au travail baisse, ce qui laisse à penser que d'autres formes de réinsertion devraient être pensées.

## 2. Public des restaurants sociaux

Pour les restaurants sociaux, nous n'avons pu avoir aucune donnée « officielle » sur la typologie des personnes reçues puisqu'une philosophie respectueuse de l'anonymat des personnes est appliquée dans ces structures.

On retiendra néanmoins du public des restaurants sociaux namurois:

- Un public commun entre l'abri de nuit et les deux restaurants sociaux qui lui sont proches, et qui s'y rendent le soir avant d'aller à l'abri de nuit et le matin après s'y être rendu ;

<sup>86</sup> Principale mission des CPAS en tant que premier acteur de la lutte contre la précarité. Le Droit à l'Intégration sociale est régi par la loi du 26 mai 2002.

<sup>87</sup> Extrait de l'étude « Les bénéficiaires du Droit à l'Intégration sociale en Wallonie et dans ses grandes villes », DEFÉYT, Ph., Institut pour un Développement Durable, septembre 2008.

- Une fréquentation aléatoire mais plus longue en période de grands froids ;
- Un public sans logement le matin et davantage un public avec logement à midi ;
- Un public de plus en plus jeune de manière générale.

### 3. Public des travailleurs sociaux de rue (T.S.R.)

Les T.S.R. collaborent avec le D.U.S et accueillent donc autant les « gars de la rue » et les gens fréquentant l'abri de nuit que des personnes et familles pour ruptures familiales, violences intra familiales, expulsions domiciliaires, enquêtes « salubrité » etc.

On retient du public<sup>88</sup> des T.S.R. en 2008 :

- Une large majorité est belge ;
- Les nouveaux dossiers représentent 58% des dossiers traités ;
- Les personnes rencontrées en rue, qui « tapent » ou non la manche, représentent 16% du public-cible;
- 43% des usagers en demande d'accompagnement occupent un logement dans le parc locatif privé ;
- Leurs demandes sont relatives au logement (infos, orientation, recherche, accompagnement,...), l'aide matérielle (alimentaire, vestimentaire, mobilier,...), l'aide administrative, l'emploi, l'occupationnel,...;
- 60% d'hommes isolés ;
- Toute demande d'aide et/ou d'accompagnement passe par l'écoute ;
- 23% fréquente l'abri de nuit et est orienté aux T.S.R. par le D.U.S.

En 2006, 97% des personnes rencontrées en rue présentant un problème de santé ne formulaient aucune demande concernant cette problématique, une dizaine ne formulait aucune demande du tout. 12,5% des personnes rencontrées en rue ne se sont inscrites dans aucune démarche concrète de recherche d'hébergement ou de logement.

Concernant la période hivernale, les T.S.R. constatent que le public est le même que le restant de l'année. Le travail de relais est plus difficile en période estivale, et les conditions de vie peuvent être parfois aussi rudes qu'en hiver. Pour eux, la spécificité de l'hiver est surtout la présence des médias qui renfoncent l'opinion publique dans l'idée que le « sans-abrisme » est une affaire de saison alors que c'est un problème durant toute l'année.

### 4. Public du Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.)

On retient du public<sup>89</sup> du D.U.S. en 2008 :

- Quasiment autant d'homme que de femmes (56% contre 44%) ;
- 27% de leurs appels sont de l'ordre de l'écoute<sup>90</sup> ;
- Une grande majorité est isolée ;
- 58% des réponses reçues sont de l'ordre du suivi.

Notons qu'une distinction est faite par les professionnels entre « l'urgence » et « la crise » :

*« Les appels au service d'urgence sociale sont toujours exprimés en situation de crise. Cela ne veut pas dire que la réponse doit être donnée dans l'urgence. Le classement en requête permet de relativiser la situation d'urgence de la demande [...] »<sup>91</sup>*

<sup>88</sup> Les informations ont été collectées au cours des entretiens réalisés par des TSR avec les usagers et transmises au RSUN pour son rapport d'évaluations 2008.

<sup>89</sup> Données transmises au RSUN pour son rapport d'évaluations 2008.

<sup>90</sup> Cette donnée a un lien avec le fait que l'équipe s'efforce de distinguer la crise de l'urgence.

<sup>91</sup> Document statistique du D.U.S. 2008.

## 5. Public de l'abri de nuit de Namur

On retient du public<sup>92</sup> de l'abri de nuit en 2008 :

- Une grande majorité d'homme ;
- 20% de 18-25 ans et 5% de plus de 60 ans ;
- Un pic de fréquentation en mars et octobre, c'est-à-dire hors de la période hivernale ;
- 256 personnes différentes sur les périodes du 1.01.08 au 31.07.08 et du 20.08.08 au 31.12.08 ;
- 21% d'étrangers ressortissants européens ou non ;
- C'est moins le froid que la pluie qui pousse à aller à l'abri de nuit ;
- Des sans-abri « chronicisés » et des personnes ayant eu fraîchement un accident de parcours ;
- Des personnes ont un logement mais vont à l'abri de nuit pour éviter de « péter un câble chez eux »<sup>93</sup>, en raison de l'absence de meuble ou d'une solitude insoutenable ;
- Des personnes en conditions probatoires doivent attester qu'elles passent au moins une nuit dans l'arrondissement judiciaire de la maison de justice qui suit leur dossier.

L'abri de nuit est donc un toit de dernier recours pour certains, mais peut aussi être un lieu de socialisation ou un accès pour ouvrir un droit social.

En conclusion, on peut dire que le fait de fréquenter l'abri de nuit n'est pas uniquement révélateur d'une situation de sans-abri, mais aussi d'un mal être psycho-social.

Les 14 places disponibles (jusqu'à 20 en période hivernale) ne sont pas toujours suffisantes pour couvrir la demande. Le nombre de tirages au sort effectués en 2008 en est un indicateur<sup>94</sup> : 22 tirages au sort<sup>95</sup> ont eu lieu et tendent à se multiplier.

Il arrive qu'en saison estivale, la totalité des lits soient occupés et que le tirage au sort ait lieu et qu'en hiver par contre, les lits ne soient pas tous occupés et que l'extension de 6 lits ne soit pas utilisée.

Suite à l'observation des taux de fréquentation 2008, il ressort qu'entre octobre 2008 et décembre 2008, la capacité d'occupation ait été dépassée une seule fois et d'une seule personne.

Ce constat entraîne sept explications cumulables :

- Le « sans-abrisme » est un phénomène indépendant des saisons ;
- C'est davantage l'humidité et la pluie qui pousse certains à se rendre à l'abri de nuit que la température ;
- Aux yeux de certains sans-abri, il est préférable de rester en rue ou en squat que de se rendre à l'abri de nuit ;
- Des sans-abri trouvent des ressources autres que l'abri de nuit en période de grands froids ;
- La solidarité joue davantage entre pairs notamment que cela soit en prêt d'argent ou en partage de logement ;
- Toutes les personnes qui ne veulent pas accéder à l'abri de nuit le restant de l'année ne changent pas spécialement d'avis en hiver ;
- Les personnes qui ne peuvent pas accéder à la structure habituellement car sont exclues, sont illégales ou ont un chien, ne peuvent toujours pas y accéder même en hiver.

Un éducateur de l'abri de nuit, explique, un soir d'hiver où six lits sont restés vides, que les solutions trouvées par les sans-abri restent cependant provisoires :

*« Ils ont pris leurs précautions depuis quelques mois en prévision de cette période plus froide. Mais pour la majorité, c'est des solutions provisoires car on les reverra certainement à la fin de l'hiver. »*

<sup>92</sup> Données issues du document statistique 2008.

<sup>93</sup> Travailleurs sociaux de rue lors d'un entretien collectif, le 25 mars 2009.

<sup>94</sup> En raison du manque de clarté au niveau des pratiques, il est difficile de savoir le nombre exact de tirage au sort qui a eu lieu en 2008. Notamment, en raison du fait que des tirages au sort ont pu être biaisés et que l'éducateur demande aux personnes présentes si elles n'ont pas d'autres solutions pour la nuit avant de procéder au tirage au sort.

<sup>95</sup> Données issues d'un entretien informel avec les travailleurs de terrain.

## 6. Public des maisons d'accueil

### 6.1 Personnes provenant d'un logement autonome

De manière générale, entre 20 et 50% des personnes hébergées en maison d'accueil proviennent d'un logement autonome. Ce qui laisse supposer que ces personnes sont souvent sous l'exécution d'une procédure d'expulsion, subissent une rupture familiale ou proviennent d'un logement insalubre ou inadapté. Un passage en maison d'accueil est pour elles un tremplin vers un logement (social ou autre).

Comme nous le verrons, une moyenne de 4 à 5% de personnes « *ne provenant d'aucun endroit fixe* » sont présentes en maison d'accueil. Une exception est toutefois faite à l'asbl « Avec Toit » qui en dénombre 20 %. On peut donc constater qu'il y a peu de personnes sans-abri de longue durée hébergées en maison d'accueil, notamment parce que les exigences et attentes des maisons d'accueil semblent être à trop au seuil au vu des caractéristiques des personnes sans-abri.

### 6.2. Hommes sortant d'institutions

A l'asbl « Avec Toit », on relève une importante représentation (42%) d'hommes qui sortent d'institution : prison, hôpital général ou psychiatrique et institutions d'Aide à la Jeunesse.

Ce constat peut être mis en lien avec le fait que cette maison d'accueil propose un accueil à plus bas seuil d'accès et n'héberge que des hommes.

Il est d'autant plus intéressant de remarquer qu'il s'agit aussi de la structure faisant état d'une proportion élevée (21%) de personnes en inadéquation avec le projet pédagogique.

### 6.3. Grande proportion d'enfants

\* « L'Hôtel Maternel » accueille en moyenne 60 % d'enfants.

\* « Les Trieux » en dénombrent près de 50 %.

Beaucoup de mineurs transitent donc par ces structures d'accueil et font, dès leur plus jeune âge, l'expérience de l'absence de logement avec les conséquences que cela engendre au niveau relationnel, scolaire, familial et autre.

### 6.4. Jeunes de 18-25 ans de plus en plus représentés

Le public des 18-25 ans est fortement représenté dans les différentes structures, particulièrement aux « Trieux » et à « L'Hôtel Maternel ».

\* Les jeunes représentent environ 70 % du public adulte des Trieux.

\* A « L'Hôtel Maternel », une maman sur quatre en moyenne a moins de 25ans, comme l'atteste le témoignage d'une assistante sociale de la maison d'accueil :

*« Environ 4 mamans sur 10 ont moins de 25 ans, ce n'est pas la majorité mais effectivement il arrive qu'elles soient mineurs ou à peine majeures. »*

Aux dires des travailleurs sociaux, cette population ne cesse de croître d'année en année et amène les professionnels à relever de nouveaux défis tels que de réapprendre à ce public le respect des règles, la manière de s'occuper de son enfant, l'importance des valeurs, etc.

La plupart présente des lacunes éducatives quel que soit leur parcours (décrochage scolaire, rupture familiale, institutions) et force les éducateurs à travailler prioritairement sur ces aspects avant d'entamer un quelconque travail de réinsertion ou de mise en autonomie. Cette nouvelle donne du travail social n'est donc pas sans conséquence sur la durée de l'hébergement de ce jeune public.



### 6.5. Durée de séjour allongée

\* A « L'Arche d'Alliance », les travailleurs soulignent une diminution du nombre de personnes hébergées. Cinq causes sont mises en évidence. Il s'agit de :

- L'allongement de la durée moyenne des séjours en raison de la difficulté grandissante des hébergés à trouver un logement abordable au regard de leurs ressources financières ;
- Les problématiques des hébergées sont multiples et complexes ce qui a pour conséquence un parcours de réinsertion sociale plus long ;
- Plusieurs femmes hébergées sembleraient dans l'impossibilité de retrouver leur autonomie et n'entreraient dans aucune structure ;
- De nouvelles problématiques sont décelées au sein de l'institution, telles que l'accueil de très jeunes mères de famille et les problèmes de dépendance et /ou de santé mentale ;
- Les difficultés sont souvent renforcées par une situation d'isolement social et de grande précarité.

\* A l'asbl « Avec Toit », une augmentation croissante du nombre de nuitées par rapport aux années précédentes est constatée par les travailleurs. Ils associent ce changement à une offre de lits supplémentaires grâce à leurs maisons de vie communautaires et au nombre croissant de personnes en situation de précarité nécessitant un encadrement.

\* Aux « Trieux », les travailleurs constatent un allongement des séjours en raison d'un marché locatif privé véritablement inaccessible pour les ménages à petits revenus. Ils sont donc contraints à se rabattre sur le marché du logement social. Mais, étant donné les délais d'attente extrêmement longs dans les sociétés de logements sociaux ou dans les agences immobilières sociales, certains se retrouvent en maison d'accueil.

\* Le rapport d'activité de « L'Hôtel Maternel » ne mentionne pas un constat flagrant d'allongement dans la durée des séjours mais nous pouvons cependant remarquer que c'est elle qui présente le temps « record » en matière de durée d'hébergement parmi toutes les maisons d'accueil. La durée de séjour est allongée pour les familles nombreuses.

La tendance générale est à l'allongement de la durée d'hébergement et à l'augmentation du nombre de nuitées. Les raisons principales sont la complexité et le cumul des problématiques rencontrées par les hébergés, l'inaccessibilité du marché locatif privé pour les petits salaires ou allocataires sociaux et les délais d'attente pouvant aller jusqu'à deux ans pour l'obtention d'un logement social.

Il est à noter que la nécessité d'un hébergement de longue durée voire à durée indéterminée est soulignée par l'ensemble des acteurs de maison d'accueil pour « remettre la personne sur les rails » et pour mettre en place un travail socio-éducatif.

### 6.6. Peu de sans-abri ayant une expérience de la rue<sup>96</sup>

Peu de personnes sans-abri sont demandeuses d'un hébergement et d'un accompagnement en maison d'accueil. Celles qui sont demandeuses sont peu souvent accueillies en raison d'une inadéquation avec le projet pédagogique et l'absence de place au moment de leur demande.

\* A « L'Hôtel Maternel », « plus de 90 % des gens ont un toit en arrivant, ce n'est donc pas l'absence de toit qui les pousse à venir ici mais autre chose ». La structure, anciennement dénommée « maison maternelle », accueille davantage des mères ayant fait l'objet d'une expulsion, et sur « l'invitation » ou sous la contrainte d'un service de l'Aide à la Jeunesse (Service d'Aide à la Jeunesse ou Service de Protection Judiciaire) ou ayant des problèmes familiaux. Les personnes hébergées proviennent majoritairement d'un logement autonome ou viennent de quitter une institution. Très peu d'entre elles ne viennent d'aucun endroit fixe.

<sup>96</sup> Constat notamment basé sur l'analyse des tableaux issus rapports d'activités 2007 des maisons d'accueil (cft annexes) et d'entretiens informels avec les travailleurs sociaux. Ce constat est difficilement quantifiable en raison du manque de données chiffrées et homogènes dans les rapports d'activité.

\* Aux « Trieux », seuls 5% des hébergés proviennent « d'aucun endroit fixe ». Un des travailleurs de terrain explique : « *En maison d'accueil, la population c'est plutôt des gens qui ont des accidents de la vie. Il y a 10 ou 15 ans, on hébergeait encore régulièrement ce type de profil mais ce n'est plus autant le cas aujourd'hui.* »

\* L'asbl « Avec Toit » est la maison d'accueil affichant le plus grand nombre de personnes hébergées ne « *provenant d'aucun endroit fixe* » (20% contre 4 ou 5 pour les autres). Au vu des entretiens avec l'équipe socio-éducative, il semble effectivement que l'asbl « Avec Toit » soit la maison d'accueil la plus encline à accueillir des personnes ayant une expérience de rue ou d'abri de nuit. Cela s'explique notamment par le fait que le public ayant une expérience de sans-abri soit majoritairement des hommes et que cette maison d'accueil soit dédiée au public masculin. A « L'Horloge », l'un des trois sites de l'asbl, « *entre 30 et 40% du public serait constitué de personnes sans-abri, c'est-à-dire des hommes ayant fait un passage en rue ou à l'abri de nuit* »<sup>97</sup>.

\* « L'Arche d'Alliance », maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfant accueille aussi des sans-abri, mais dans une plus faible mesure (notamment parce les femmes sont moins représentées dans notre public cible)

### 6.7. Des refus et demandes non satisfaites<sup>98</sup>

\* « L'Arche d'Alliance » doit refuser des personnes qui ont pourtant « le bon profil » mais qui, en état d'urgence, ne peuvent obtenir de place dans l'immédiat. Il ne s'agit donc pas à proprement parler de refus mais de demandes non satisfaites.

\* A l'asbl « Avec Toit », 107 séjours ont été comptabilisés en 2007 pour un total de 362 demandes. Donc, moins d'un tiers des demandes ont abouti à un hébergement. Une majorité des refus sont liés à un manque de place au sein de l'institution, mais une part non négligeable est aussi liée au Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) qui ne semble pas rejoindre les attentes des candidats. Il y a aussi des candidats qui ne se présentent pas à l'entretien préalable à l'entrée. Un nombre important de refus proviendrait du site des « Carrières », certainement en raison de l'agencement en chambres communes.

\* La maison d'accueil « Les Trieux » comptabilise le plus grand nombre de refus parmi les quatre maisons d'accueil étudiées pour lesquelles nous avons des chiffres.

10% seulement des demandes trouvent une issue favorable en raison essentiellement du manque de place au sein de la structure. « Les Trieux » est la seule maison d'accueil « tout public » (hommes, femmes, couples, familles) et le nombre de place est restreint (26 places contre 40 à « L'Hôtel Maternel » et 31 à l'asbl « Avec Toit ») Certains candidats refusent de confier leurs ressources financières à la maison d'accueil, et d'autres n'adhèrent pas aux règles liées à la vie en communauté.

\* En 2007, l'« Hôtel Maternel » a réussi à accueillir pratiquement la moitié des candidats ayant formulé une demande d'hébergement. Un quart des refus était lié à l'inadéquation avec le projet pédagogique et un peu moins d'un autre quart (18,9%) s'expliquait par un manque de places dans l'institution.

### 6.8. Retour en logement autonome

\* A « L'Hôtel Maternel », 67% des hébergés sortent avec un logement à la clé. Le personnel social souligne la difficulté de reloger les familles nombreuses et les conséquences qui en découlent: un allongement de la durée de séjour pour des familles qui sont pourtant prêtes à vivre en autonomie et la réduction de possibilité d'accueil pour d'autres candidats en besoin.

\* Aux « Trieux », 72% du public hébergé retrouve un logement autonome au terme de son séjour.

<sup>97</sup> Donnée issue d'un entretien formel et enregistré avec l'assistante sociale et l'éducateur de la maison d'accueil.

<sup>98</sup> Les chiffres avancés sont à interpréter avec prudence puisqu'ils englobent autant les refus (en raison d'une inadéquation avec le projet et les conditions d'accès) que les demandes non satisfaites (en raison d'un manque de place).



\* Comparativement aux autres structures, l'asbl « Avec Toit » est celle qui comptabilise le plus faible pourcentage de retour vers un logement autonome.

Cette donnée est peut-être à mettre en corrélation avec la population accueillie (proportion élevée de sans-abri et fort pourcentage de personnes venant d'institutions). On pointe donc la nécessité d'un accompagnement sur la durée pour permettre aux personnes de se préparer à la vie autonome.

A l'asbl « Avec Toit » et contrairement aux autres maisons d'accueil, les solutions de (re)logement sont davantage trouvées dans le privé malgré le coût élevé des loyers à Namur. Les revenus des hommes isolés sont, en effet, seraient suffisants pour trouver un petit studio, même s'il faut parfois du temps pour trouver un logement adapté mais aussi un propriétaire conciliant avec le profil de la personne et qui soit prêt à accepter une personne précarisée bénéficiant de la garantie locative du CPAS.

Le fait que la personne trouve un logement dans le privé a des effets sur la durée de séjour, laquelle est moins importante en moyenne que dans les autres maisons d'accueil, et le turnover du public au sein de la structure est plus important.

De manière générale, on peut souligner l'ampleur du travail d'accompagnement social réalisé avec les hébergés, lequel vise à leur permettre de retrouver une solution de logement stable qu'ils pourront garder avec le temps.

Toutefois, certains séjours se terminent de manière anticipée et amènent les personnes à retrouver en général une solution provisoire et inadaptée. Il s'agit souvent d'un retour en famille, d'un hébergement chez des amis ou d'une orientation en structure d'hébergement. Il arrive que des personnes sortent de maison d'accueil et aillent à l'abri de nuit faute de mieux.

### **Nous retenons pour les maisons d'accueil namuroises :**

- Une diminution du nombre de personnes hébergées par an, étant donné les durées moyennes de séjour qui s'allongent (faible turnover), ce qui a pour conséquence un encombrement des entrées et sorties en maison d'accueil et l'impossibilité pour certaines demandes d'aboutir à un séjour.
- Des personnes sortant de prison ou d'institution d'Aide à la jeunesse se retrouvent en structures d'hébergement provisoire. L'accueil de ces personnes n'est pas toujours possible car elles présentent un profil particuliers : mineurs, jeunes, bracelet électronique, etc.
- Des enfants sont accueillis en maison d'accueil ou chez des proches (car il n'y a que peu de place pour les familles entières en maison d'accueil).
- Des personnes proviennent d'un logement autonome sans avoir fait l'expérience de la rue ou de l'abri de nuit.
- Les personnes sans-abri provenant de la rue ou de l'abri de nuit<sup>99</sup> sont faiblement représentées.
- Des personnes sont refusées ou refusent d'aller en maison d'accueil en raison d'une inadéquation avec le projet de la maison d'accueil.
- Il est difficile de retrouver un logement autonome en raison de la longueur des listes d'attente pour logements sociaux et de la difficulté à trouver un logement privé adapté.
- Il y a des hébergés pour qui la mise en autonomie est très difficile: Il nécessitent plus de temps et un accompagnement sur le long terme. Le post-hébergement et les maisons de vie communautaire sont des mesures qui viennent répondre à ce constat mais qui nécessiteraient d'être développées et /ou soutenues.

<sup>99</sup> L'asbl « Avec Toit » semble faire exception avec entre 20 à 40% de personnes ayant fait une expérience de la rue.

## Que retenir de la partie 2 sur les demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement?

Rappelons la difficulté à définir et catégoriser les personnes sans-abri et l'instabilité, la fluidité et la mobilité de leur parcours rendent ce public grandement précarisés qui le rend difficilement identifiable et quantifiable.

Bien que la majorité des personnes sans-abri soient des hommes, la population tend à se féminiser. Sans nul doute, de plus en plus de femmes sont touchées par la précarité et courent le risque de tomber à la rue. La situation de sans-abri touche aussi des jeunes, des mineurs et des enfants.

Une fragilité psychologique semble être un dénominateur commun de cette diversification de la figure du sans-abri. La Personnalité borderline -avec la peur d'être abandonné qui la caractérise- atteste de ce besoin vital à gagner en stabilité et démontre la nécessité du lien social durable et inconditionnel.

Les assuétudes sont également fort présentes en rue. Dans leur forme la plus grave, elles annihilent la capacité de la personne à entreprendre toute démarche, ne fut-ce que de se mettre à l'abri.

Les personnes ont tendance à ne pas être en demande ni à être dans une dynamique d'acteur de changement, notamment au vu d'un sentiment de honte, d'une habitude de consommation et de la présence d'un trouble mental. Ces caractéristiques ont pour effet d'anesthésier leur motivation, désir de changement et leur estime de soi.

Des informations erronées et représentations négatives peuvent nourrir la méfiance institutionnelle, l'attitude de non-demande et le manque de motivation. Un phénomène d'auto exclusion peut en découler.

Les personnes peuvent ressentir une méfiance institutionnelle, suite à un sentiment de honte, un long parcours institutionnel (prison, IPPJ, etc.) et/ou une information erronée sur les services et structures. Du fait de cette méfiance, ces personnes ne sont pas proactive ni même motivées à rentrer en maison d'accueil. Et quand bien même, elles le seraient, les maisons d'accueil de par leurs quotas internes et de leurs listes d'attente, même si une demande est formulée, ne pourraient pas forcément les accueillir au moment où elles en ont besoin.

Or, s'il existe des personnes sans-abri qui semblent avoir choisi la rue comme lieu et mode de vie, on se rend compte que c'est davantage le manque de solutions adaptées à leurs besoins qui explique leur situation.

L'abri de nuit revêt une fonction de lien social et de palliatif puisqu'il accueille des personnes qui se sont pas forcément sans logement mais n'arrivent pas à investir leur logement.

Les maisons d'accueil d'une manière générale accueillent au final peu de personnes sans-abri surtout lorsqu'elles hébergent des mamans et des enfants.

L'explosion des demandes qu'elles reçoivent semble attester de la difficulté pour de plus en plus de personnes à faire face à des accidents de parcours et à leur dénuement face à leurs conséquences.

L'abri de nuit et les maisons d'accueil tendent à accueillir un public de plus en plus large, avec des problématiques de plus en plus complexes.

La majorité des acteurs sociaux sont d'accord sur le fait qu'au plus la personne sans-abri est prise en charge rapidement au moins elle court le risque de s'inscrire dans la désocialisation et les phénomènes de marginalisation liées à la rue.

## Partie 3 : Identification des raisons pour lesquelles des sans-abri n'accèdent pas ou plus aux structures d'hébergement, au logement et à la réinsertion

Dans cette partie, nous allons identifier les raisons pour lesquelles des personnes sans-abri n'accèdent pas ou difficilement à l'abri de nuit ou à une maison d'accueil, au logement social ou privé et, de manière générale, à la réinsertion. La réinsertion sera ici entendue comme le fait de sortir du provisoire et de l'urgence pour entrer dans une prise en charge ou un logement plus stable.

Nous verrons d'abord pour quelles raisons des personnes n'accèdent pas à l'abri de nuit, puis les raisons pour lesquelles elles y accèdent mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas. Les motifs et explications seront classés selon deux catégories<sup>100</sup>: les raisons liées au profil de la personne et les raisons liées à l'établissement.

Par « raisons liées à l'établissement », nous entendons les obligations ou interdictions faisant partie du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de l'établissement ou des pratiques qu'il met en œuvre. Nous ferons le même travail pour les maisons d'accueil.

Nous étudierons ensuite les raisons pour lesquelles des sans-abri n'accèdent pas au logement (social ou privé) et finalement à la réinsertion dans son sens large.

Dans le souci de respecter la légitimité de chaque service et de réfléchir à l'adéquation entre l'offre et le public des sans-abri, les maisons d'accueil seront étudiées dans leur globalité. Nous sommes conscients que chacune a ses propres spécificités, mais celles-ci ne seront pas systématiquement mises en exergue. Ce sont les pratiques telles qu'imposées par le décret qui capteront notre attention.

Autant que possible, les répétitions dans les témoignages ont été évitées même si certains auraient pu se retrouver à différents endroits du rapport.

Cette présentation structurée a l'avantage d'être en adéquation avec le canevas exigé par la Région wallonne et de permettre une lecture commune des rapports des six relais sociaux par l'Agence Alter. Cette structure permet également d'avoir une vue globale de la situation de l'offre pour les personnes sans-abri en regard de leurs traits caractéristiques, lesquels sont détaillés dans la partie 2 de ce présent travail<sup>101</sup>.

Une synthèse arrivera en fin de partie et permettra d'évaluer l'adéquation de chacune en fonction du public sans-abri.

L'exhaustivité n'est pas possible et nous avons indiqué dans ce présent rapport ce que nous avons constaté, observé, lu et entendu pendant ces six mois d'étude.

---

<sup>100</sup> Ce découpage n'a pas pour finalité de pointer du doigt un responsable, mais a pour unique but de structurer et faciliter la lecture.

<sup>101</sup> Intitulée « Identification et quantification des demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement des grands précarisés ».

## I. Identification des raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas ou difficilement à l'abri de nuit

L'abri de nuit est à considérer comme un hébergement d'urgence qui, à l'instar des maisons d'accueil, propose un toit pour une durée limitée dans le temps. A la différence des maisons d'accueil, l'abri de nuit offre un accueil à bas seuil, à la fois d'exigence et à la fois d'accueil.

Nous allons tenter d'identifier ci-dessous les raisons pour lesquelles des personnes malgré ce bas seuil n'accèdent pas à la structure.

### I. 1. Les raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas à l'abri de nuit

#### I.1.1. Les raisons liées au profil de la personne

##### ◆ **Etre mineur**

L'interdiction d'héberger une personne mineure à l'abri de nuit est une règle stricte afin que les éducateurs ne puissent être suspectés de complicité en cas de fugue. L'éducateur prend connaissance de l'âge de la personne en lui demandant sa date de naissance. En cas de doute, il lui demande de présenter sa carte d'identité. L'éducateur en principe avertit la police si un mineur se présente à l'abri de nuit. « *En tant qu'agent communal avant tout, l'éducateur se doit d'agir de la sorte* », justifie un éducateur de l'abri de nuit.

Les personnes mineures se présentant dans les services sociaux d'accueil de première ligne ne sont pas uniquement des mineurs en fugue mais peuvent également être des mineurs sortant d'institution de l'Aide à la Jeunesse avant leur 18 ans (et pour lesquelles le SAJ<sup>102</sup> ne veut pas toujours ouvrir un dossier car ils approchent de la majorité et sortent de leur champ de compétence). Des mineures enceintes peuvent aussi se retrouver à la rue car après avoir été mises à l'écart par leur famille.

Pour ces personnes, l'abri de nuit n'est pas une réponse, c'est pourquoi le Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S) se charge de trouver une solution d'hébergement. L'orientation n'est pas toujours des plus faciles puisque Namur ne dispose que d'un seul lit d'urgence en maison d'accueil. Il est proposé par l'Arche d'Alliance qui n'accueille que des femmes.

##### ◆ **Avoir un chien**

\* *Entre 4 et 11 personnes concernées à Namur*<sup>103</sup>

Bien qu'il soit difficile de quantifier les personnes sans-abri ayant un chien, un recoupement d'informations issues de sans-abri eux-mêmes rencontrés en rue, de nos observations et des Travailleurs Sociaux de Rue (T.S.R.), permet de donner une fourchette de 4 à 11 personnes sans-abri ayant un chien à Namur. Parmi ces personnes, certaines seraient toutefois périodiquement hébergées chez des amis ou dans la famille.

Ce nombre fluctue d'un jour à l'autre même si un noyau dur d'une petite dizaine de personnes semblerait perdurer.

\* *Le refus des maîtres à abandonner le chien*

Les personnes sans-abri ne sont pas acceptées avec leur chien ou autre animal de compagnie (rat, serpent, etc.) au sein de la structure.

<sup>102</sup> Pour Service d'Aide à la Jeunesse.

<sup>103</sup> Sur une trentaine de personnes sans-abri estimées comme étant ancrées à la rue sur Namur.

Nous avons pu constater que les maîtres refusaient de se séparer de leur compagnon même le temps d'une nuit.

Pour ces personnes, le fait de laisser leur chien seul à la Croix Bleue ou dans un refuge leur donne le sentiment de l'abandonner...ou d'être abandonné (par lui). Nous avons effectivement vu précédemment que les personnes sans-abri ont une propension à être abandonnées, c'est-à-dire à être dans la crainte de la perte du lien social.

Le chien étant considéré comme leur meilleur ami, tout détachement leur est donc insupportable. Les maîtres soutiennent que c'est un soutien moral incroyable et la seule chose qui les retienne à la vie, ainsi qu'une manière de s'occuper et de ne pas sombrer.

*« Pour la plupart d'entre eux, cette séparation est impossible car le lien qui les unit est tellement fort, qu'ils préfèrent rester dehors, même en plein hiver. Pourtant, pour un sans-abri, le chien est bien souvent le dernier lien social. Alors, rien ne doit les séparer. »<sup>104</sup>*

### **\* Le besoin de confiance inconditionnelle et d'attachement**

P.ITALIANO<sup>105</sup>, quant à lui, souligne dans son livre que les personnes sans-abri sont des personnes dont la confiance est altérée, ce qui engendre chez elles un besoin de confiance inconditionnelle qu'elles semblent trouver dans la compagnie du chien.

Si certains se demandent si avoir un chien est une nécessité quand on est à la rue et ont l'impression ou même la conviction que le chien constituera un frein pour leur réinsertion, d'autres acteurs de terrain privilégient l'analyse suivante : Le chien est le « *doudou* », la satisfaction du besoin de reconnaissance, d'attachement, et de soutien. Il est un symptôme non pas à nier, ou pire à exclure, mais à accepter pour ensuite le travailler.

### **\* Le chenil ou la cage : des expériences vaines**

Dans d'autres villes comme à Mons et Charleroi, des tentatives d'arrangement avec la Croix Bleue et la création de cage dans la cour de l'abri de nuit ne semblent pas avoir porté leurs fruits. Les sans-abri demandent à être pris en charge avec leur chien auprès d'eux et non en un lieu différent.

Si ces expériences n'ont pu permettre aux personnes d'accéder aux maisons d'accueil, elles nous ont toutefois permis d'en retirer un enseignement : les personnes veulent être au plus près de leur chien, dans la même pièce et, si ce n'est pas le cas, elles préfèrent rester en rue avec lui.

### **\* Le chien comme un prétexte pour les plus marginalisés**

Il est difficile de savoir, si c'est réellement la présence des chiens qui explique le fait que ces personnes ne fréquentent pas les structures d'hébergement ou si d'autres raisons sont en jeu.

Sur un total de quatre personnes rencontrées en rue et dans un restaurant social, seule une d'entre elles serait désireuse d'accéder à l'abri de nuit, si elle pouvait y aller avec son chien. Il s'agissait d'un monsieur qui venait de perdre son logement, une semaine auparavant. Les autres, ayant investi la rue depuis plusieurs années, ont avancé que mêmes si leur chien y était accepté, elles n'iraient pas. Cannelle à la main, elles semblaient, elles-mêmes, ne plus savoir les raisons exactes qui les poussaient à ne pas s'y rendre.

Le chien semblerait donc être devenu pour certains, avec les années « l'arbre qui cache la forêt », c'est-à-dire une sorte de prétexte que les personnes mettent en avant pour expliquer leur refus d'aller en abri de nuit ou en maison d'accueil. Les habitudes de consommation et le phénomène de désocialisation dont nous avons parlé précédemment ayant pris leur quartier depuis des années, ces personnes auraient certainement des difficultés à rentrer dans un cadre, aussi minimaliste soit-il.

<sup>104</sup> <http://30millionsdamis.fr/la-fondation/nos-actions/proteger-les-animaux/le-fleuron-peniche-du-coeur.html> 4.02.09.

<sup>105</sup> ITALIANO P., « Du capital social à l'utilité sociale. Petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées », Liège, Editions de l'Université de Liège, 2007.

Un travail d'accroche serait donc plus que nécessaire pour qu'elles puissent s'inscrire dans un projet même rudimentaire comme se rendre à l'abri de nuit.

**\* *L'acceptation du chien comme un outil d'accroche***

Le chien pourrait être un outil d'accroche entre la personne et l'institutionnel, au lieu d'être un facteur d'exclusion.

Des réflexions et actions sont en gestation à Namur et plus spécifiquement au sein de l'échevinat des Affaires sociales de la Ville de Namur et du cabinet du CPAS. Suite à une visite à Paris, les réflexions ont pu être alimentées et déboucheront d'ici 2010 sur la création d'un nouvel abri de nuit et vraisemblablement une forme de travail de rue. L'accueil de personnes accompagnées d'un chien a de bonnes chances d'aboutir. Il faut toutefois préciser que des prescriptions urbanistiques doivent être prises en compte, ce qui ne facilite pas la mise sur pied d'un tel projet novateur.

A Paris, la péniche « Le Fleuron », amarré à un quai de la Seine, accueille les chiens et leurs maîtres dans la même cabine. Pour des raisons d'hygiène, le chien passe dès son entrée sur la péniche à l'antipuce. Une consultation vétérinaire gratuite est aussi assurée tous les 15 jours.

*« Dans la péniche "Le Fleuron", pas question d'être séparés : chaque cabine est aménagée pour recevoir un chien. Avec 3 unités de dortoirs, composées chacune de plusieurs cabines et couchettes et d'une zone sanitaire avec douches, WC et lavabos, « Le Fleuron » peut héberger jusqu'à 50 personnes et 25 animaux. »<sup>106</sup>*

Bien plus qu'un simple abri pour la nuit, ce lieu nous montre qu'en accueillant le chien et le maître il est possible de dépasser l'urgence et de s'inscrire dans une réinsertion.

*« Aujourd'hui, " Le Fleuron " n'est pas seulement un projet d'accueil novateur, c'est aussi un chemin de réinsertion réaliste et sensé. S'il n'a pas pour mission première de réinsérer les sans-abri, depuis son ouverture en 1999, de nombreux passagers ont pu sortir de la galère, retrouver un travail et une vie sociale. En effet, les trois semaines passées à bord leur permettent de reprendre pied et de récupérer leur dignité. »<sup>107</sup>*

**◆ *Etre une famille***

Les familles ne sont pas acceptées à l'abri de nuit dans le sens où les enfants n'y sont pas accueillis.

Le papa peut toutefois y accéder et la maman, avec les enfants, peut chercher une place en maison d'accueil.

Comme nous le verrons, les familles entières sont généralement orientées par l'équipe des Travailleurs sociaux de rue. (T.S.R.) dans une maison d'accueil, soit à Namur vers « Les Trieux » et, plus généralement, faute de place, en dehors de Namur. Il arrive régulièrement que les travailleurs sociaux soient amenés à délocaliser la famille jusqu'à parfois changer de province. En derniers recours, ils sont parfois amenés, faute de place pour familles entières, à séparer une famille (enfants avec la maman en maison d'accueil et le papa ailleurs).

**◆ *Etre en chaise roulante***

**\* *L'aménagement et le personnel limité***

L'abri de nuit de Namur n'est actuellement pas adapté à l'accueil de personnes à mobilité réduite. Bien que l'accueil des personnes en chaise roulante ne soit pas, in stricto, impossible, il s'avère compliqué aux yeux des éducateurs car :

<sup>106</sup> <http://www.protection-des-animaux.org> 15.04.09.

<sup>107</sup> Idem.



- La structure n'offre pas de couloirs suffisamment larges, les toilettes ne sont pas adaptées, les lits sont superposés et des marches sont présentes ;
- Les éducateurs ne sont pas habilités à effectuer des tâches relevant du « nursing » ;
- L'éducateur étant seul pour le coucher et le lever ne peut se consacrer exclusivement à la personne en chaise roulante nécessitant une aide.

Entre une à quatre personnes<sup>108</sup> avec ce profil se présente chaque année à l'abri de nuit. Il semblerait donc que cela ne soit pas une situation courante, mais il n'empêche que le réseau souffre d'un manque indéniable de solution pour ces personnes. Comme nous le verrons plus loin, aucune des structures d'hébergement ne peut les accueillir puisque les quatre maisons d'accueil namuroises ne sont pas non plus adaptées pour le faire.

Plus qu'un problème lié à la structure, la non-acceptation de personne en chaise roulante est liée au personnel éducatif qui est limité à l'abri de nuit<sup>109</sup>. En effet, étant seul, l'éducateur, légitimement, à tendance à durcir les conditions d'accès au vu de son impossibilité à « garder un œil sur tout » et au vu de la collectivité des lieux. Un des éducateurs de l'abri de nuit confirme :

*« La personne ne sera pas prise si, en raison de son état, elle ne peut aller aux toilettes sans déranger tout le monde, si elle devient violente, si elle manque de respect aux autres. »*

Ce n'est donc pas tant la chaise roulante qui pose problème mais bien le manque d'autonomie comme l'évoque un éducateur en prenant l'exemple d'une personne aveugle ou en état d'ébriété important qui poserait aussi une difficulté à être accueillie :

*« Tant que la personne est « gérable », la personne peut rester. »*

Encore une fois, la question de « gérabilité » est en lien avec le personnel réduit : au moins il y a d'encadrement, au plus les conditions d'accès sont importantes.

Un aménagement adapté aux personnes en chaise roulante bien que nécessaire ne suffit pas pour accueillir ces personnes. Un encadrement éducatif plus important qu'actuellement est aussi nécessaire ainsi que des possibilités en amont, comme en maison d'accueil, pour éviter, comme d'autres, qu'elles restent dans le circuit de l'urgence.

### *\* Les effets du manque de solutions d'accueil*

Le peu de possibilités d'accueil pour les personnes en chaise roulante rend l'orientation de ces personnes très compliquée pour les services d'accueil d'urgence ou de première ligne comme le D.U.S ou les T.S.R et pousse parfois des travailleurs sociaux à mobiliser une énergie considérable dans la recherche de places adaptées et disponibles.

Face aux limites du terrain, certains travailleurs n'ont d'autres choix que de baisser les bras avec le sentiment d'impuissance et de culpabilité que cela peut entraîner. L'un d'entre eux témoigne :

*« Avec des personnes en chaise roulante, c'est difficile car l'abri de nuit les refusant, les hôpitaux ne les voulant pas forcément et les mettre à l'hôtel ne sachant pas leur degré de « dangerosité ». C'est compliqué. Fin voilà, ça m'est arrivé de remettre cette personne-là en rue ! »*

Dans la mesure du possible toutefois et plus généralement, les travailleurs vont jusqu'à faire de grandes distances en voiture pour amener les personnes à un abri de nuit plus adapté soit en Wallonie ou à Bruxelles.

On voit donc ici que l'inadaptation d'une structure à un profil peut forcer les professionnels à participer au phénomène d'errance géographique chez les personnes sans-abri.

<sup>108</sup> Sur les quelques 276 personnes différentes se présentant à l'abri de nuit sur une année (chiffre de 2008)

<sup>109</sup> Pour rappel, un seul éducateur est présent par nuit.

## ◆ **Ne pas être en demande d'hébergement ou le refuser**

### \* *Quatre à dix personnes à Namur qui refusent tout*

Bien qu'il ne s'agisse que d'une estimation puisqu'il est difficile de savoir si la personne n'est pas aidée par l'un ou l'autre service, il semblerait qu'il y ait quatre à dix personnes dans une situation de non-demande, quelle qu'elle soit. Ce chiffre désignerait les personnes qui rentrent dans la catégorie de la « cloche » si on se réfère à la typologie de M. BRESSON, c'est-à-dire les personnes en rupture totale ou quasi avec les institutions.

Ce sont des personnes qui refusent tout contact avec les T.S.R et le D.U.S. et qui refusent de se rendre à l'abri de nuit. Ce ne sont pas forcément des personnes ayant un chien.

Un discours souvent entendu et répandu chez les professionnels comme dans l'opinion publique va dans le sens de dire qu' « *Ils savent bien ce qui existe, ils ont déjà vu une assistante sociale ou un éducateur, ils savent ce qu'ils ratent.* »

Si on en croit ce discours, les personnes feraient donc le choix éclairé et délibéré de rester en rue et de refuser l'aide proposée.

Trois données mises en corrélation nous indiquent cependant que cette inertie apparente ne relève pas forcément d'un choix personnel éclairé :

- Le système de l'accueil et de l'hébergement actuel suppose et impose que les personnes soient dans la demande explicite pour bénéficier d'une aide ;
- Le public sans-abri peut se caractériser par une habitude de consommation, un sentiment de honte ou un trouble de la santé mentale ;
- Des informations erronées et des représentations négatives peuvent tromper le sans-abri sur le bien-fondé d'un accueil en abri de nuit.

### \* *Mauvaises informations, peur de perdre sa liberté et sentiment de honte*

Le manque de motivation est une raison pour laquelle des personnes n'accèdent pas à la structure à certains moments. Chez certains sans-abri, cet état est lié au fait qu'ils n'ont pas en main les bonnes informations. C'est le cas lorsqu'une personne pense que l'abri de nuit est fermé alors qu'il ne l'est pas ou que le quota est d'application alors qu'il ne l'est pas.

La connaissance des services est, donc, pour certains sans-abri erronée et partielle. Rester en rue n'est donc pas totalement un consentement éclairé et délibéré.

La peur du changement et la peur de perdre sa liberté peuvent également expliquer la non-demande. Cette peur est d'autant plus présente que les personnes ont un parcours carcéral ou en institution et que l'abri de nuit (ou une maison d'accueil) est synonyme de contraintes qu'elles ne désirent plus.

Un acteur de terrain explique :

*« L'état de non-demande s'explique par la peur. La peur de perdre son autonomie en allant demander de l'aide, perdre sa façon de gérer sa vie, peur de montrer qu'on a besoin d'aide et peur de rentrer dans un monde institutionnel quasi de l'ordre de la prison pour certains. »*

La question de la demande et de la motivation a également un lien direct avec le sentiment de honte. Des personnes sans-abri préfèrent ne pas se rendre à l'abri de nuit car le lieu leur renvoie une image « dégradante » d'elles-mêmes. Elles déclament qu'elles valent mieux que « ça », et qu'elles ne sont pas « *comme tout ces sans-abri qui ne ressemblent à rien.* »<sup>110</sup>

<sup>110</sup> Expression utilisé par Monsieur F. rencontré en rue.



Il faut également rappeler, qu'au-delà de la motivation, les personnes doivent être chanceuses face au tirage au sort<sup>111</sup> pour bénéficier d'un lit à l'abri de nuit.

Il ne s'agit pas seulement de connaître le réseau, mais d'accepter de frapper à sa porte et de pouvoir y accéder au niveau des conditions imposées et du « facteur chance ».

### *\*La non-demande: une attitude par défaut*

Des personnes sans-abri rencontrées en rue ont d'emblée avancé un choix d'être en rue, mais quand on leur demande ce qu'elles souhaiteraient, une réponse revient souvent « *une petite chambre, rien de plus, rien qu'à moi* ».

On peut donc supposer que, pour certains, le choix prétendu est « effrifiable » et que la rue constitue une option par défaut.

Le manque d'intérêt pour l'abri de nuit, la maison d'accueil ou un logement peut également être dû à une consommation de drogue qui anesthésie la motivation. Une pathologie mentale peut aussi avoir cet effet. Nous y reviendrons.

### *\*L'aide contrainte : un débat au cœur de la question*

Un débat est par ailleurs actuellement présent à Namur et se cristallise autour de la question : faut-il contraindre les gens à se faire aider ? Précisons que ce débat a été lancé par les médias et les politiques suite au décès d'un sans-abri à Namur en décembre 2008. Les travailleurs sont nombreux voire unanimes sur le fait que la contrainte n'est pas une solution sociale et ne permet pas de dépasser l'urgence de la situation dramatique dans laquelle se trouve la personne.

*« D'une manière générale, la plupart s'accorde à dire que l'aide contrainte n'est pas une piste à envisager en tant que telle. En effet, certains sans-abri seraient « conscients de leur mode de vie » et souhaiteraient ainsi « garder leur liberté », liberté à respecter « pour autant que leur vie ne soit pas en danger. »<sup>112</sup>*

Aussi, précisons que la cristallisation de cette question à la période hivernale laisse à penser que ces situations, souvent dramatiques, ne le sont qu'en hiver. Or, les grandes chaleurs sont autant si non plus mortelles que l'hiver par les risques d'hyperthermie et de déshydratation.

Les acteurs sociaux sont unanimes sur le fait que l'aide contrainte ne devrait être déployée qu'après avoir épuisé tout l'arsenal de tentatives d'aide et doit être régi par un cadre déontologique strict.

Si des structures d'aide à bas seuil accueilleraient ces sans-abri, la question de l'aide contrainte n'aurait probablement pas lieu d'être puisque de nombreuses personnes actuellement en rue trouveraient un toit qui leur correspond. Réfléchir à l'aide contrainte, c'est déplacer le problème et risquer d'inscrire la problématique de prise en charge des personnes sans-abri dans une lecture sécuritaire au lieu d'une lecture psychosociale globale.

L'aide contrainte, c'est aussi privilégier l'urgence et donc la mise à l'abri provisoire au détriment d'une réponse globale et réelle. Ce point sera à nouveau abordé plus loin.

Pour les personnes dont les facultés sont altérées et qui refusent à tout prix une mise à l'abri, la mise en observation peut sembler être la solution de dernier recours adéquate pour les protéger d'elles-mêmes, des dérives de la rue et protéger les autres. Cette possibilité est pourtant trop peu facile à mettre en œuvre selon les acteurs de terrain.

Un travail d'accroche là où la personne se trouve permettrait également de mettre la personne en confiance, l'informer, faire émerger une demande et la soutenir dans ses démarches. Ces propositions seront approfondies dans la dernière partie de ce rapport.

<sup>111</sup> Voir plus loin.

<sup>112</sup> Extrait de la note élaborée par le RSUN pour répondre à l' « Interpellation parlementaire sur l'aide contrainte des personnes sans-abri en cas de grand froid », 3.02.09.

### ◆ Avoir consommé ou être dans une habitude de consommation

Comme nous l'avons vu par avant, la consommation est une des caractéristiques possibles des personnes sans-abri. Une grande majorité des personnes que nous avons rencontrées en rue était avec une canette de bière à la main. A l'abri de nuit, même s'il est moins facile de détecter leur consommation, il semblerait selon nos impressions qu'en moyenne un bon tiers des utilisateurs soit également dans une habitude de consommation.

Les assuétudes constituent un frein à l'abri de nuit puisque la consommation est interdite en son sein et que :

- Des personnes toxicomanes refusent de se rendre à l'abri de nuit car elles ne pourront pas s'adonner à leurs habitudes ;
- Des personnes, étant sous l'emprise de la boisson, ont leur perception qui est altérée et ne sont plus en état de faire le choix de se mettre à l'abri. C'est le cas des personnes atteintes du syndrome de Korsakoff<sup>113</sup>, bien qu'il ne faille pas être aussi loin pour voir ses facultés amoindries. Ce phénomène est d'autant plus inquiétant en période de grand froid ou de grandes chaleurs<sup>114</sup> car leur vie est d'autant plus menacée. Ce phénomène pose néanmoins de graves difficultés 365 jours sur l'année, car il ne permet pas la réinsertion ou très difficilement ;

*« Le syndrome de Korsakoff comporte à la fois une amnésie des faits récents, une désorientation temporo-spatiale, de fausses reconnaissances, la fabulation et une certaine euphorie. »<sup>115</sup>*

- Une personne en état d'ébriété ne sera pas acceptée à l'abri de nuit si elle a un comportement dérangeant pour les autres utilisateurs et si elle ne peut se gérer seule au sein de la structure.

### ◆ Préférer un squat

#### \* Plus d'avantages qu'à l'abri de nuit

Pour certaines personnes, la possibilité de rester dans un squat (ce que nous considérons comme un lieu d'hébergement précaire) est préférable à l'abri de nuit ou à la maison d'accueil car le squat leur permet :

- de rester entre copains (en « clan ») ou seul ;
- de dormir plus longtemps ;
- de s'adonner à la consommation ;
- de ne pas se plier à des règles et horaires contraignants ;
- de pouvoir rester avec son chien.

Le squat offre pour certaines personnes, surtout les plus marginalisées, plus de certitude et de sécurité que l'abri de nuit au vu de ses possibilités d'exclusion, du tirage au sort et de l'absence de garantie d'avoir une place le soir en y sortant le matin.

<sup>113</sup> « Le syndrome de Korsakoff se définit par des problèmes de mémoire, une fabulation et une inflammation des tissus nerveux (polynévrite). Les syndromes de Korsakoff peuvent être causés par un alcoolisme chronique, un traumatisme crânien grave, une tumeur cérébrale, des problèmes vasculaires dans le cerveau. L'alcoolisme chronique est une cause fréquente d'atrophie cérébrale, à laquelle peuvent s'ajouter d'autres causes de troubles cognitifs dont le syndrome de Korsakoff. Les symptômes sont également dus à une carence en vitamine et une dégradation de l'état général de la personne », <http://www.lademence.be/pages/demences/alcooliques.html>, 15.04.09.

<sup>114</sup> Selon la BAPSA (Brigade d'aide aux Personnes Sans-Abri), rencontrée à Paris en février 2008, il y aurait plus de probabilité de mourir à la rue d'hyperthermie que d'hypothermie.

<sup>115</sup> <http://www.universalis.fr/encyclopedie/>, 15.04.09.

**\* *Le jeu n'en vaut pas la chandelle à l'abri de nuit***

Le squat est pour certains, plus « avantageux » que l'abri de nuit ou la maison d'accueil. Le témoignage d'un monsieur va dans ce sens :

*« Risquer de quitter le squat pour une place qu'on n'est même pas sûr d'avoir ou de garder à l'abri de nuit, c'est d'office risquer de se faire piquer son squat. »*

En hiver, certaines personnes refusent toujours de quitter leur lieu de fortune pour se rendre à l'abri de nuit. Elles avancent les mêmes raisons que le restant de l'année : question de distance (faire parfois des kilomètres à pied dans le froid), d'utilité (pour juste une nuit au chaud, dans un dortoir mixte avec lever matinal), et affectives (quitter son « chez soi », quitter ses copains).

Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes ayant un chien refusent de s'en séparer. Le fait qu'il fasse froid ne change en rien leur avis, que du contraire. Le bien-être du chien compte tout autant que le leur. Si le chien ne rentre pas, eux non plus.

**\* *L'absence de sens pour se rendre à l'abri de nuit***

En préférant le squat, c'est l'absence de « sens » aux yeux de la personne dans les structures comme l'abri de nuit ou la maison d'accueil qui est aussi pointée. Elles ne trouvent pas l'utilité d'aller en structure d'hébergement.

**\* *Une transition difficile entre la rue et les structures d'hébergement***

Au vu des traits psychologiques de la personne et de ses habitudes en rue, le passage du squat à l'abri de nuit actuel ou le passage du squat à la maison d'accueil est trop difficile voire impossible pour certains. Une période et un mode de transition sembleraient donc nécessaires en plus d'un travail d'accroche et de « mise en sens ».

**◆ *Ne pas respecter les règles horaires***

L'abri de nuit ouvre ses portes de 21h30 à 22h pour permettre à chacun de disposer d'une demi-heure pour arriver à temps.

Si le fait de disposer d'une marge de manœuvre d'une demi-heure permet à tout un chacun d'adapter son emploi du temps pour arriver sur les lieux, des personnes pour diverses raisons (justifiées ou non) peuvent être en retard.

**\* *Illustration***

Cela a été le cas d'une personne arrivant à 22h05, heure de l'abri de nuit, un soir d'hiver. Elle venait d'un restaurant social où la radio donnait une heure différente de celle de l'éducateur : quelques minutes avant 22h. La personne n'a pas été accueillie. Il a été relevé par un acteur de terrain le manque de dialogue possible avec les éducateurs de l'abri de nuit et leur manque de flexibilité en cas de situation exceptionnelle et justifiée. Des sans-abri quant à eux ont décrié le manque d'humanité d'une règle horaire jugée trop stricte : « à une minute près, on peut rester crever de froid dehors ».

**\* *La nécessité de la règle***

Des limites doivent être en toute logique posées par les institutions y compris à l'abri de nuit car elles sont nécessaires tant pour la gestion de l'accueil que dans une visée de réinsertion de la personne. Poser certaines règles est aussi un gage de confort, de respect et de sécurité pour les autres hébergés et le personnel éducatif. Le Règlement d'Ordre intérieur (ROI) va dans ce sens en interdisant la violence, la consommation et en promouvant le respect des autres et le respect des horaires.

### \* *L'importance d'un tiers objectif et du dialogue*

Au vu des caractéristiques possibles des sans-abri énoncées auparavant dans ce rapport, notamment la perte de repères spatio-temporels et de lucidité, le fait de mettre un tiers objectif pour « faire la loi » permettrait de déculpabiliser le personnel éducatif et de responsabiliser les sans-abri. Le placement sur la façade extérieure de l'abri de nuit d'une horloge pourrait constituer ce tiers.

Dans une situation exceptionnelle, comme celle citée au-dessus, la question de la mise en réseau semble aussi constituer une piste à travailler pour d'une part, éviter ce type de réaction et d'autre part, pour permettre à la personne de pouvoir être accueillie en cas de circonstance justifiée.

### ◆ **Etre violent et/ou ne pas respecter les autres**

La non-violence et le respect des autres sont des conditions d'accueil pour tous les services travaillant auprès des personnes sans-abri que cela soit pour les services sociaux, les restaurants sociaux, l'abri de nuit ou les maisons d'accueil. Le non respect de cette condition entraîne d'ailleurs une exclusion ou une fin de séjour anticipée.

Dans le discours des travailleurs, les exclusions liées à la violence sont souvent liées à une difficulté à la gérer, aux limites du travailleur ainsi qu'à la sécurité du groupe.

### \* *La violence liée à la souffrance*

Comme nous l'avons vu dans le chapitre dédié aux traits caractéristiques des sans-abri, la violence peut être issue d'un mode de vie propre à la rue et peut également être induite par une volonté de se défendre contre les autres.

Le témoignage fictif d'une personne en souffrance permet de comprendre le lien entre la souffrance psychologique, le besoin d'écoute et d'échange, et la violence :

*« Je n'ai pas les mots pour dire ma solitude, ma tristesse ou ma colère. Je n'ai pas les mots pour dire mon besoin d'échange, de compréhension, de reconnaissance. Alors je critique, j'insulte ou je frappe. Alors je me pique, je picole ou je déprime. »<sup>116</sup>*

### \* *La violence liée aux conditions d'accueil*

Il nous semble aussi important de pouvoir être attentif au fait que l'agressivité de certaines personnes au sein de l'abri de nuit puisse en partie être liée aux conditions d'accueil qui y sont proposées telles que la promiscuité et la mixité des lieux.

Le cas de monsieur K. peut en témoigner :

*« Un homme se baladait en slip en pleine nuit dans le dortoir, il dormait dans le lit en dessous de ma femme, je lui ai dit le fond de ma pensée, violemment peut-être mais sans frapper, l'éducateur a appelé la police. Depuis on me dit que je ne peux plus y aller. Ma femme peut y aller, alors on se sépare parfois pour la nuit, elle y va, moi je reste dehors. »*

Comme nous le proposerons plus loin dans les pistes d'action, la violence pourrait être en partie réduite si elle pouvait être canalisée et gérée par des professionnels ayant une formation sur la prévention, la détection et la gestion de la violence. Cette proposition a par ailleurs été mise en exergue lors d'une concertation sur le « Plan Hiver » menée au Relais social urbain namurois, au cours de laquelle les partenaires ont exprimé le besoin de bénéficier de formations sur la gestion du stress et de l'agressivité lequel pouvait être un générateur de conflit.

Le témoignage d'un éducateur de l'abri de nuit va dans ce sens en soulignant la nécessité d'avoir un réel bagage professionnel dans le social pour être au poste qu'il occupe :

<sup>116</sup> D'ANSEMBOURG Th., « Cessez d'être gentil soyez vrai ! Etre avec les autres en restant soi-même », Paris, Les éditions de l'Homme, 2001.

« Beaucoup n'ont pas d'outils pour gérer les sans-abri [...]. Le manque de professionnalisme en va de la sécurité des gens. On est dans un milieu qui demande un vrai professionnalisme. »

#### ◆ **Avoir des troubles psychiatriques**

La problématique de la santé mentale constitue un frein à l'accès à l'abri de nuit, essentiellement pour les raisons suivantes :

- Des sans-abri dits « borderline » (à la frontière de la psychose et généralement sans traitement) se retrouvent à la rue et ne se rendent pas forcément à l'abri de nuit, même lors de conditions climatiques très rudes en raison des facultés mentales altérées ;
- Les éducateurs et travailleurs sociaux ne sont pas formés à l'accueil de ce type de profil et des exclusions y sont liées, notamment en cas d'un accès d'agressivité.

#### ◆ **Raison avancée lors du rapport intermédiaire mais réfutée après vérification**

La maladie contagieuse avait été énoncée dans le rapport intermédiaire de cette étude comme étant un frein hypothétique à l'accès à l'abri de nuit. Après vérification, il semble que ce « frein » soit assez anecdotique.

Dans les faits, la détection de ce type de maladie est rarement visible à l'œil nu et ne peut donc pas faire l'objet d'une mesure d'exclusion. Par ailleurs, nous avons lors de nos immersions à l'abri de nuit rencontrée des personnes ayant diverses maladies contagieuses à gravité et degré de contagion divers (grippe, sida). Une personne a même avancé avoir une suspicion de gale.

### I.1.2. Les raisons liées à l'établissement

#### ◆ **Places conditionnées par le hasard**

##### \* *Le recours au tirage au sort*

Comme nous l'avons vu dans la première partie de ce travail, l'abri de nuit dispose de 14 lits toute l'année avec six lits supplémentaires dans le cadre du « Plan Hiver »<sup>117</sup>.

Un système de tirage au sort est mis en place lorsque le nombre de demandeurs est supérieur au nombre de lit (excepté durant la période couverte par le « Plan Hiver »).

Ces derniers ont augmenté de manière importante ces dernières années. 22 tirages au sort ont eu lieu en 2007 et tendent encore à se multiplier.

Le tirage au sort est un frein à l'accès puisqu'il empêche de manière tout à fait aléatoire certaines personnes de bénéficier d'un lit.

Au-delà du fait que les places sont limitées, c'est la manière dont elles sont attribuées qui semble décourager certains sans-abri. Pour certains d'entre eux, notamment les plus marginalisés et découragés, le tirage au sort, même s'il n'a pas lieu systématiquement<sup>118</sup>, peut instaurer un climat de méfiance et discréditer l'aide apportée.

Ce procédé est vécu comme une injustice pour certains sans-abri et peut vraisemblablement nourrir leur « méfiance institutionnelle » dont nous avons parlé précédemment.

<sup>117</sup> Le « Plan Hiver » est coordonné par le RSUN du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars. Outre un accueil de jour élargi, il prévoit six lits supplémentaires à l'abri de nuit et la souplesse des conditions d'admission (quota levé et absence de tirage au sort en période de gel, pluie et bourrasque). Le dispositif de la Caserne est déployé lorsque le nombre de demandeur dépasse la capacité d'accueil de l'abri de nuit de 6 personnes.

<sup>118</sup> Il n'y a pas de tirage au sort, en principe, en cas de gel, pluie et bourrasque. Cependant il relève de la décision discrétionnaire de l'éducateur en fonction.

A ce titre donc, le tirage au sort constitue un frein à la fois effectif, mais aussi symbolique et psychologique dans l'accès à l'abri de nuit comme en témoigne un monsieur rencontré en rue et ne fréquentant plus l'abri de nuit depuis des années :

*« Se rendre à l'abri de nuit, attendre à la grille, attendre avec l'éducateur, ne pas être sûr de pouvoir rester,.... Autant ne pas y aller, surtout que je n'ai jamais de chance ! »*

Un autre poursuit :

*« Je ne vais pas là-bas [abri de nuit] parce que si ça tombe je devrais quand même revenir ici [rue]. »*

Il faut ajouter que lorsque la personne se présente pour 22 heures et qu'elle est malheureusement tirée au sort, il lui est impossible de trouver, aussi tard une alternative et n'a d'autre choix que de retourner en rue ou comme, c'est déjà arrivé, de se présenter à la salle des urgences hospitalières.

Une itinérance et une précarisation supplémentaire des personnes risquent ainsi d'être générées.

### *\* Le recours à l'hôtel et à l'Auberge de Jeunesse*

Une des conséquences du manque de place à l'abri de nuit (et autres structures d'hébergement et de logement) est le recours à l'orientation des personnes vers l'hôtel ou vers l'Auberge de Jeunesse si l'abri de nuit est complet et /ou que l'orientation vers l'abri de nuit ne semble pas adapté.

Deux constats sont établis par les travailleurs du Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S) et de l'abri de nuit suite à ce type d'orientation réalisé par le D.U.S, soit :

- Les personnes orientées apprécient cette alternative plus confortable et désirent y retourner plus souvent. Certaines personnes y retournent par leurs propres moyens quelques jours par mois pour pouvoir mieux se reposer ;
- Les personnes refusent car elles craignent d'être laissées pour compte, ont peur de la solitude et d'un nouveau cadre. En refusant cette alternative, les personnes expriment leurs besoins et attentes vis-à-vis de l'abri de nuit : leurs besoins d'être entourées et de rester au sein d'une structure qui les rassure, leurs attachements à la dimension humaine et à la possibilité d'être écoutée et de discuter. La peur d'être abandonnée une nouvelle fois est aussi mise en évidence.

Ce type d'orientation n'a pas pu être étudiée en profondeur. Nous pouvons cependant déjà dire que cette orientation se fait en principe par le D.U.S.<sup>119</sup> mais qu'il arrive que des personnes spontanément utilisent cette alternative.

Aussi, dans la pratique, le relais vers ce type de structure remet en cause la dimension inconditionnelle de l'accueil puisqu'une carte d'identité est nécessaire pour y accéder<sup>120</sup>. Il est déjà arrivé que ce soit le travailleur du DUS qui prête sa carte d'identité.

<sup>119</sup> Lorsque l'abri de nuit est complet en période hivernale ou lorsqu'il s'agit de mettre à l'abri une personne victime de violence conjugale et lui éviter un désagrément supplémentaire à l'abri de nuit.

<sup>120</sup> A l'auberge de jeunesse tout au moins.

## I.2. Les raisons pour lesquelles des personnes accèdent à l'abri de nuit mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas

### I.2.1 Les raisons liées au profil de la personne

#### ◆ **Etre illégal sur le territoire**

La personne en séjour illégal ne peut, en principe, bénéficier que d'une seule nuit à l'abri de nuit où elle pourra néanmoins faire appel au D.U.S. pour une éventuelle orientation vers les services adéquats comme le Centre des Immigrés Namur-Luxembourg.

Dans les faits, cette interdiction place l'éducateur dans une position inconfortable puisqu'il peut être amené à demander la carte d'identité de la personne qu'il suspecte de ne pas être en ordre de papiers. Et ce en dépit de l'accueil inconditionnel prôné par le décret.

Il est un fait relativement courant que les personnes illégales donnent un faux nom à l'éducateur et change autant de fois d'identité que possible pour bénéficier de plusieurs nuits.

Il semblerait que sur cette question une réflexion et une prise de position soit nécessaire tant au niveau communal que fédéral pour éviter aux travailleurs de terrain de recourir à des pratiques de contrôle et de discrimination, source de malaise et d'insécurité tant pour les travailleurs que les usagers.

#### ◆ **Avoir un manque d'hygiène avéré<sup>121</sup>**

##### *\* Une « exclusion » liée au groupe*

Lorsqu'une personne fait état depuis plusieurs jours d'un manque d'hygiène au point qu'elle soulève le mécontentement des autres utilisateurs de l'abri de nuit, l'équipe éducative l'avertit que dans de telles conditions, elle ne sera pas acceptée la nuit suivante.

Une sorte d'exclusion est donc faite par l'éducateur au vu des critiques et mécontentements des autres utilisateurs. Ce type de pratique est, donc, en étroite lien avec le fait que l'accueil est collectif et en dortoir unique.

Nous n'avons pas eu la preuve que des sans-abri évitent l'abri de nuit en raison de l'absence de douche, par contre nous savons que pour certaines personnes, le fait d'être « exclues » par manque d'hygiène pousse certains à ne pas revenir.

##### *\* Une exclusion source de honte et d'instabilité*

On constate que le problème d'hygiène avéré peut être une raison pour laquelle la personne bien qu'ayant accédé à la structure n'y revienne pas car :

Le fait d'être exclu sur base d'un manque d'hygiène peut être source de honte pour celui qui est désigné comme la personne qui sent mauvais et qui dérange les autres. La personne ne revient donc pas forcément le lendemain après avoir pris une douche comme le propose l'éducateur.

Le fait de devoir se laver pour rester à l'abri de nuit pousse les personnes à devoir quitter l'abri de nuit car elles sentent mauvais et ne peuvent prendre leur douche au sein de l'abri de nuit. Elles devront se rendre dans un endroit adapté (à « Li P'tite Buwéye » ou le restaurant social « Lès Sauvèrdias ») pour pouvoir retourner à l'abri de nuit.

---

<sup>121</sup> Nous avons hésité à mettre ce point à cet endroit-ci. Nous aurions pu l'intituler « l'accès aux douches » et le mettre dans les raisons liées à l'établissement.



**\* *L'absence de douche participant à l'itinérance, à la honte et à la méfiance institutionnelle***

La mobilité exigée à certains moments par un service peut dès lors renforcer le phénomène d'errance institutionnelle que nous avons expliqué précédemment comme étant un trait caractéristique des sans-abri. Le fait de ne pas proposer un service «de droit commun» et ainsi obliger la personne à se rendre dans un autre service pour accéder à l'hébergement ne semblerait pas déboucher sur une réelle prise en charge vers la réinsertion. Cela casse également le lien et l'accroche amorcée.

Monsieur F. est un homme ayant la quarantaine. Il dit être à la rue depuis 1992. Au début, il allait à l'abri de nuit et dans un restaurant social mais un jour on l'a mis dehors car il manifestait un manque d'hygiène important. Il explique :

*« C'est les autres qui m'ont demandé de sortir car je puis, pourtant au départ c'est pour les gens comme moi non ? C'est gens qui y vont qui font la loi et ils ne sont même pas dans le besoin! »*

Depuis Monsieur F. n'y va plus. Il explique :

*« Je préfère encore plonger la main dans la poubelle que d'y retourner. Si c'est pour être pris pour de la merde, je préfère encore être ici au calme que de supporter tous ces gens. »*

Lors de nos immersions, les personnes rencontrées ont manifesté leur colère et leur malaise quant à l'impossibilité de prendre une douche, comme Monsieur C. qui riposte :

*« 1 WC pour 20 personnes et pas de douche, c'est dégueulasse. On dit que c'est nous les dégueulasses, mais c'est eux ! »*

Des sans-abri sont d'avis qu'il faudrait obliger les gens à se laver car le respect envers soi et envers les autres est important :

*« Faudrait obliger la douche. Si le gars il va pas à la douche, il ne va pas au lit, parce que c'est les autres, c'est nous qui devons supporter l'odeur après. »*

Par ailleurs nous pouvons imaginer que des personnes ne fréquentent pas l'abri de nuit parce qu'elles préfèrent rester en squat ou sous tente ont l'impression qu'à l'abri de nuit, elles n'auront rien de plus que dans leur logement de fortune : ni douche, ni repos meilleur, ni repas.

### **I.2.2. Raisons liées à l'établissement**

#### **◆ Les mesures d'exclusion**

##### **\* *Le non-respect du ROI***

Le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de l'abri de nuit stipule que l'éducateur est souverain sur le lieu d'accueil. Si la personne ne respecte pas le ROI (comme l'interdiction de manger, de boire et de consommer de la drogue ou la violence), l'éducateur peut l'exclure. Dans les faits, il arrive très souvent que l'éducateur en discute avec l'assistant social du D.U.S. qui est généralement présent le soir à l'abri de nuit. Les exclusions sont le plus souvent pour une ou deux nuits voire une semaine. Les exclusions peuvent être valables « à vie » lorsqu'il s'agit de violence importante envers l'éducateur.

Les seules exclusions à vie prises à l'abri de nuit sont attribuées aux personnes ayant agressé l'éducateur. Ces exclusions font l'objet d'une décision du Collège communal.

Les exclusions temporaires sont plus courantes et sont débattues lors de la réunion d'équipe hebdomadaire.

Dans les faits, l'éducateur de faction prend seul la décision d'exclure une personne, ce qui a tendance à manquer de visibilité aux yeux des sans-abri car si le lendemain, un autre éducateur prend la relève, l'exclusion ne sera peut être plus maintenue ou, au contraire sera prolongée.



### \* *Des conséquences de l'exclusion*

Le fait qu'une personne se fasse exclure de la structure peut nourrir la colère et le sentiment d'injustice des personnes concernées, comme nous le montre le témoignage de Monsieur K., exclu de manière définitive il y a deux ans suite à de violentes insultes envers l'éducateur de l'abri de nuit. Depuis, Monsieur K. va de squat en squat. Sa compagne reste ponctuellement utilisatrice de l'abri de nuit. Elle explique ce qui à ses yeux n'est pas juste:

*« Je peux à la limite comprendre qu'il soit exclu car il a franchement manqué de respect. Mais franchement, quand il fait très froid, ce n'est pas humain de le laisser dehors surtout qu'il a compris la leçon maintenant. »*

On voit avec la réaction spontanée de Monsieur K. comment une exclusion, même justifiée à un moment donné, peut participer à la désaffiliation institutionnelle et nourrir la méfiance à son égard :

*« Même si je pouvais y retourner, je n'irais pas ! C'est une drôle de mentalité, on nous prend pour de la merde. »*

Si, en plus, l'exclusion est définitive, la rupture est sans équivoque et déclenchée par l'institutionnel. Le retour n'étant plus possible, la méfiance se généralise. Pour ces personnes écopant d'une sanction d'exclusion à vie, quelles sont les possibilités de se « racheter » de leurs actes, dès lors que la décision est définitive et sans possibilité « d'appel » ou « de réévaluation » ?

Un travailleur de terrain d'un restaurant social explique que l'exclusion n'est pas une solution car la personne retourne à la rue :

*« Un gars s'est fait exclure le week-end car il voulait dormir plus longtemps et ne voulait pas se lever. Il a été mis à la porte. Ce n'est pas en le laissant végéter la journée à la rue que ses problèmes vont s'arranger. »*

On peut donc dire que le fait d'exclure une personne quelqu'en soit le mode (tirage au sort, fin de séjour anticipée, exclusion) ou les raisons, (violence, manque de motivation, pénurie de place), c'est en quelque sorte isoler et se débarrasser institutionnellement de la crise au contraire de l'utiliser comme levier vers une recherche de solutions.

### \* *Le sens de la règle et la nécessité de pouvoir « se racheter de ses actes »*

Si la violence semble être une condition d'exclusion légitime au vu de la sécurité des travailleurs et des autres utilisateurs, celle-ci ne doit pas être sortie de son contexte et être condamnée à outrance. Permettre à la personne de se racheter de son acte semble nécessaire à la fois pour qu'elle n'ait pas un sentiment de condamnation irrévocable et qu'elle puisse faire valoir un changement de comportement, et pour qu'en terme de réinsertion elle bénéficie d'une seconde chance.

Même sorti de son contexte et transposé à des adultes, l'extrait d'enquête de terrain<sup>122</sup> suivant nous semble éclairant :

*« Les règles lorsqu'elles ont un sens, sont nécessaires à la construction de l'identité. Certains interdits fondamentaux et certaines limites doivent être posés pour que la personne puisse se construire et trouver une place dans la société où elle vit. Le moment où ces règles sont rappelées ou parfois énoncées pour la première fois est important. Cette démarche s'intègre dans un tout éducationnel. Les règles font office de contenant, mais ne se suffisent pas. Elles doivent trouver place à l'intérieur de la relation et de l'explication. Toute règle ne vaut que pour la possibilité qu'elle a d'être débattue. [...] Il en est de même pour la sanction. »*

Les règles ne devraient pas être une fin en soi mais, comme l'explique l'auteur :

<sup>122</sup> MAZZOCCHETTI J., « L'adolescence en rupture : le placement au féminin, une enquête de terrain », Louvain-La-Neuve, Bruylant-Academia, 2005.

*« Elles [les règles] devraient être repensées et pour le moins, re-sens-ées (réinvestie de sens et de mots) pour mieux les comprendre et en discuter. »*

### ◆ **Le quota de 50 nuits**<sup>123</sup>

#### \* *Le quota et ses effets*

Au bout de cinquante nuits, en principe, la personne ne peut plus bénéficier d'un lit à l'abri de nuit sauf lors du Plan Hiver<sup>124</sup>.

Il est également arrivé que des éducateurs fassent une entorse au règlement pour des personnes qui avaient un projet à court terme (entrée en logement ou en maison d'accueil).

De nombreuses personnes jeunes et moins jeunes épuisent leur quota, sans pour autant avoir trouvé de logement ou une place en maison d'accueil.

Certaines, stimulées par le fait de savoir qu'elles sont au bout de leur quota trouvent une solution d'hébergement dans leur entourage. Comme nous l'avons vu auparavant, cette solution n'est pas toujours la meilleure car elle entraîne parfois l'hébergé à perdre lui-même son logement. (Ce que nous avons appelé « le social négatif » dans la partie 2). D'autres personnes disent épargner leur nuitées en été pour pouvoir se rendre à l'abri de nuit en hiver.

#### \* *L'origine du quota*

Le principe<sup>125</sup> des cinquante nuits a été instauré dans les débuts de l'abri de nuit- tel qu'il est organisé actuellement -il y a environ 5 ans. Il a fait l'objet d'un long débat qui a pris deux ans au sein des éducateurs et de la Ville de Namur. L'instauration du nombre de cinquante nuits a finalement incarné leur philosophie qui veut qu'une personne doive être capable de trouver une solution en moins de deux mois.

Le quota et, comme nous le verrons plus loin, un niveau de confort minimaliste, semblaient pouvoir être deux moyens pour faire rebondir les personnes vers un logement.

Le témoignage d'un éducateur de l'abri de nuit va dans ce sens :

*« Une personne ne doit pas s'installer à l'abri de nuit. On doit lui offrir le minimum pour qu'elle n'ait pas envie de s'installer dans l'assistanat et qu'elle fasse tout pour trouver un logement. »*

#### \* *L'inadéquation du quota aujourd'hui*

Aujourd'hui, cinquante nuits ne suffisent plus aux personnes sans-abri pour trouver un logement. Les travailleurs sociaux, notamment du dispositif d'Urgence Sociale, admettent cette réalité. Comme nous le verrons plus loin, la liste d'attente des logements sociaux, les difficultés à trouver un logement privé adapté à ses besoins avec la possibilité d'une garantie locative du CPAS ont élargit le laps de temps des démarches à accomplir.

De plus, il semble nécessaire au vu des types de profils que nous avons dressé en partie 2 de prendre en compte la dimension psychologique de la personne sans-abri telle que nous l'avons décrite dans ce rapport: le manque de motivation, le sentiment de honte, l'état de non- demande, la méfiance institutionnelle, les assuétudes, etc.

<sup>123</sup> Le quota est remis à zéro à l'ouverture annuelle de l'abri de nuit en septembre.

<sup>124</sup> Durant le Plan Hiver 2008-2009, le quota a cependant été rétabli sur base d'une délibération communale.

<sup>125</sup> Excepté pour les illégaux qui ne bénéficient que d'une seule nuit et quota levé en période de gel, de pluie et de bourrasques.

On apprend aujourd'hui que la résilience<sup>126</sup>, entendue comme étant la capacité à rebondir, est tributaire de l'estime de soi, de la reconnaissance et de la capacité à faire sens.

Lors d'un colloque, un professionnel définissait la résilience<sup>127</sup> comme suit :

*« [La résilience est] la capacité d'une personne ou d'un groupe à se développer, à continuer à se poser dans l'avenir en présence d'éléments déstabilisants, de conditions difficiles, de traumatismes parfois sévères. Des personnes ayant vécu ces conditions ont résisté à la destruction et se sont construites. »*

Et de conclure :

*« Il n'y a pas de fatalité inexorable. Le concept de résilience nous invite à croire à l'être humain. »*

### **\*Le manque de temps et d'accroche**

La recherche de logement n'est pas qu'une affaire d'adéquation entre un potentiel locataire et un propriétaire, c'est aussi une mise en préparation d'une personne parfois marginalisée et en souffrance avec laquelle il faut d'abord (re)construire l'estime de soi, mobiliser les ressources et susciter une motivation. Ces pré-requis nécessitent du temps.

### **◆ L'absence de douches**

#### **\* La possibilité de se laver, mais sur demande**

L'abri de nuit actuel propose un évier mais le savon et les essuies ne sont fournis que sur demande, sur appréciation de l'éducateur et en fonction de la quantité de matériel à disposition.

Rappelons que le dortoir, l'évier et la toilette sont mixtes et permettent peu d'intimité.

#### **\* L'absence de douche comme un handicap pour ceux qui travaillent**

Pour les sans-abri qui travaillent, la douche constitue une nécessité absolue pour ne pas perdre leur emploi.

Vu que leurs horaires de travail les empêchent de se rendre dans les services namurois proposant une douche, elles ont estimé être en droit de pouvoir se laver à l'abri de nuit afin de ne pas perdre leur emploi, en plus de leur logement.

Une dame qui fréquente l'abri de nuit et travaille en journée en dehors de Namur explique que c'est difficile pour elle d'aller dans les services proposant une douche (« Li p'tite Buweye » et « Les Sauverdias ») étant donné qu'elle travaille pendant les heures d'ouverture. Elle se lave dès lors « comme elle peut » à l'évier de l'abri de nuit où elle doit parfois affronter des regards indiscrets. Elle se lave aussi dans les toilettes du train. Dès lors, quand elle en a la possibilité financière, elle recourt à l'hôtel.

Un ancien utilisateur de l'abri de nuit, rencontré dans un restaurant social qui a maintenant un logement, décrit comment il perçoit l'abri de nuit et les conditions d'accueil :

*« En temps de guerre, pour se battre et combattre il fallait du pain, du sommeil et l'hygiène. Et le pire pour un gars qui travaille, c'est de perdre son boulot parce qu'à l'abri de nuit, on n'a pas ce minimum. »*

<sup>126</sup> Au sens strict, la résilience désigne la capacité d'un corps à se déformer et à reprendre sa forme initiale après un choc plus ou moins violent. Dans les sciences humaines, le terme résilience trouve une signification plus large car, s'il y a effectivement déformation suite à un traumatisme, elle ne constitue pas un retour à un état antérieur. Il y a une continuité, une construction, une reconstruction de la vie. Bref, il y a une véritable dynamique existentielle. Source : VANISTENDAEL, LECOMTE, « Le bonheur est toujours possible, construire la résilience », Bayard, 2000, 224p.

<sup>127</sup> Définition de la résilience du colloque organisé par le SEP, « créativité, ressources et résilience », 08.03.2002. (Source incomplète)

### \* *L'absence de douche, un pas manqué vers la réinsertion*

La douche peut être raisonnablement considérée comme le premier pas vers la réinsertion. Être propre sur soi est effectivement une priorité lorsqu'on recherche un emploi ou un logement. L'hygiène est aussi primordiale dans la dimension sociale et affective et dans la reconstruction l'estime de soi et « la résilience ».

Le fait qu'un manque d'hygiène avéré soit d'ailleurs sanctionné par l'exclusion temporaire de l'abri de nuit suite à des émeutes face aux odeurs nauséabondes en est la preuve. L'hygiène est au cœur des liens sociaux. L'absence de douche est donc au cœur des inégalités sociales puisqu'elle crée des exclusions.

Permettre aux personnes de prendre une douche au sein de la structure permettrait à l'abri de nuit d'être un lieu d'inclusion et non d'exclusion des plus démunis.

### \* *Les conséquences de l'absence de douches*

L'absence de douche engendre des conséquences sur plusieurs niveaux :

- Elle renforce les représentations négatives qu'ont les sans-abri sur l'abri de nuit et renforce le choix de certains de ne pas s'y rendre ;
- Elle renforce la possibilité pour les éducateurs de l'abri de nuit d'exclure une personne qui manque d'hygiène et sent mauvais et de ne pas appliquer l'inconditionnalité de l'accueil ;
- Elle stigmatise la personne sans-abri puisqu'au 21<sup>e</sup> siècle, l'accès à la douche est un droit fondamental et commun qui participe à la (re)construction de l'estime de soi.

Par ailleurs, notons que des sans-abri reprochent actuellement l'absence de draps et mettent en avant leur inconfort à dormir sur un matelas parfois sale. L'hygiène est donc manifestement une dimension à part entière dans la question de l'accueil.

Un sans-abri parle de « *bétail* » à qui « *on donne un lit, rien de plus, mais le calme, le drap, la douche et la nourriture en moins.* ».

Ce témoignage, par sa virulence, démontre que la manière dont est accueillie une personne a un impact sur l'image qu'elle peut avoir d'elle-même et rend compte de l'image que l'institution a de cette personne.

## ◆ **La mixité des sexes et la promiscuité des lieux**

### \* *Le manque d'intimité*

Rappelons que l'abri de nuit de Namur propose actuellement un dortoir mixte composé de 14 lits (dédoublé pendant le Plan Hiver avec six lits supplémentaires).

La question de la mixité et de la promiscuité touche à la question du confort, laquelle se décline dans une dimension matérielle et humaine.

Parmi les raisons invoquées par les hommes qui n'utilisent pas l'abri de nuit, la mixité de lieux n'a pas été mise en avant, mais plutôt le fait qu'il y a peu d'intimité et qu'« *on soit entassé les uns sur les autres* ».

Un monsieur qui se dit à la rue depuis 9 ans et qui ne fréquente l'abri de nuit que ponctuellement explique :

« *On est tous entassé. Ils ronflent, ils puent. Je préfère ici en rue, au moins, je choisis avec qui je dors.* »

Par contre, les femmes rencontrées au sein de l'abri de nuit sont davantage ennuyées par la mixité des lieux. Elles ont un sentiment d'insécurité par rapport aux hommes. Deux d'entre elles ont témoigné de

leur malaise à dormir parmi les hommes et ont relaté des expériences de « tentatives d'attouchement » envers elles.

Les éducateurs de l'abri de nuit sont conscients que la mixité du dortoir peut être une difficulté pour les femmes au quotidien si elles sont accueillies et que cette mixité peut aussi constituer un élément dissuasif d'utilisation de l'abri de nuit.

*« Se retrouver seule avec une dizaine de personne qu'elles ne connaissent pas à la limite et partager les toilettes, ça ne doit pas être facile. C'est probablement dissuasif pour un tas de personnes hein mais bon, quand on ne sait pas faire autrement, on fait avec. »*

Les éducateurs sont toutefois attentifs à minimiser les risques de « dérapages » entre les hommes, lesquels sont en majorité, et les femmes en les plaçant autant que possible dans le petit dortoir, par exemple, aménagé lors du « Plan Hiver ».

Pour Madame H., femme ayant la quarantaine et un travail, le fait de côtoyer d'autres personnes sans-abri ne lui pose pas de problème, car ils sont généralement sympa avec elle, mais elle explique que malgré leur sympathie, il y a un fossé entre elle et eux.

*« J'ai honte d'être ici, moi j'ai un travail, je gagne un salaire contrairement aux autres, je me lève tout les matins pour m'y rendre, je ne bois pas, je ne fume pas, et pourtant je suis ici. »*

Si pour cette dame, la « cohabitation exigüe » ne la rebute pas à utiliser l'abri de nuit, on peut raisonnablement penser que cela soit le cas pour d'autres femmes. A tout le moins, on peut dire que cette mixité et promiscuité ne contribue pas à offrir à la personne un accueil digne et les conditions nécessaires à la mobilisation des ressources.

Un seul homme ex-utilisateur de l'abri de nuit et ayant un logement actuellement a expliqué que le fait de rencontrer des gens « pire que lui », avait été pour lui un moteur de changement.

Vraisemblablement, on peut donc dire que l'impact des conditions d'accueil de l'abri de nuit est différent selon chaque personne et chaque vécu. Si aucune généralisation ne peut être faite, on peut néanmoins tirer le constat que des situations individuelles souffrent de l'accueil en dortoir mixte.

### *\* L'augmentation de l'insécurité et de la violence du fait de la promiscuité*

Une expérience à Châtelet a permis aux travailleurs d'établir une corrélation entre la diminution de la violence et un plus grand espace dédié à chacun.<sup>128</sup>

En Norvège, un abri de nuit a instauré des chambres individuelles pour éviter les freins liés à la mixité et à la promiscuité. Depuis cette innovation, les Norvégiens semblent pouvoir se targuer de ne plus avoir de sans-abri décédés en rue. Il faudrait toutefois investiguer davantage pour évaluer si d'autres éléments rentrent en compte.

### *\* Le manque de place et de temps pour les échanges*

Nous avons remarqué qu'avant d'aller se coucher, de nombreuses personnes avaient tendance à prolonger les discussions avec leurs pairs. Il est alors arrivé que pour pouvoir laisser les personnes dormir, l'éducateur demande aux personnes de se taire, de parler moins fort ou d'aller discuter plus loin, dans le couloir ou dehors.

Selon la pyramide de MASLOW<sup>129</sup>, le fait de pouvoir se nourrir, se vêtir, se reposer et se laver sont primordiaux. Or, nos constats rejoignent aussi ceux de divers auteurs comme P. ITALIANO et S.

<sup>128</sup> Evoqué lors de la réunion des abris de nuit qui s'est déroulée à Charleroi en 2008.

<sup>129</sup> « Publiée pour la première fois dans un article » a Theory of Human Motivation » in Psychological Review #50 (1943) pp 370-396, la hiérarchisation des besoins humains sous forme d'une pyramide est devenue un grand classique. Elle distingue cinq niveaux de besoins : à la base, les besoins physiologiques (la faim, la soif), ensuite, les besoins de sécurité de protection (logement par exemple) ; puis viennent les besoins d'appartenance (où l'on peut placer le lien social [...]) ; ensuite arrivent les besoins d'estime de soi ; enfin, apparaissent au sommet de la hiérarchie, les besoins d'auto accomplissement (qui renvoient

VANISDENDAEL<sup>130</sup> qui mettent également à l'avant-plan l'estime de soi et l'importance du lien social pour la construction de la résilience, la mobilisation des ressources, et la capacité à changer d'état. La reconnaissance, et la satisfaction des besoins de base tels que l'hygiène sont des conditions nécessaires pour pouvoir mobiliser ses ressources.

Des acteurs de terrain soulignent par ailleurs que la manière d'être accueilli, écouté, et respecté est aussi importante que la présence d'une literie correcte, la présence d'une douche et la possibilité de se restaurer.

### \* *La nécessité d'une accroche et de l'écoute*

Il existe actuellement à Namur, un réel débat sur la question du confort et de l'adéquation de l'offre des services aux personnes sans-abri. Deux courants de pensées se dégagent parmi les acteurs de terrain.

L'un défend un accueil à bas seuil de confort pour « obliger » la personne à rebondir où le tirage au sort et le confort minimaliste sont des outils à la réinsertion.

Le second paradigme défend l'idée que l'accueil doit être attractif et offrir un cadre digne, agréable pour permettre à la personne d'avoir envie de mobiliser ses ressources et de bénéficier de la satisfaction des besoins de base pour ce faire.

De l'avis des éducateurs de l'abri de nuit, le confort doit être minimal pour maximiser la motivation des personnes à se réinsérer en quittant l'abri de nuit le plus rapidement possible.

Ce témoignage va dans ce sens :

*« Plus on leur apporte et moins ils ont envie de faire. Ce n'est pas pour ça que je suis un adepte du bâton, mais je dis juste que le fait que le dortoir soit un lieu pour dormir et où on peut préparer ses démarches du lendemain, c'est largement suffisant. C'est mon point de vue. »*

La dimension « d'accroche sociale et éducative voire pédagogique » semble par contre nécessaire aux yeux d'autres acteurs de terrain :

*« Ok que l'abri de nuit ne soit pas trop confortable, mais faut une accroche éducative et pédagogique importante pour faire comprendre aux personnes que c'est un passage l'abri de nuit, pas plus. »*

Des acteurs de terrain pensent qu'un « bon accueil » se joue à tous les niveaux, matériels et humains et accordent une place importante aux qualités humaines comme l'écoute et le sourire. Aussi, le fait d'être écouté permettrait de diminuer le stress.

La dimension humaine et relationnelle est également mise en avant par certains acteurs sociaux comme l'estime un acteur de terrain :

*« Dans le social, si t'as pas la fibre, tu peux rester chez toi car tu loupe le coche à 200%. »*

Un éducateur de l'abri de nuit estime que l'accueil passe aussi par des détails :

*« Tout compte pour un bon accueil : ne pas se tromper dans leur nom, bien orthographier leur nom, leur proposer une taie d'oreiller repassée, etc. C'est très important. Les détails comptent. »*

---

au désir de se réaliser soi-même à travers une œuvre, un engagement). [...]Un besoin d'ordre supérieur ne peut être satisfait que si les précédents le sont. Cette hiérarchisation a déjà été maintes fois critiquée [...]. ». Source : P.ITALIANO, « Du capital social à l'utilité sociale, petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées », Editions de l'Université de Liège, 2007, p 27.

<sup>130</sup> Voir le schéma de la Casita dans : LECOMTE J. et VANISTENDAEL S., « Le bonheur est toujours possible. Construire la résilience », Paris, Bayard Editions, 2000.



**\* La nécessité de restaurer une image de soi permettant la réinsertion**

La Ville de Namur, étant consciente que des améliorations peuvent être apportées à l'abri de nuit actuel, a initié en février 2008, en vue de la création d'un nouvel abri de nuit, un voyage d'étude à Paris pour voir comment cela se passe chez nos voisins. Les acteurs namurois ont dès lors pu se confronter à des avis pouvant diverger des leurs dans le domaine de l'accueil et de l'hébergement.

Patrick DOUTRELIGNE, délégué général à la Fondation Abbé Pierre à Paris défend une idée novatrice aux yeux de certains Namurois :

*« Si on leur redonne envie d'être intégrés dans une petite part de société, ils vont avoir cette image d'eux-mêmes qui va changer. On ne peut pas simplement mettre un toit sur leur misère, il faut donner un accueil optimal de confort et, surtout, de respectabilité. »<sup>131</sup>*

D'autre part, des travailleurs rencontrés par le chercheur de Liège<sup>132</sup> dans le cadre de l'étude sur « les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés » insistent sur le fait que les conditions d'accueil ne doivent pas être les mêmes conditions de vie qu'en rue :

*« Il y a la nécessité d'offrir aux personnes un contexte qui n'est pas un miroir de leur précarité. Le lieu d'accueil doit être a priori vécu comme un espace/temps où la personne accueillie se sent de suite dans une étape après « la rue ». »*

Et de poursuivre :

*« Entrer dans la structure, devrait être vécu par les personnes comme déjà monter sur la première marche. »*

**◆ Raison avancée lors du rapport intermédiaire mais réfutée après vérification**

L'interdiction de manger au sein de la structure avait été épinglée dans le rapport intermédiaire de cette étude comme étant un frein. Après vérification auprès des personnes sans-abri elles-mêmes, cette item n'est jamais ressorti dans les entretiens.

Le fait que deux restaurants sociaux soient à toute proximité explique certainement ce fait.

<sup>131</sup> Source : <http://rtbf.be/info//region/namur/namur-a-paris-pour-voir-comment-mieux-accueillir-les-sans-abri->.

<sup>132</sup> Témoignage issu du rapport intermédiaire de HARDY J., « Les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés », Relais social du pays de Liège, Liège, octobre 2008.

## II. Identification des raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas ou difficilement aux maisons d'accueil

### II. 1. Les raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas en maison d'accueil

#### II. 1.1. Liées au profil de la personne

##### ◆ **Etre illégal sur le territoire**

Les personnes qui ne sont pas en ordre de papiers ne sont pas accueillies et les personnes en attente de régularisation ne sont pas forcément accueillies dans toutes les maisons d'accueil.

A l'asbl « Avec Toit », par exemple, les personnes doivent être en règle de papiers. Les personnes en attente ne sont pas accueillies parce que la structure ne peut se permettre de loger une personne « en roue libre » sans participation financière de la personne ou subventionnement de la Région wallonne.

Des travailleurs sociaux évoquent des « injonctions gouvernementales » qui les empêchent d'accueillir une personne illégale au risque d'avoir des difficultés avec la justice<sup>133</sup>.

##### ◆ **Etre mineur**

Les mineurs ne sont pas acceptés dans toutes les maisons d'accueil. Ils le sont dans celles ayant une permanence éducative 24h/24. A Namur, il s'agit de deux maisons d'accueil accueillant uniquement des femmes à savoir, « L'Hôtel Maternel » et « L'Arche d'Alliance ». « Les Trieux » accueillent des enfants accompagnés ou mineures enceintes.

Ces maisons d'accueil appliquent un « quota » interne pour l'accueil des jeunes mineures émancipées de par leur état de grossesse ou enfant car elles nécessitent plus de travail, plus d'énergie et d'investissement humain.

Une assistante sociale de « L'Arche d'Alliance » explique la raison pour laquelle l'accueil des mineurs fait l'objet de restriction:

*« Ce n'est pas un frein mais nous prendrons deux mineures sur le nombre total de mamans parce que c'est un accompagnement très spécifique. »*

Les jeunes hommes mineurs ne sont admis en aucune structure d'hébergement.

##### ◆ **Etre âgé**

Les personnes de plus de soixante ans font l'objet d'un article dans le décret<sup>134</sup> qui stipule qu'à partir de la quatrième personne de plus de 60 ans, la maison d'accueil ne bénéficie plus de subventionnement pour la cinquième.

<sup>133</sup> Notons cependant que l'article 77 bis de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers autorise une personne à aider un illégal pour une raison humanitaire.

<sup>134</sup> Décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. Art18 §1<sup>er</sup> stipule que pour effet, que la maison d'accueil n'accepte pas la quatrième maison d'accueil car elle ne reçoit pas de subventionnement pour cette dernière.



*« Pour le calcul du taux d'occupation d'une maison d'accueil, ne sont pas considérées comme bénéficiaires : les personnes âgées de plus de soixante ans au jour de l'accueil à partir de la quatrième d'entre elles. »*

Cela a pour effet que les maisons d'accueil n'acceptent pas plus de trois personnes de plus de 60 ans.

Par ailleurs, les personnes âgées sont peu en demande de ce type d'hébergement en raison notamment des contraintes liées à la participation aux tâches communes ou le fait de partager des lieux communs. En tout état de cause, on peut également raisonnablement penser que des personnes âgées présentant une mobilité plus réduite soient freinées dans leur demande par l'aménagement des maisons d'accueil qui ne proposent pas d'ascenseur pour accéder à leurs chambres.

La possibilité de conflits de générations est aussi mise en avant au vu de la cohabitation en maison d'accueil avec un public plus jeune.

Sur trois personnes sans-abri âgées que nous avons rencontrées à l'abri de nuit, toutes disaient ne plus vouloir aller en maison d'accueil car elles doivent supporter des jeunes qui ont un rythme de vie et des goûts différents des leurs que ce soit au niveau des programmes de télévision, des repas, de la musique, des discussions, etc.

Un monsieur de plus de 60 ans explique : *« Ils n'en faisaient qu'à leur tête, alors autant être seul que mal accompagné. »*. Un autre homme de 66 ans complète : *« La télévision va 24h/24. Tous les jeunes la regardent à fond. Moi, j'en dormais plus. »*

Ces témoignages montrent l'importance de ces personnes à se sentir respectées dans leur rythme et à bénéficier d'un endroit plus calme.

#### ◆ **Avoir un chien**

Les chiens ne sont acceptés dans aucune des maisons d'accueil. Seuls les chats peuvent être accueillis sur l'un des sites d'une d'entre elles.

Bien que des solutions soient proposées aux personnes ayant un chien, telle que la pension en chenil, celles-ci ne leur conviennent que très rarement et se soldent par un échec. De plus, ce type de pension peut coûter assez cher, plus de 100 euros par mois.

#### ◆ **Etre en chaise roulante**

Aucune maison d'accueil n'est adaptée à l'accueil des personnes en chaise roulante. Chacune d'entre-elles, en effet, propose ses chambres aux étages et aucune ne dispose d'ascenseur.

#### ◆ **Vivre en famille**

##### *\* Peu de possibilités pour les familles entières*

Une seule maison d'accueil héberge les deux parents avec leurs enfants. Il s'agit des « Trieux » qui par ailleurs disposent du nombre de lits le plus restreint.

##### *\* Peu de place pour les familles nombreuses*

Si « L'Arche d'Alliance » travaille parfois avec des familles composées de 4 à 6 enfants bien qu'elle n'accueille que la maman (sans le papa), ce n'est pas le cas aux « Trieux », qui n'accueille pas d'aussi grandes familles.

A « L'Hôtel Maternel », maximum deux grandes familles peuvent être accueillies en même temps afin de pouvoir aussi accueillir « le tout venant ».

Les familles nombreuses ont peu de possibilité de trouver une place en hébergement. C'est pourquoi les travailleurs sociaux sont souvent contraints à orienter les familles dans des maisons d'accueil

situées en dehors de Namur. Ce qui pose la question de l'intégration tant pour les parents que pour les enfants (scolarité, famille, travail, copains, etc.)

Une famille peut aussi être divisée: la maman et l'enfant sont hébergés dans une maison d'accueil pour femmes et enfants tandis que le père s'oriente en maison d'accueil pour hommes, à l'abri de nuit ou trouve une alternative chez des proches.

### ◆ **Ne pas ou ne plus formuler de demande d'hébergement**

#### \* *La nécessité d'une demande insistante*

La personne doit formuler une demande stable et répétée pour accéder à certaines maisons d'accueil. A la maison d'accueil « Les Trieux », par exemple, la personne qui se présente à la porte devra généralement revenir plus tard pour bénéficier d'un entretien d'accueil sur rendez-vous. S'il n'y a pas de place, sa candidature devra être réactualisée régulièrement par un coup de fil ou par une visite pour être prise en compte.

En plus d'être demandeuse, la personne doit donc être insistante. Cette procédure d'admission s'explique par le fait que la maison d'accueil désire être certaine que la personne a bien réfléchi à ce à quoi elle s'engage.

#### \* *La difficile probabilité du cumul de trois conditions : place, demande et motivation*

La personne sans-abri marginalisée avec le temps a d'autant plus de difficultés à accéder en maison d'accueil car elle doit réunir simultanément quatre conditions :

- Avoir une place disponible dans la maison d'accueil ;
- Etre en demande ;
- Etre motivée pour rentrer dans un projet<sup>135</sup> ;
- Se manifester régulièrement si elle est sur une liste d'attente.

Une combinaison qui semble n'être que trop peu possible pour certains profils au vu de la faible fréquentation des personnes sans-abri en maison d'accueil.

#### \* *Un quota interne qui limite encore plus les chances*

Les maisons d'accueil parlent d'un « quota » de certains profils qu'ils mettent en place notamment pour préserver le groupe et ne pas mettre à mal le personnel. Les jeunes et les personnes provenant de la rue sont soumis à ce type de limitation. L'ensemble des acteurs est en effet d'accord pour dire que ces profils nécessitent généralement plus d'énergie et plus de temps, en raison de la complexité de leurs difficultés.

### ◆ **Ne pas être suffisamment autonome**

La participation aux tâches communes au sein de la maison d'accueil est une condition d'accueil inscrite dans le contrat d'hébergement. Une incapacité à participer à la vie en communauté et à effectuer les tâches communes est donc une raison d'inadéquation avec le projet éducatif défendu par la maison d'accueil et peut donc être une cause de refus ou de rupture ou de fin de séjour anticipée.

L'exigence de cette autonomie peut toutefois être revue à la baisse selon les maisons d'accueil :

- A l'asbl « Avec Toit », nous avons eu connaissance d'un monsieur sans-abri qui a été accueilli au sein de la maison et pour qui le groupe et le personnel éducatif ont consenti à de gros efforts pour qu'en dépit de son manque d'autonomie, il puisse profiter de son séjour. Ce type

<sup>135</sup> L'art 4 du décret sur les maisons d'accueil stipule que « Les maisons d'accueil ont pour mission d'assurer aux personnes en difficultés sociales un accueil, un hébergement limité dans le temps dans une structure dotée d'équipements collectifs, ainsi qu'un accompagnement adapté afin de les soutenir dans l'acquisition ou la récupération de leur autonomie. »

de profil a déjà également été accueilli à l'Arche d'Alliance. L'accueil de ce type de profil est limité à un ou deux à la fois car il mobilise beaucoup d'efforts de la part du groupe déjà constitué et de la part du personnel socio-éducatif.

- A « L'Hôtel Maternel », l'autonomie et la capacité à s'occuper de son enfant et de son logement sont des conditions préalables à l'hébergement. Le personnel socio-éducatif y est très vigilant lors de l'entretien d'accueil car les mamans sont hébergées dans un studio et elles doivent pouvoir assumer les courses, la cuisine et les charges du logement. Des exceptions peuvent avoir lieu mais sont dans les faits assez peu courantes.

#### ◆ **Avoir des troubles d'ordre psychiatriques non stabilisés**

Les personnes ayant des troubles de la santé mentale ne sont pas accueillies si le trouble est détecté par l'équipe lors de l'entretien d'accueil et qu'il est jugé comme inadéquat par rapport aux capacités d'accompagnement du personnel socio-éducatif.

Ces personnes sont peu accueillies en maison d'accueil pour trois raisons cumulables :

- Le personnel en maison d'accueil se dit non formé à ce type de profil ;
- L'équilibre du groupe et la sécurité de chacun sont des priorités pour l'équipe socio-éducative ;
- Les maisons d'accueil qui ne proposent pas de présences éducatives 24h/24 ne peuvent pas prendre le risque d'héberger une personne susceptible de faire une crise en pleine nuit.

Lorsque le trouble psychiatrique « éclate » en cours de séjour, il peut arriver qu'il signe la fin de l'hébergement et que la personne soit orientée vers un hôpital général ou psychiatrique. Ce type de mauvaise expérience renforce ensuite la vigilance des travailleurs en entretien d'accueil à l'égard de ce type de profil.

La majorité des travailleurs sociaux ressentent une impuissance face à ce type de problématiques car elles sont lourdes au niveau de la prise en charge et les travailleurs n'y sont pas formés.

#### ◆ **Avoir une longue expérience en rue**

Les personnes sans-abri ayant fait l'expérience de la rue sont rarement accueillies. Nous avons eu l'occasion de pointer ce constat dans la partie précédente de ce rapport<sup>136</sup>.

Leur mode de vie est mis en avant par les professionnels ainsi que la volonté institutionnelle de ne pas prendre le risque d'un échec.

##### *\* Ceux qui n'arrivent pas à l'entretien d'accueil*

Il semblerait que les personnes qui sont « chronicisées » (cfr typologie dans la partie 2, chapitre IV) sont peu demandeuses d'entrer en maison d'accueil car, « la rue entretient la rue », justifient plusieurs professionnels.

Les travailleurs sociaux partagent généralement l'avis que les sans-abri de longue durée sollicitent très peu les maisons d'accueil car ils se sont habitués à un rythme de vie qui rend quasiment impossible le respect de règles et l'entrée en projet d'accompagnement.

##### *\* Ceux qui arrivent jusqu'au premier entretien*

Des personnes font la demande et la démarche de rentrer en maison d'accueil mais une fois le premier entretien d'accueil décrochées, elles n'accèdent pas au séjour.

Deux raisons sont notamment pointées : le refus de se plier à la gestion financière et la dynamique de consommation.

<sup>136</sup> Voir partie 2 « Identification et quantification des demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement du public cible »,

Dans une maison d'accueil -« Les Trieux »-, le constat est clair : à peine 10 demandes sur quelques 600 demandes annuelles d'hébergement proviennent de sans-abri. Ces personnes en général, ne vont pas plus loin que le premier entretien.

Une demande d'hébergement peut donc émerger de la part de ces personnes mais des raisons individuelles et/ou institutionnelles font que leur demande n'aboutit pas.

Parmi les raisons liées à l'établissement, nous pouvons épinglez l'interdiction de la consommation qui peut être « condamnée » dès l'entretien d'accueil et le fait que la candidature doit être réactualisée régulièrement s'il n'y a pas de place libre dans l'immédiat.

La crainte de s'essouffler et de vivre la violence avec ces personnes ainsi qu'un manque d'encadrement sont aussi mis en avant par les professionnels comme freins à l'accueil.

### \* *L'exigence d'un projet comme nœud central*

La difficulté avec les personnes grandement précarisées, explique un responsable d'institution, « *c'est que nous sommes dans une société où il faut nécessairement un projet social et socioprofessionnel. Pourtant, ce public n'est pas là-dedans* ».

En effet, les maisons d'accueil ne proposent pas uniquement un hébergement, elles accompagnent la personne dans un projet. Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes ayant une expérience en rue ou en abri de nuit ne sont que rarement dans cette dynamique.

### \* *La nécessité d'un travail d'accroche*

La propension de ce profil à ne plus être dans la demande, d'avoir un sentiment de honte et des habitudes de consommation cumulées à une instabilité sociale et psychologique laisse penser qu'un travail d'accroche est indispensable avec elles. Un travail de lien permettrait sur le long terme de déconstruire leurs habitudes de rue et leurs représentations ainsi que de faire émerger une demande et un projet.

S.RULLAC<sup>137</sup>, anthropologue et éducateur spécialisé explique la nécessité de ce type de travail :

*« Le modèle de la prévention spécialisée est à reprendre avec des équipes de rue pour les SDF. La rue ne doit pas être qu'un endroit où nous allons chercher les personnes pour les amener ailleurs. Elle doit aussi être un lieu d'accompagnement centré sur la demande de l'individu. Le principe de la prévention spécialisée d'aller sur les lieux de vie et de mener des vrais suivis avec des professionnels... après se pose la question de l'hébergement. »<sup>138</sup>*

### ◆ **Ne pas respecter les règles horaires**

Des personnes refusent de se rendre en maison d'accueil car elles préfèrent garder la liberté qu'elles ont en vivant dehors. Elles ne veulent pas être soumises à des horaires comme l'heure de fermeture des portes qu'elles assimilent à un couvre-feu.

Le sentiment d'être contrôlé et de perdre sa liberté est mis en avant par les sans-abri.

*« Je n'ai plus besoin d'être chaperonné, j'ai pas 15 ans. C'est fou d'être toujours contrôlé, on ne peut plus rien faire. »*

En cours de séjour, le non-respect du Règlement d'Ordre intérieur et de son engagement par rapport à un projet peut-être une cause de fin de séjour anticipé.

Il est arrivé que des femmes sans-abri hébergées en maison d'accueil ne rentrent pas la nuit dans la structure car elles retournaient dans leurs habitudes de vie en rue.

<sup>137</sup> Auteur, entre autres, des ouvrages « Critique de l'urgence sociale », Ed. Vuibert, 2006 (135 p.) et de « Et si les sdf n'étaient pas des exclus », Ed. L'Harmattan, 2005 (148 p.).

<sup>138</sup> Extrait d'un entretien avec S.RULLAC tiré de « SDF : l'urgence sans fin », in Lien social, n°837, avril 2007, p 14.

Les maisons d'accueil, même si elles peuvent être souples par rapport à ce type de comportement « de rechute » ne peuvent au vu du décret, laisser la chambre libre plus de quelques jours par mois au vu du mode de subventionnement.

### ◆ **Avoir des informations erronées et des représentations négatives**

#### \* *Une connaissance, certes, mais souvent erronée*

Comme nous l'avons vu plus haut, les personnes qui vivent à la rue sont généralement au courant des services qui existent pour leur venir en aide. Leur connaissance semble néanmoins erronée ou non-actualisée pour certains.

Les « nouveaux » (ceux ayant un accident de parcours récent) courent le risque de recevoir ces informations déformées.

Une représentation négative d'un endroit qui pourrait cependant convenir à la personne peut découler de ce manque d'information. La personne pense faire un choix alors qu'elle n'a pas tous les éléments en main pour le faire.

#### \* *Le manque d'intérêt de la maison d'accueil pour certains au vu de son coût*

Des personnes rencontrées lors de nos immersions ne comprenaient pas pourquoi le séjour en maison d'accueil est plus cher que le prix d'un logement et ne voient pas l'utilité d'aller dans une structure payante, qui revêt pour elles un caractère lucratif (« *elles prennent du pognon sur notre dos* ») alors qu'elles pourraient, selon elles, mettre davantage de côté en utilisant la structure gratuite de l'abri de nuit.

Le témoignage d'un monsieur d'une trentaine d'année rencontré à l'abri de nuit va dans ce sens :

*« Avec 400 euros, je peux avoir un logement et au moins je ne dois pas faire le ménage pour les autres, partager le salon et faire la bouffe pour tout le monde. »*

Certains disent ouvertement « profiter du système » de l'abri de nuit et des restaurants sociaux pour mettre de l'argent de côté et constituer eux-mêmes une garantie locative car celle du CPAS « *personne n'en veut, c'est un obstacle en plus, c'est tout* » comme l'explique Monsieur F.

Aussi, il semblerait sur base de discussions avec des personnes sans-abri très ancrées à la rue que la guidance budgétaire soit avant tout un prétexte, un alibi au refus d'une maison d'accueil et cache les véritables raisons du refus de (re)partir en maison d'accueil : la volonté de garder prise sur leur vie, la peur de l'Autre, la méfiance institutionnelle, le rejet des normes, etc.

#### \* *La gestion budgétaire vécue comme une infantilisation*

La guidance budgétaire est perçue par certains sans-abri comme une « main mise » sur leur argent et un outil d'infantilisation.

Pour les personnes plus marginalisées et souvent plus âgées, la guidance budgétaire est vécue comme une insulte à leur dignité et comme une entrave à leur liberté.

Le témoignage d'un sans-abri va dans ce sens :

*« J'ai toujours tout fait moi-même, ce n'est pas à cinquante ans qu'on va m'apprendre à gérer de l'argent. »*

Un autre complète :

*« Est-ce que je m'occupe de votre portefeuille, moi ? Alors pourquoi vous vous mêleriez du mien, chacun ses affaires ! »*

Un monsieur fait le lapsus qui nous semble révélateur entre « régler des comptes » au sens financier et « rendre des comptes » dans le sens de « tout dire pour se justifier »

*« Vous devez tout justifier tout le temps, toujours régler (sic) des comptes à un assistant social, vous ne pouvez rien faire sans son accord, moi je préfère vivre comme je veux. »*

### *\* Des représentations négatives sur la maison d'accueil*

Nous pouvons vraisemblablement penser que des personnes ne sont pas au courant que la gestion budgétaire n'est pas une obligation à l'entrée en maison d'accueil et de ses modalités.

A « L'Hôtel Maternel », les mamans ont le choix, elles ne sont pas contraintes à accepter la guidance budgétaire pour être accueillies.

A l'asbl « Avec Toit », le personnel ne présente pas la guidance budgétaire comme une obligation mais comme un moyen pour parvenir aux objectifs. Cela semble ne pas poser de problème car sur 40 entretiens menés dans cette dernière maison d'accueil, aucune personne n'a refusé cette gestion. Cette acceptation peut s'expliquer par la manière dont cette gestion est présentée au candidat lors de l'entretien d'accueil.

Ce faible taux de refus peut vraisemblablement démontrer que les représentations liées à la guidance budgétaire peuvent être déconstruites par le dialogue et la mise en « sens ».

Toutefois, cette déconstruction doit être faite avant le premier entretien d'accueil car la guidance budgétaire est un élément qui freine certaines personnes à faire une demande d'accueil.

A diverses occasions, nous avons pu constater, comme le démontrent les témoignages de sans-abri repris ci-dessus, que des personnes ne semblaient pas bien connaître ce dont elles parlaient et véhiculaient de mauvaises informations. C'est le cas de Monsieur D. d'une trentaine d'années qui touche le Revenu d'Intégration. Il nourrit une piètre opinion des maisons d'accueil :

*« La maison d'accueil, c'est des voleurs car elle prend ton argent et elle ne te donne que 10 euros pour vivre par semaine, pourtant après avoir payé le loyer de la maison, il te reste encore de l'argent normalement même en mettant un peu de côté. »*

Ce sont ses « potes » de la rue qui le lui ont dit comment ça se passait. Or, nous savons qu'une personne ayant des revenus, pourra recevoir plus de 20 euros par semaine comme « argent de poche » et, que dans certaines maisons d'accueil, le couvert est compris dans le loyer.

### *\* La nécessité de comprendre le sens*

Au vu des différents témoignages, nous pouvons raisonnablement penser que la guidance budgétaire constitue un frein à l'accès si elle n'est pas expliquée préalablement lors de l'entretien d'accueil voire précédemment pour qu'elle fasse sens pour la personne.

P.ITALIANO, sociologue à l'ULG, lors de la journée de concertation du Relais social de Namur<sup>139</sup> a évoqué la nécessité de trouver une manière de se présenter à ces personnes sans les mettre dans une position infantilisante et sans exigences de règles qu'elles ne pourraient pas respecter.

Il ne faut bien sûr pas être utopique, mais tenter, à son niveau, de concilier l'écoute, la confiance et le temps. Si elle accroche avec une institution, la personne restaurera peut-être sa confiance vis-à-vis d'autres institutions. Il serait essentiel que la personne puisse voir ses propres capacités dans l'image que lui renvoie le travailleur social.

### **◆ Etre difficilement joignable lorsqu'une place se libère**

Une personne peut être acceptée suite à l'entretien d'accueil mais doit être joignable par la maison d'accueil lorsqu'une place se libérera.

<sup>139</sup> Journée d'échanges organisée par le Relais social urbain namurois sur le thème « Travailler avec les personnes en situation de grande précarité », Jambes, 19.11.08.



Si beaucoup de personnes disposent actuellement d'un GSM, ce n'est pas encore le cas de la totalité d'entre eux. Pensons notamment à la personne désaffiliée, « La cloche » (cfr typologie de la partie 2, chapitre III). En plus, la personne en rue depuis longtemps peut se caractériser par une absence ou une faiblesse de lien avec l'institutionnel.

La difficulté de pouvoir recharger (au niveau du crédit et au niveau de la batterie) un GSM en rue peut également être soulevée.

Au vu de ces éléments, on peut raisonnablement penser qu'une personne sans-abri peut ne pas être accueillie si elle n'est pas joignable ou si elle ne reprend pas contact spontanément avec la maison d'accueil.

#### ◆ **Avoir une mauvaise réputation auprès du réseau**

Lors du rapport intermédiaire de cette étude, nous avons parlé de « l'endettement de la personne vis-à-vis des maisons d'accueil » comme étant une des raisons pour lesquelles une personne n'était pas accueillie en maison d'accueil.

Nous pensons après vérification qu'il s'agit d'une difficulté plus globale, celle d'avoir entrepris un séjour qui s'est mal passé pour des raisons de violence ou de non-paiement. Ce qui occasionne le risque de se voir fermer la porte plus tard ou dans une autre maison d'accueil du Namurois.

Selon des acteurs de terrain, des personnes ne seraient effectivement plus acceptées en certaines maisons d'accueil après avoir fait un premier séjour. Elles seraient « sur liste noire » selon les termes de certains travailleurs.

La situation d'endettement n'est pas une raison pour refuser d'accueillir la personne dans une des maisons d'accueil car *« on les reprend, on explique et, souvent, ils acceptent de repayer mais il y a une manière de leur en parler. Il faut d'abord construire la relation »*. Je leur dis *« Si on fait le chemin aujourd'hui ensemble, c'est d'abord se respecter »*, témoigne un travailleur social en maison d'accueil.

#### ◆ **Avoir consommé ou être dans une habitude de consommation**

La consommation de drogues est interdite au sein des maisons d'accueil.

Un acteur de terrain en maison d'accueil explique que la consommation ne coïncide pas avec un projet en maison d'accueil :

*« Le manque de repères spatio-temporels associés à l'alcool n'est pas possible pour un projet en maison d'accueil. Les problèmes psychiatriques n'ont plus. »*

Le fait de consommer peut empêcher la personne d'accéder à la maison d'accueil en raison de son état d'ébriété. Si la personne se présente à l'entretien d'accueil en étant visiblement soûl ou dans un état second, le personnel lui demandera de repasser lorsqu'elle sera sobre. Dans la pratique, il arrive que la personne ne revienne pas ou qu'il n'y ait plus de place disponible à son retour.

Le fait même de montrer des signes de consommation, comme avoir une cannette sur soi, peut dissuader le personnel d'accueillir la personne.

De plus, le sevrage ou l'abstinence est généralement une condition d'accueil à la structure, ce qui dissuade la personne à vouloir y entrer. L'obligation du sevrage ou de l'abstinence peut également conduire à des fins de séjour anticipées lorsque la personne semble demandeuse au début du séjour, mais « craque » par la suite. Ces fins de séjours anticipées créent un sentiment d'échec pour la personne et risquent de renforcer son habitude de consommation.

### II.1.2. Liées à l'établissement

#### ◆ **L'encombrement des maisons d'accueil**

##### \* *Un délai d'attente trop long qui est démotivant*

Les places sont limitées et si ce n'est pas un système de tirage au sort comme à l'abri de nuit qui est en vigueur, c'est un procédé de liste d'attente qui s'y joue. Il peut paraître injuste et décourageant aux yeux de certains, comme l'explique ce monsieur de 57 ans rencontré dans un restaurant social :

*« J'ai été inscrit sur la liste d'attente d'une maison d'accueil. J'étais sixième sur la liste. On m'a dit de revenir tous les mois. Je suis arrivé deuxième sur la liste, mais le mois suivant je suis revenu septième car ils donnent la priorité aux dames. En tant qu'isolé, j'aurais dû avoir un coup de bol spectaculaire. »*

L'exemple de ce monsieur illustre aussi en quoi une déception, ou une attente trop longue peut avoir un effet négatif sur la motivation et l'intérêt à se rendre en maison d'accueil :

*« Alors finalement j'ai abandonné car j'ai pas de chances sur la liste. Ça devrait être plus logique qu'après deux ou trois mois, je garde ma place sur la liste. Le règlement n'est pas logique. Du coup, maintenant, je ne veux pas une maison d'accueil, je vais perdre mon temps et puis on va me dire que je n'ai pas de place. »*

##### \* *Le manque de possibilité en amont et en aval*

Bien que le manque de place au sein des cinq structures étudiées soit mis en évidence par des sans-abri, il s'agit d'un faux problème selon les acteurs de terrain en maison d'accueil comme l'explique le témoignage d'un professionnel qui a récolté l'approbation d'autres acteurs<sup>140</sup> :

*« C'est en amont et en aval que se situe le nœud dur pour les personnes sans-abri désocialisées, marginalisées et /ou ayant des problèmes de type psychiatriques ou d'assuétudes. »*

La conclusion de l'atelier sur les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés allait également dans ce sens.

*« La réflexion et les échanges ont porté sur l'amont et l'aval de l'hébergement : qu'est-ce qui est fait pour les personnes avant qu'elles soient sans-abri ? Et quelle suite après l'hébergement surtout pour les personnes qui ne savent pas vivre seules, qui gèrent mal la solitude et qui ont besoin d'un suivi ? Ce détour nous a montré qu'il existait un vide avant et après l'hébergement en maison d'accueil et à l'abri de nuit et, de manière générale, dans la prise en charge des personnes sans-abri. »<sup>141</sup>*

<sup>140</sup> Témoignage récolté lors du focus group réunissant les travailleurs de l'abri de nuit et des maisons d'accueil, 13.03.09. focus group organisé dans le cadre de ce présent travail de recherche et ayant eu lieu au Relais social urbain namurois.

<sup>141</sup> Remarque conclusive faite par P. ITALIANO lors de l'atelier sur « Les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés », compte rendu de la journée d'échanges organisée par le RSUN sur le thème « Travailler avec les personnes en situation de grande précarité », Jambes, 19.11.08.



## II. 2. Les raisons pour lesquelles des sans-abri accèdent à la maison d'accueil mais n'y restent pas ou n'y reviennent pas

### ◆ **L'abandon de leur projet et le manque de motivation**

Les personnes peuvent voir leur séjour écourté si elles ne respectent pas leurs engagements et ne remplissent pas des démarches de remise en ordre administrative, de recherche d'emploi, de formation et de logement.

C'est ce que nous avons appelé la « ruse » dans le rapport intermédiaire c'est-à-dire le fait que des personnes disent ce que le travailleur social a envie d'entendre pour que être accueillies au sein de la structure. Un travailleur explique ce phénomène :

*« Il y a des personnes qui disent « oui » à l'entretien d'accueil mais après 3 semaines on se rend compte qu'ils sont en résistance et ne font pas ce qu'ils ont dit et transgressent les règles. Donc, on est obligé de mettre fin à leur séjour. »*

Cela a été le cas de Monsieur H. âgé d'une vingtaine d'années qui est resté en maison d'accueil quelques mois « *mais ne se bougeait pas* » pour trouver un logement. Après avoir mis plusieurs fois des échéances à Monsieur H. et lui avoir tendu « *des perches vers la réinsertion* » comme lui proposer des formations et l'accompagner dans sa recherche de logement, l'équipe a dû mettre fin à son séjour car il n'était pas « *preneur* ». Il est alors parti à l'abri de nuit où il a passé cinquante nuits

### ◆ **La violence**

Toute forme de violence est suivie d'une exclusion de la personne. Selon les maisons d'accueil, et le degré de violence, celle-ci est plus ou moins sanctionnée rapidement. Elle peut faire l'objet d'un premier avertissement.

### ◆ **La consommation**

Durant le séjour, la consommation est interdite et passible d'exclusion. Les maisons maternelles ou familiales, en raison de leur public, sont encore plus « à cheval » sur cette règle qu'une maison d'accueil n'hébergeant que des hommes.

Néanmoins, pour toutes les maisons d'accueil ainsi que l'abri de nuit, en principe, la consommation au sein de la structure aboutit à une fin de séjour anticipée.

### III. Identification des raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas ou difficilement au logement

Ce chapitre est très partiel et reflète uniquement ce que nous avons pu entendre au gré de nos immersions et de nos entretiens avec des travailleurs et utilisateurs de services de première ligne ou de l'hébergement au sujet de l'accès au logement.

#### III. 1. Au niveau de l'accès au logement social

##### ◆ Une durée d'attente trop longue

Pour un isolé, il faut compter deux ans d'attente pour accéder à un logement social à partir de son inscription comme candidat. Des personnes rencontrées en rue sembleraient être découragées par ce temps d'attente jugé trop long et préfèrent alors chercher dans le parc locatif privé.

##### ◆ La nécessité de renouveler la candidature

Depuis l'instauration de nouvelles règles d'attribution<sup>142</sup> des logements sociaux appartenant aux sociétés de logement de service public, tout candidat doit renouveler sa demande après avoir constitué son dossier de candidature.

##### ◆ La radiation de la candidature en cas de refus du logement proposé

Lorsque la société de logement propose un appartement au candidat, celui-ci ne peut le refuser au risque de voir sa candidature être radiée. S'il refuse le logement proposé parce que le quartier ne lui plaît pas ou qu'il ne dispose pas d'un arrêt de bus à proximité, le candidat devra reconstituer un dossier et attendre à nouveau son tour.

Il est déjà arrivé qu'une personne hébergée en maison d'accueil après réflexion avec l'équipe socio-éducative refuse le logement proposé par la société de logement social car elle n'était pas encore prête à quitter la maison d'accueil et avait encore besoin d'un accompagnement.

Les restrictions de possibilités pour les familles avec au moins deux enfants de sexe différents

Les nouvelles règles d'attribution des logements sociaux imposent un nombre de chambres correspondant à la composition du ménage.

Concrètement, pour une famille avec deux enfants, un garçon et une fille dont l'un des deux a plus de six ans, la loi impose un logement de trois chambres. Ce qui, inévitablement, diminue les possibilités et allonge le temps d'attente.

Un travailleur social d'un service de première ligne explique :

*« Nos principaux interlocuteurs en matière de logement ne sont pas les logements sociaux à cause du nouveau système de nombre de chambres en fonction des âges et du sexe des enfants et de la liste d'attente. Avec ces règles, le côté social de la famille n'est plus pris en compte et dans l'urgence, faut alors se tourner vers le privé mais c'est plus cher. »*

<sup>142</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

### III. 2. Au niveau de l'accès au logement privé

#### ◆ **Le coût élevé des loyers au regard des allocations sociales**

Sans trop se tromper, on peut dire que les loyers des logements privés namurois sont très élevés. Et cela est d'autant plus le cas pour les logements situés dans le centre-ville et ses alentours.

Pour certains sans-abri, la proximité avec le centre ville est un critère important. Ils auront donc d'autant plus de difficultés à trouver ce type de logement au vu de leur ressource financière.

Comme nous l'avons vu précédemment, bon nombre de sans-abri sont des allocataires sociaux, or il semblerait aux dires et expertises de travailleurs de terrain que les allocations sociales sont trop faibles pour permettre à la personne de payer un loyer privé et de vivre dignement.

Pour certaines personnes, des sommes mensuelles pour rembourser des dettes sont prélevées de leurs allocations sociales, ce qui diminue le budget consacré à leur logement.

#### ◆ **Les exigences et représentations des propriétaires**

Plusieurs éléments, qui ne se veulent pas exhaustifs, semblent entraver l'accès au logement pour les bénéficiaires de la caution locative<sup>143</sup> du CPAS :

- Le délai d'attente pour l'acceptation du dossier varierait entre 10 jours et un mois. Il semblerait qu'en règle générale, le temps pour le dossier de passer devant le Comité du CPAS soit de trois semaines, le temps pour l'assistante sociale d'introduire le dossier et pour la personne d'amener tous les documents nécessaires à l'étude de la demande. Cependant, d'après une information dispensée par la juriste du CPAS, des procédures d'urgence doivent pouvoir être d'application. Car le problème est que pour obtenir un logement, l'urgence est souvent de mise. Dans les faits, nous avons rencontrés des personnes sans-abri qui préféreraient utiliser le réseau de l'urgence gratuit pour essayer de constituer elles-mêmes leur garantie locative. Le temps que le contrat de bail passe entre les mains de la juriste du CPAS, le logement leur « passait sous le nez ».
- Le montant de la caution serait en décalage avec la réalité du marché locatif et ne permettrait pas aux bénéficiaires de trouver un logement qui leur convienne. En effet, les assistantes sociales, lorsqu'elles proposent un montant pour une caution, veillent à ce que la personne puisse assumer son loyer, les charges et avoir un solde suffisant que pour assumer les frais quotidiens tels que les frais alimentaires, scolaires, ou encore ceux liés à la santé. Etant donné le faible montant des ressources des personnes, le montant acceptable pour une caution dépasse rarement 800 euros, correspondant à deux mois de loyer. Et, comme nous l'avons vu, à part un logement disposant d'une chambre, la personne ayant charge de famille a peu de chances de trouver un logement suffisamment spacieux que pour pouvoir accueillir sereinement la cellule familiale. Sa seule option reste alors le logement social, avec ses longues listes d'attente. Face à ces difficultés, les travailleurs sociaux sont unanimes sur le fait que la garantie locative du CPAS ne permet pas forcément à la personne de trouver un logement. Le fait que des propriétaires exigent d'avoir de l'argent liquide au lieu d'une feuille de papier du CPAS (A Namur, c'est la garantie bancaire qui est utilisée) a souvent été pointé par des sans-abri en recherche de logement.

<sup>143</sup> « Dans le cadre de l'aide sociale, les CPAS sont compétents pour faciliter la constitution de la garantie locative et disposent de trois formules : la lettre de caution, par laquelle le CPAS se porte solidairement garant pour le locataire ; la garantie bancaire, par laquelle une banque – Dexia, en l'occurrence – se porte solidairement garante pour le locataire, avec l'aide de la région et sur la recommandation du CPAS; la garantie en espèces sur un compte bloqué. Le remboursement par le locataire au CPAS s'effectue par paiement spontané ou par le biais d'une retenue convenue sur le revenu d'intégration ou sur les prestations sociales ». Source : <http://www.senate.be/www> , 20.04.09.

- La présentation physique a toute son importance auprès des propriétaires. Des sans-abri disent avoir été regardés « bizarrement » lors de leur visite d'un appartement et ne pas avoir eu le logement à cause de cela. Nous pouvons faire un lien, bien que rapide, avec le fait que certains sans-abri n'ont pas toujours une présentation impeccable. Un autre lien peut aussi être fait avec la nécessité d'une douche dans les lieux d'hébergement proposés aux sans-abri. Il est indéniable que si un propriétaire est face à une personne qui semble se négliger, ils seront moins enclins à louer leur logement. Ils appréhenderaient en effet de retrouver leur logement en piteux état. Ainsi, s'il y a un travail de déconstruction à opérer auprès des propriétaires, c'est également tout un travail éducatif qui doit se faire avec les personnes marginalisées. Sans cela, au vu de l'importante demande au niveau du parc locatif, des personnes qui « présentent mieux » ont toutes les chances d'obtenir le contrat de bail.

Il est également assez frappant de constater que le cheminement en matière de recherche de logement présente des similitudes avec la recherche d'un emploi. Les candidats locataires doivent remplir des fiches administratives, renseigner le montant de leurs revenus, de préférence, parfois, annexer une fiche de salaire à leur dossier, voire même payer des montants de l'ordre de 150 euros dans certaines agences en vue de la constitution dudit dossier.

Il y a sans aucun doute un travail de déconstruction des représentations à faire auprès des propriétaires afin de pouvoir les rassurer sur le paiement du loyer et la non-dégradation de leur bien.

#### ◆ **Le manque de logements adaptés aux familles nombreuses**

Les familles trouvent difficilement un logement adapté à la composition de leur famille tant dans le privé que le social.

Dans les logements sociaux, les modifications des règles d'attribution fixées par la Société wallonne du logement en fonction de la composition du ménage et particulièrement des âges et sexes des enfants, ont réduit leur possibilité de trouver un logement approprié par rapport à la taille des familles et augmenté leur temps d'attente (car peu de places et peu de turnover).

Dans le privé, les logements sont souvent trop exigus et inaccessibles financièrement.

Lors qu'elles sont hébergées en maison d'accueil, elles ont tendance à rester plus longtemps par le biais des dérogations possibles en attendant d'avoir un logement social.

## IV. Identification des raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas ou difficilement à la réinsertion

La réinsertion est ici entendue comme une accroche effective et efficiente d'une personne dans un service ou une structure pour faire tremplin vers une solution durable et non pour revenir à la situation initiale de la personne, c'est-à-dire en hébergement précaire ou en rue.

### IV. 1. Les raisons liées au profil de la personne

#### ◆ **Le manque d'autonomie**

##### *\* La responsabilité de la personne en tant qu'acteur*

Nous avons vu plus haut qu'un des traits caractéristiques des sans-abri pouvait être le manque d'autonomie.

L'équipe éducative de l'abri de nuit ainsi que les travailleurs du DUS et des T.S.R ne privilégient pourtant pas cette dynamique et veulent pousser la personne à être actrice de sa vie et actrice de changement.

La philosophie de travail de certains acteurs sociaux en témoigne :

*« 90% de notre boulot consiste en de la recherche d'hébergement. Par contre on ne fait pas vraiment de recherche de logement dans le sens où on ne fait pas à la place de la personne, mais on met le téléphone à leur disposition par exemple. On ne se substitue pas aux gens. On fait plutôt un accompagnement global. »*

##### *\* Le manque d'autonomie et la non-demande, un cocktail explosif pour s'enliser dans la grande précarité*

Le fait qu'une personne qui ne soit pas en demande de prise en charge institutionnelle soit hébergée par un proche lui-même précarisé peut constituer un frein à la réinsertion.

La personne en n'exprimant pas un besoin d'aide et en disposant d'un toit, même précaire, échappe aux services d'aide et « s'anonymise ». Elle court alors le risque de s'enfoncer dans ses difficultés. C'est ce que nous appelions dans la partie précédente le « social négatif »<sup>144</sup>.

Un acteur de terrain en maison d'accueil confirme cette hypothèse :

*« Le lien social est très important mais parfois nocif. Il peut y avoir un avancement positif grâce à l'accompagnement mais lorsque la personne retourne en logement, tout chute car le milieu social nocif revient en force et tout est perdu. Attention, il ne faut pas généraliser, tous les liens sociaux ne sont pas nocifs. »*

##### *\* L'autonomie demande des ressources réalisables*

De BACKER B.<sup>145</sup>, auteur d'une monographie sur les centres d'hébergement explique :

*« L'autonomie nécessite des ressources morales, psychologiques et de santé physique, or ces supports font bien souvent défaut. »»<sup>146</sup>*

<sup>144</sup> Expression expliquée dans la partie 2.

<sup>145</sup> B.DE BACKER, « Les cents portes de l'accueil. Héberger des adultes et des familles sans-abri », couleur livres asbl, Bruxelles, 2008.

<sup>146</sup> Cité lors de la rencontre débat sur « Les cents portes de l'accueil », novembre 2008.

### \* *L'autonomie requiert du temps*

Pour certaines personnes, il semble vain de penser que la mise en autonomie peut se faire sur une courte période. Les travailleurs sociaux s'accordent à dire que les personnes sans-abri font état de difficultés sociales et psychologiques de plus en plus complexes. Ces dernières requièrent du temps, plus que cinquante nuits (quota à l'abri de nuit) ou de 275 jours (durée maximale en maison d'accueil sauf dérogation).

Pour certaines personnes, l'autonomie au sens où notre société la conçoit c'est-à-dire par le travail, vivre seul, et s'assumer, est impossible.

### \* *L'autonomie, un concept impossible pour certains*

Il semblerait qu'au vu des facultés intellectuelles de certaines personnes, la (re)mise au travail et la mise en logement autonome est parfois impossible.

Pour elles, les travailleurs de terrain recommandent que ce soit la société qui s'adapte à leur mode de vie et non l'inverse.

### ◆ **La difficulté de respecter des horaires et des règles**

Le respect des horaires et des règles se pose à tous les stades d'accueil et de prise en charge pour la personne sans-abri : tout d'abord dans l'accès au service de première ligne, ensuite dans l'accès à l'abri de nuit et enfin dans l'accès à une maison d'accueil.

Excepté les urgences hospitalières, la police et le Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.), les institutions proposent leurs services à certaines heures. Les restaurants sociaux, par exemple, ne servent plus de repas après une certaine heure et les Travailleurs Sociaux de Rue comme le service de santé mentale ou le CPAS ferment leurs portes à 16 heures ou 17 heures.

### ◆ **Ne pas être en demande de prise en charge réelle**

#### \* *Un lien avec l'abrogation de la loi sur le vagabondage*

Depuis 1994, date à laquelle le délit de vagabondage<sup>147</sup> a disparu de notre code pénal, toute personne peut librement vivre dans la rue sans se voir proposer d'aide n'y d'avoir à la demander. Le respect de la liberté individuelle d'un sujet de droit lui donne avec l'abrogation de cette loi, le droit de refuser l'assistance publique ou la charité. Le vagabond disparaît de notre vocabulaire et laisse place alors à de nouvelles catégories sociales : sans-abri, exclus, marginaux, désaffiliés, désocialisés, clochards. Et bien d'autres.

L'avènement de l'Etat social actif a imposé que toute personne formule une demande pour obtenir une aide conditionnée.

La personne doit non seulement être dans la demande, elle doit aussi répondre à des conditions et signer symboliquement ou effectivement un contrat. C'est le cas par exemple pour accéder aux maisons d'accueil.

L'aide est un droit conditionné et une négociation.

*« Si, depuis 1992, le délit de vagabondage a été supprimé du code pénal, privant en cela les forces de police de toute légitimité de ramasser les gens de force, néanmoins, on est toujours dans une confusion entre nettoyer la ville, punir insidieusement ce qui est vu comme une transgression et les obliger à travailler. »<sup>148</sup>*

<sup>147</sup> Délit de vagabondage, art 269 du code pénal abrogé le 1<sup>er</sup> mars 1994.

<sup>148</sup> Extrait de l'interview de P.DECLERCK in <http://nopasaran.samizdat.net/article>, 14 .04.09.

### *\* Un lien avec l'Urgence sociale*

L'Urgence sociale est apparue comme une nouvelle logique d'aide dans les années 90 en se constituant comme une bouée de sauvetage pour les plus démunis, pour ceux et celles qui échappent aux conditions d'aide souvent fastidieuses et nécessitant une réponse immédiate.

A Namur, cette aide dans l'urgence est proposée tant par le service public qu'associatif, cependant elle n'est pas ou très peu en dehors des murs. Par ailleurs, la plupart des services font une distinction entre « l'urgence » et « la crise ». Or, la personne qui a échappé à toute aide au moment où elle connaissait une urgence (parce qu'en non-demande par exemple) au bout de quelques semaines, mois, ou années, composé avec cette situation et est tombée dans la « gestion de la crise ». La réponse apportée par les services restent parfois superficielle et ne permet pas forcément un changement majeur dans la situation de la personne.

### *\* Un lien avec la multiplication des services d'aide*

La diversité et le nombre de services sociaux existant et donc d'endroits où la personne peut déposer son problème peut également comporter deux inconvénients: le risque d'une dispersion de l'information ainsi que d'une prise en charge fragmentée et donc incomplète de la personne.

### *\* Un lien avec la dimension anonyme de l'accueil*

La difficulté de prise en charge de certains profils peut être mise en corrélation avec la dimension anonyme des structures qu'ils fréquentent.

L'abri de nuit comporte cette dimension, étant donné qu'il n'impose pas d'entretien avec l'assistant social.

Les restaurants sociaux privilégient également le respect de la non-demande de la personne et ne lui posent pas ou peu de questions.

Le responsable d'un restaurant social explique l'inconvénient de cet anonymat :

*« C'est un tort car au début, ils ont une certaine méfiance et viennent avec leur problèmes. Si on leur posait directement des questions, on saurait plus rapidement leurs problèmes et les orienter pour les résoudre. »*

### *\* Une illustration*

La vignette suivante illustre plusieurs raisons pour lesquelles une personne n'accède pas ou difficilement aux structures d'hébergement comme la maison d'accueil et ne s'inscrit pas dans un parcours de « réinsertion » (toujours dans le sens de sortir de l'urgence et bénéficier d'une solution durable).



**Vignette n°1**

Monsieur M. est âgé d'une soixantaine d'année, il n'a pas de logement mais il est hébergé chez une connaissance qui a fait l'expérience de la rue et qui est toujours dans une situation précaire.

Monsieur M. a été rencontré dans un restaurant social, mais c'est son ami qui répondait à nos questions car il a une élocution difficilement compréhensible. Son ami disait héberger Monsieur M. depuis plusieurs mois mais que cela ne pouvait plus durer.

*« Il a un logement, il n'est pas sans-abri,... mais je ne vais plus pouvoir l'héberger longtemps »,* explique son ami.

Le mois suivant, nous rencontrons Monsieur M. à l'abri de nuit visiblement en état d'ébriété. Il y aura épuisé ses 50 nuits<sup>149</sup>.

Monsieur M. sera encore aperçu en avril 2009 aux abords d'un commerce à Bouge en état d'ébriété et accompagné d'un autre homme sans domicile fixe.

Différentes raisons explicitées auparavant se jouent dans cette situation : la non-demande, la consommation, l'âge, le social « négatif »<sup>150</sup>, les habitudes de la rue, le manque d'autonomie, etc. On en revient donc aux premiers traits caractéristiques que nous avons dressés dans la partie précédente de ce travail: l'enchevêtrement des problématiques et l'instabilité sociale.

Un acteur de terrain explique :

*« Un type comme M. qui picole en soirée, le fait qu'il reste neutre et ne dit jamais rien sur lui fait qu'il passe dans l'anonymat et ne gêne personne. Et personne ne s'intéresse à lui. Malheureusement car sinon il aurait pu être colloqué. Le fait de tomber dans l'anonymat fait qu'il végète toute la journée et personne ne s'intéresse vraiment à lui, à son parcours. »*

### ◆ **Avoir des troubles psychologiques non stabilisés et/ou non diagnostiqués**

#### *\* L'accroissement du nombre de personnes avec troubles mentaux*

Les acteurs de terrain sont unanimes sur le fait que de plus en plus de personnes mentalement fragilisées se retrouvent à la rue, se rendent à l'abri de nuit ou font la demande d'être accueillies en maison d'accueil. Ils constatent que la population sans-abri se « psychiatrise » et rentre difficilement dans les structures et services du Namurois, soit parce que les sans-abri sont « insaisissables » et n'arrivent pas être « accrochés » par un travailleur social, soit parce qu'il n'existe pas d'institution adaptée à leur problématique et mode de vie. Les travailleurs se disent souvent démunis face à cette problématique qui leur échappe.

Le fait d'avoir des troubles psychologiques encore non diagnostiqués et/ou non stabilisés pose des difficultés dans la réinsertion pour différentes raisons :

- La personne a plus de chances d'être frappée par une mesure d'exclusion à l'abri de nuit ;
- La personne a peu de chances d'être accueillie en maison d'accueil surtout si elle est une femme (L'asbl « Avec Toit » semble la plus encline à accepter ce type de profil mais n'accueille que des hommes) ;
- La personne ne pourra pas accéder aux Initiatives d'Habitations Protégées si son trouble n'est pas stabilisé et si elle ne perçoit pas suffisamment de revenus pour en payer le loyer et

<sup>149</sup> Quota du nombre de nuit en vigueur. Il est cependant levé lors de périodes d'intempéries à savoir, de gel, de pluie, et de bourrasques.

<sup>150</sup> Voir p. 16.

subvenir à ses besoins. La personne doit également être suffisamment autonome pour se prendre en charge et participer aux tâches communes ;

- Les hôpitaux ne peuvent contraindre la personne à rester au sein de leur structure ;
- Ces personnes ne sont pas acceptées en maison d'accueil si le trouble est détecté avant l'accueil effectif ;
- Elle est davantage susceptible d'être frappée d'une mesure d'exclusion étant donné qu'elles peuvent devenir agressives à tout moment et les éducateurs n'étant pas toujours apte à gérer leur crise, finissent par faire appel à la police.

Selon les T.S.R, « *Les personnes présentent de plus en plus de problèmes psychiatriques et/ou d'assuétudes. En effet, en 1994, 49% de notre population présentait un problème de santé et/ou d'assuétude contre 65% en 2006. Les situations se complexifient.* »

Selon un acteur de terrain travaillant en psychiatrie, en plus de se complexifier, les troubles mentaux échappent aux catégories de maladie mentale, ce qui expliquerait le sentiment d'impuissance du secteur entier.

Le double diagnostic est aussi fréquent, comme la consommation associée à un trouble mental.

### \* *La difficulté de déclencher la mise en observation*<sup>151</sup>

Les acteurs de terrain dénoncent la difficulté à déclencher une mise en observation pour des personnes qui se mettent en danger et qui souffrent d'un trouble psychiatrique.

Cette difficulté peut en partie s'expliquer par le fait que les troubles dont souffre la personne ne sont pas toujours diagnostiqués par la justice et les psychiatres comme une maladie mentale.

*« Il y a de moins en moins de personnes complètement éclatées avec troubles aigus mais de plus en plus de personnes avec troubles non diagnostiqués qu'on appelle borderline<sup>152</sup> ».*<sup>153</sup>

*« Ce sont des formes de souffrances inintelligibles, des pathologies psychiatriques apparemment non-décrites pour des patients qui ne sont pas, à priori, psychotiques, schizophrènes dépersonnalisés et délirants. »*<sup>154</sup>

Loin du cloisonnement entre problématique sociale d'un côté et de détresse psychique de l'autre, nous constatons un enchevêtrement des difficultés<sup>155</sup>. La question de la causalité première est impossible et dénuée de sens.

### \* « *Pas de solution miracle* »<sup>156</sup> et « *le syndrome de la patate chaude* »<sup>157</sup>

Nous illustrons ici la situation d'un monsieur qui ne pas semble pas être un cas unique. Cette vignette permet de mettre en lumière les raisons pour lesquelles une personne n'a pu accéder que difficilement à une prise en charge effective et à la réinsertion.

Nous insistons sur le fait que nous n'avons pas réussi à avoir un discours uniforme sur la situation de ce monsieur. Les témoignages ont été divergents selon les protagonistes interrogés. Nous reprenons ici un seul « son de cloche ».

<sup>151</sup> Loi du 26/6/1990 relative à la protection des malades mentaux prévoit que lorsque certaines circonstances sont réunies, à défaut de tout autre traitement approprié, la mise sous protection dans un service psychiatrique peut être ordonnée par décision judiciaire conformément aux règles fixées par la loi et ce à la demande de toute personne intéressée. On entend par circonstances à réunir, les éléments suivants : si l'état du malade le requiert, si le malade met gravement en péril sa santé et sa sécurité, s'il constitue une menace grave pour la vie ou l'intégrité d'autrui.

<sup>152</sup> Voir définition donnée dans la partie 2, chapitre V.

<sup>153</sup> Extrait d'un entretien avec un assistant social de l'hôpital neuro-psychiatrique « Saint-Martin » à Dave.

<sup>154</sup> Extrait d'une interview de P. DECLERCK. (Source incomplète)

<sup>155</sup> Comme nous l'avons expliqué dans la partie 2 de ce rapport.

<sup>156</sup> Expression utilisée par un acteur de terrain.

<sup>157</sup> Idem.

*\* Une illustration***Vignette n°2<sup>158</sup>**

Nous rencontrons Monsieur D. dans un restaurant social. Il est seul à une table et visiblement ne semble pas aller bien pas (démarche titubante, discours incompréhensible, tenue vestimentaire délabrée). Il semblerait, aux dires d'autres sans-abri, avoir été mis à la porte de l'hôpital psychiatrique récemment car il est « *cleptomane* ».

Un sans-abri explique : « *Même le 100 et le 101 n'en veulent plus. Il est dangereux, il a un couteau à trancher une gorge dans sa poche* ». Un autre complète : « *Même en prison ils n'en veulent pas car il n'a encore rien fait de dangereux* ».

Pour en connaître un peu plus sur le parcours de monsieur D. dans les semaines qui suivent, nous avons demandé à un acteur de terrain qui effectue des permanences dans les différents services de nous relater sa vision des faits.

« *Il ne voulait pas entendre parler du Revivo<sup>159</sup> mais Bouge<sup>160</sup> il était ok.* »

Et de poursuivre :

« *Tout a été mis en place finalement pour que Monsieur D. soit vu par un psychiatre à Bouge. Au final, c'est au Centre Hospitalier Régional que monsieur a désiré être hospitalisé. Le parcours était prévu : la Saint-Vincent de Paul pour souper, l'abri de nuit pour dormir et le lendemain, il devait être accueilli au Revivo.* »

Le problème, c'est que monsieur D. « *n'a pas été accepté à l'abri de nuit car il avait été « agitateur » la veille.* »

Monsieur D., n'ayant pas été accueilli à l'abri de nuit aurait alors « *pété un câble* » et, c'est au bureau de police qu'il aurait fini par passer la nuit.

« *Monsieur D. a donc passé la nuit à la police avec toute la violence que cela inclut* ». Le lendemain, « *Il était pris en charge par le D.U.S qui a déposé Monsieur D. au Resto du Cœur à midi. C'est le cuisinier du restaurant social qui a m'a prévenu.* »

Entre temps, Monsieur D. avait perdu sa place dans l'hôpital psychiatrique.

Vraisemblablement, les principales difficultés de cette situation ont été :

- Le fait que monsieur D. ne soit pas en demande et souffre d'un trouble psychiatrique ;
- Le fait que monsieur D. n'ait pas eu accès à l'abri de nuit la veille de son entrée en hôpital ;
- Le manque de dialogue entre chaque intervenant ;
- La perte de la place à l'hôpital psychiatrique ;
- La difficulté tant pour les professionnels œuvrant auprès des sans-abri que les sans-abri eux-mêmes d'avoir une ouverture auprès du secteur psychiatrique.

Il semblerait donc qu'indéniablement la difficulté pour des services à prendre en charge certains profils crée « le syndrome de la patate chaude ».

Nous avons pu constater lors de nos immersions et en écoutant les travailleurs de terrain que le travail social auprès des sans-abri est avant tout un travail de composition et de débrouillardise. Le cas de Monsieur D. en est le témoin.

<sup>158</sup> Sur base des immersions et d'un entretien avec un travailleur social.

<sup>159</sup> Annexe de l'hôpital neuropsychiatrique Saint-Martin à Dave.

<sup>160</sup> La clinique Saint Luc à Bouge.

Le « syndrome de la patate chaude » est à mettre en lien avec plusieurs difficultés : le manque de place, le manque de collaboration et, in fine, le manque d'adéquation entre les publics et l'offre proposée de service.

A ce propos, un acteur de terrain du secteur de la santé mentale explique :

*« Le problème c'est aussi les personnes qui ne sont pas prêtes à accepter un projet pour des raisons objectives ou subjectives. C'est la population qui pose problème et qui crée le syndrome de la patate chaude. »*

Chaque service a légitimement ses limites, et, à ce titre, passe la main à un autre service mais certaines personnes échappent à ce relais et « retombent » dans leur situation initiale voire plus précarisée encore.

*« Le problème, c'est que même si la personne voit un psychiatre lorsqu'on l'amène aux urgences, on lui dit qu'il repartira après l'avoir vu. Donc qu'est ce qu'on fait avec lui ? », explique un acteur de la santé mentale.*

### **\* Des personnes « pas assez pour nous et trop pour ailleurs »**

« On se retrouve avec des patients qui ne sont pas assez pour nous et trop pour ailleurs. » exprime un Urgentiste du CHU de la Louvière en ajoutant qu'il existe des personnes en marge de tous services et échappant à une réelle prise en charge.

Il semblerait que ce type de phénomène soit transposable à Namur en ce qui concerne les personnes ayant des troubles psychiatriques ou qui sont borderline<sup>161</sup>.

Le D.U.S confirme :

*« On a de plus en plus de cas « psy » pour lesquels on n'arrive pas à trouver de solution. On se sent impuissant dans ces conditions. »*

L'ensemble des acteurs sociaux namurois sont en difficulté avec des personnes avec trouble psychiatrique, comme en témoigne un acteur de terrain du D.U.S:

*« Il y a un gars récemment qu'on a dû exclure d'une semaine de l'abri de nuit. Il s'est déjà fait viré des maisons d'accueil. On ne peut pas discuter avec lui. Il y a un raz- le-bol des hôpitaux psychiatriques qui mettent dehors des « cas ». Si eux ne s'en occupent pas, c'est qui alors ? »*

Des personnes ne semblent donc pas pouvoir s'inscrire dans une maison d'accueil et ne pas vouloir ou pouvoir rester dans un hôpital psychiatrique. L'accès à l'abri de nuit comme dernière alternative n'est pas toujours possible en vue de leur comportement et le non-respect du ROI.

## **◆ Etre une famille**

### **\* Un manque de disponibilité en hébergement et en post-hébergement à Namur**

*« On orientera en maison d'accueil mais sur Namur il n'y a que « Les Trieux » et pas souvent de la place pour les grandes familles, donc on doit soit diviser la famille soit la délocaliser. »<sup>162</sup>*

Le fait qu'il y ait peu de places à Namur pour ces familles engendre des pratiques « désocialisantes », comme en témoignent les Travailleurs Sociaux de Rue :

*« Beaucoup de familles sont délocalisées et se présentent quasiment toutes dans une situation d'urgence. C'est rare qu'on sépare mais parfois on n'a pas le choix. On n'a pas*

<sup>161</sup> Voir la caractéristique essentielle de la Personnalité borderline dans la partie 2, chapitre V, point 7 en note de bas de page..

<sup>162</sup> Selon une assistante sociale du service de l'Aide individuelle du CPAS de Namur.

*de statistiques sur ce phénomène. 90% des familles qui veulent rester ensemble sont orientées alors à l'extérieur de Namur. »*

Le fait que les grosses familles ne trouvent pas facilement de place en dehors des maisons d'accueil ou après la maison d'accueil se répercute sur les isolés puisqu'elles doivent bien souvent rester plus longtemps en maison d'accueil dans l'attente de trouver une solution après l'hébergement et diminuent, ainsi, le turn-over de la structure.

Les maisons d'accueil et le CPAS éprouvent des difficultés avec les personnes qui sont en démarche de « regroupement familial ». Le CPAS vit actuellement cette situation pour une femme rwandaise qui attend ses sept enfants. Le CPAS ne sera compétent que lorsque les enfants seront arrivés, moment où une aide financière sera possible.

Une assistante sociale de l'Aide individuelle du CPAS de Namur explique :

*« C'est le gros point d'interrogation, puisqu'en maison d'accueil, il n'y a pas de place pour une aussi grande famille ; dans le privé, c'est trop cher et encore faut-il trouver un propriétaire conciliant. »*

Et de poursuivre :

*« Dans les logements de transit, la priorité sera davantage donnée aux petites familles, car elles ont plus de chances de retrouver rapidement autre chose. Que faire, donc, des familles nombreuses en grande précarité ? La nouvelle réglementation de la Région wallonne rend ce problème d'autant plus aigu. »<sup>163</sup>*

### **\* Les pièges à l'emploi**

Plus que toute autre personne, les familles surtout monoparentales, sont confrontées au risque de grande précarité lorsqu'elles quittent leur statut d'allocataire social ou celui de salarié.

*« Pour une famille, la différence n'est pas énorme entre le Revenu d'Intégration au taux « chef de ménage » et le salaire minimum, en plus si l'allocataire bascule vers le travail, il perd une série d'avantages : l'exonération de certaines taxes par exemple. En plus, il doit payer le transport pour se rendre au travail et faire garder les enfants. », explique une assistante sociale de l'Aide individuelle du CPAS de Namur.*

### **◆ Sortir de prison**

Les personnes qui sortent de prison rencontrent des difficultés pour se réinsérer, que cela soit lors de leur recherche de logement ou de leur recherche d'emploi.

Il semblerait que certaines sociétés de logements sociaux demandent le certificat de bonne vie et de mœurs aux personnes candidates. Les personnes sortant de prison se voient donc dans l'impossibilité de bénéficier de cette possibilité de logement à prix abordables.

En termes d'emploi, il semblerait qu'elles ne soient pas toujours suffisamment formées pour répondre aux exigences du marché de l'emploi et soulèvent la réticence de certains employeurs.

Pour bénéficier d'un travail en article 60<sup>164</sup> ou d'un logement social, la personne intéressée peut se voir demander son certificat de bonne vie et de mœurs pour bénéficier du travail ou du logement le plus approprié.

On constate que l'accueil en maison d'accueil des personnes fraîchement sorties de prison, en congé pénitencier, en libération conditionnelle et/ou avec bracelet électronique pose parfois problème.

<sup>163</sup> Idem

<sup>164</sup> « Lorsqu'une personne doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales ou afin de favoriser l'expérience professionnelle de l'intéressé, le CPAS prend toutes dispositions de nature à lui procurer un emploi à temps plein ou à temps partiel. Le cas échéant, il fournit cette forme d'aide sociale en agissant lui-même comme employeur pour la période visée. » Source : <http://amay.be>

Premièrement, les maisons d'accueil ne peuvent réserver une place à l'avance pour accueillir la personne au moment où elle sort de prison.

Deuxièmement, lors de leur séjour en maison d'accueil, les personnes porteuses d'un bracelet électronique rencontrent des difficultés dans leurs démarches sociales et administratives car elles ne peuvent sortir d'un certain périmètre.

Les personnes sans-abri sortant de prison nous ont relaté une double difficulté : celle de devoir chercher un logement avec la garantie locative, laquelle constitue un frein important à l'accès au logement privé et celle de devoir chercher un travail avec un casier judiciaire. Ces personnes se retrouveraient donc dans une impasse.

Monsieur K. est sorti de prison récemment, il dit ne pas pouvoir bénéficier de l'article 60 car il a un casier judiciaire :

*« C'est décourageant et ridicule car c'est quoi alors la réinsertion si je ne peux pas travailler ? [...] et si je ne peux pas accéder aux logements sociaux ? »*

### ◆ **Avoir une longue expérience de rue**

Le fait d'avoir une longue expérience de rue a un impact sur l'état de demande et de motivation de la personne. Avoir intégré les habitudes de la rue (perte des repères spatio-temporels, assuétudes, sentiment de honte, troubles de la santé mentale, etc.) constitue un frein à tous les niveaux de réinsertion comme nous l'avons vu, y compris à l'abri de nuit pratiquant un accueil à bas seuil.

Concernant l'accès aux soins, si effectivement, il existe des maisons médicales et des urgences hospitalières, les personnes ne sont pas toujours enclines à s'y rendre ou à accepter un réel suivi. Par contre au moment où elles viennent à l'abri de nuit, une ouverture est possible pour faire des premiers soins un tremplin vers une véritable prise en charge au niveau de la santé, grâce à l'instauration d'une relation de confiance.

Actuellement, l'abri de nuit dispose d'une petite pharmacie. Celle-ci reste sommaire et l'éducateur ne peut qu'appliquer des soins de base étant donné qu'il n'est pas qualifié pour ce faire.

L'accueil à bas seuil d'accès et de confort au sein de l'abri de nuit a donc des effets à double tranchant puisqu'il participe aussi au fait qu'il accueille des personnes qui cumulent une série de petits « bobos » et que la structure « renforce » puisqu'elle ne peut les soigner.

En ce qui concerne l'accueil de première ligne, des travailleurs sociaux pointent le fait de symboliser une grosse institution comme étant un frein à l'accès. En parlant de l'Hôtel de Ville où se réalisent les permanences de l'équipe des T.S.R, l'une de ses membres témoigne de la méfiance institutionnelle :

*« C'est difficile au niveau des moyens d'accroche parce qu'on représente déjà une administration, un service public. C'est déjà très négatif à la base pour eux. Puis, ils n'ont pas de repères et pour des choses qui nous paraissent anodines ça peut être très difficile comme passer un coup de fil, venir à l'heure etc. Pour eux c'est « on vient quand on en a envie. »*

Le même travailleur social explique comment la vie en rue, avec le temps, donne l'impression d'être libre, et se positionne, ainsi, en contrepied de toute structure imposant a minima un cadre :

*« La difficulté se situe au niveau des repères parce qu'on parle de « loi de la rue » qui est extrêmement vraie et qu'ils ont une certaine liberté, qu'ils se sentent libre. Ils font ce qu'ils veulent même s'ils sont dehors. »*

Le fait de vivre en « clan », la consommation, le sentiment de honte, l'absence de motivation, la compagnie d'un chien, le squat, sont autant de raisons pour lesquelles la personne ne peut ou ne veut pas accéder à la structure.

Lors du focus group que nous avons organisé, les acteurs sociaux du secteur de la santé mentale et toxicomanie arrivaient à la conclusion qu' « Il faut revenir à une fonction sociale de base avec un environnement de qualité. ». Nous y reviendrons dans nos pistes d'action.



Un acteur travaillant en maison d'accueil appuyait la nécessité d'un travail relationnel spécifique avec ces personnes :

*« Pour pouvoir entamer un travail de réinsertion, il est indispensable d'effectuer un travail de consolidation de la canne avec « les plus démunis des démunis » car ce sont des « abandonniques<sup>165</sup> ». Ces personnes ne peuvent pas croire qu'on ne les abandonne pas et elles cassent elles-mêmes le fil de la canne. Quand le fil casse, un soin est nécessaire. Un réprimande constituerait une cassure supplémentaire et aggraverait leur situation. »*

**\* La nécessité d'être pris en charge le plus rapidement possible**

La littérature, les travailleurs de terrain et le bon sens nous indiquent qu'au plus la prise en charge d'un sans-abri est rapide, au plus la situation a de chances de trouver une solution durable. La typologie de M. BRESSON<sup>166</sup> va également dans ce sens puisqu'elle met en avant la dimension temporelle pour rendre compte de la marginalité et la désocialisation du sans-abri.

*« Plus tôt seront décelées et prises en charge les situations de détresse, plus grandes seront les chances de stabilisation et de recouvrement d'autonomie. »<sup>167</sup>*

Pourtant, les assistantes sociales de services de première ligne, estime que la rapidité de prise en charge est loin d'être facile et toujours possible.

Une assistante sociale du service de l'Aide individuelle du CPAS de Namur constate qu'« il y a 9 ans au début de ma carrière en CPAS, les gens repartaient avec une solution, ce n'est plus le cas maintenant ».

Le fait que le seul lit d'urgence en hébergement soit toujours occupé et la plupart du temps, pour des semaines successives par une même personne indique en effet le peu de possibilité en amont et la difficulté de sortir de l'urgence une fois que la personne est dans le système de prise en charge institutionnelle.

Le Dispositif d'urgence Sociale comme le CPAS travaillent de plus en plus sur la crise avec les personnes qui sont dans une situation d'urgence depuis longtemps et qui semble s'en être « accommodées ». « L'urgence » est devenue « crise » et le traitement de la crise ne semble, aux yeux des professionnels, plus si urgent.

◆ **Avoir un chien**

Les services d'accueil de première ligne et d'accueil d'urgence ne laissent pas tous rentrer les chiens au sein de leur établissement. Parmi le restaurant social, seul la Société de la Saint-Vincent de Paul permet au chien d'accompagner son maître. Lès Sauverdias dispose d'une petite cours arrière dans laquelle le maître peut y laisser son chien. Les Resto du cœur n'acceptent pas les chiens au sein de leur structure.

Ni l'abri de nuit ni les maisons d'accueil n'accueillent les sans-abri avec leur chien au sein de leur structure. Nous avons cependant vu dans la partie 2 de ce travail, que les personnes veulent à tout prix être auprès de leur chien et n'acceptent pas la séparation physique.

Ces personnes, si elles sont désireuses de (re)trouver un logement sont donc censées passer de la rue au logement sans aucune transition en sachant que les logements sociaux font état de listes d'attente parfois très longues et que les loyers des logement privés sont souvent élevés.

<sup>165</sup> « Se dit d'un sujet qui vit dans la crainte d'être abandonné, sans qu'il existe nécessairement de raisons objectives justifiant cette crainte. » Source: Le Nouveau Petit Robert.

<sup>166</sup> Celle-ci est reprise dans la partie 2 « Identification et quantification des demandes d'accueil d'urgence et d'hébergement du public-cible ».

<sup>167</sup> Rapport sur la cohésion sociale en Région wallonne, 2007, Volet inventaire des mesures.



### ◆ Etre âgé

A l'abri de nuit, les personnes âgées de plus de soixante ans n'ont pas de difficultés à accéder à la structure si ce n'est que les éducateurs sont vigilants à leur octroyer la place inférieure du lit superposé. Il semblerait, au vu de nos observations, qu'entre deux et cinq personnes de plus de 60 ans sont accueillies chaque soir à l'abri de nuit.

L'entrée en maison d'accueil leur est limitée : à Namur, seul neuf places leur sont dédiées<sup>168</sup>.

Les personnes âgées ayant une expérience de rue sembleraient encore davantage ancrées dans les habitudes puisqu'elles y ont souvent passée plus de temps et refusent davantage un changement dans leurs habitudes de vie.

Elles ont souvent fait l'expérience d'une maison d'accueil mais en gardent une mauvaise expérience. Elles citent en premier lieu la vie en communauté et la présence d'un public trop jeune pour elles qui dérangent leur tranquillité. La problématique des conflits de générations est pointée.

### ◆ Cumuler certains « profils »

La difficulté pour les personnes dites récurrentes, c'est la complexité et l'enchevêtrement de leurs problématiques.

Au plus la personne cumule de traits caractéristiques (comme la consommation, la compagnie d'un chien, la prégnance d'un trouble de la santé mentale), au moins elle aura de chance d'être prise en charge de manière durable. Elle aura aussi plus de difficulté à sortir de l'urgence.

Autrement dit, au plus les difficultés s'accumulent, au plus les services sur base de leur conditions d'accès se referment et « le syndrome de la patate chaude » se présente.

Deux acteurs de terrain confirment :

*« Le jackpot, c'est la personne avec un problème psy, toxicomane et avec un chien. »*

Si les services de première ligne arrivent à les accueillir, ils éprouvent de grandes difficultés à trouver un relais durable vers une prise en charge de fond.

*« En tant que service de santé mentale, on accueille la personne sans conditions mais par contre il n'est pas évident de la confier à un autre service. Plus la personne présente de difficultés, plus il est difficile de trouver une solution. Si la personne rentre dans les normes, c'est plus facile. »*

Ces personnes semblent se retrouver à la marge du système psychiatrique et des structures d'hébergement car elles ne répondent pas aux conditions exigées et font l'objet d'une exclusion ou d'une fin de séjour anticipée.

## IV. 2. Les raisons liées à l'établissement

### ◆ L'encadrement éducatif et l'accroche minimaliste

L'abri de nuit de Namur est géré chaque nuit par un seul éducateur. Entre 21h30 et 23h voire minuit, il bénéficie généralement de l'appui d'un travailleur social du Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.).

L'éducateur doit s'occuper d'une quinzaine de personnes chaque nuit (Vingt en hiver): lister l'identité des personnes, attribuer les lits, veiller au respect du ROI, ranger les affaires de valeur des personnes

<sup>168</sup> Au vu du décret, les maisons d'accueil peuvent accueillir jusqu'à trois personnes âgées en même temps, ce qui signifie neuf places au total.

dans des enveloppes, répondre aux interpellations, etc. tandis que le travailleur du D.U.S. se charge de réaliser des entretiens sociaux avec les usagers qui le désirent.

Etant seul, l'éducateur ne peut avoir un œil sur tout, c'est pourquoi, il a tendance à plus vite sanctionner des pratiques dérangeantes et /ou dangereuses pour lui et pour les autres.

Le principe d'accueil inconditionnel est donc tempéré dans la pratique par un critère de « gérabilité » lié à la quantité du personnel encadrant.

Une Travailleuse sociale de Rue (T.S.R.) fait également ce lien entre le personnel réduit à l'abri de nuit et les conditions de « gérabilité » :

*« Le problème, c'est la question des moyens. Il y a un seul éducateur pour l'abri de nuit donc, forcément, il y a des conditions de « gérabilité » plus strictes. »*

Les travailleurs sociaux de Rue ne font plus à proprement parler de travail de rue et leur présence est ponctuelle et limitée sur le terrain.

Bien que jusqu'ici ne faisant pas de travail de rue, le projet « Salamandre » se donne pour objectif d'aller à la rencontre des personnes dans les institutions qu'elles fréquentent.

**\* *L'inconditionnalité de l'accueil nécessite un encadrement plus important***

Vraisemblablement, un encadrement important est nécessaire à l'abri de nuit du fait qu'il offre un accueil à bas seuil d'exigence et par ce fait, de nombreux profils, parfois extrêmement complexes, peuvent y être accueilli.

*« Moins il y a de seuil, plus il faut de l'encadrement et les politiques pensent que c'est le contraire. »<sup>169</sup>*

Un éducateur témoigne qu'il serait nécessaire d'avoir plus d'accroche à l'abri de nuit et que des personnes ont besoin d'être accompagnées pour leur démarche.

*« Le D.U.S. ne passe pas le matin à l'abri de nuit, c'est un reproche qu'on peut leur faire car des personnes en auraient bien besoin pour être pris par la main. »*

**\* *La nécessité d'avoir du travail de rue***

La nécessité d'avoir des éducateurs de rue travaillant en dehors des heures ouvrables des bureaux est pointée par différents acteurs de terrain.

Le type de relation tissée avec l'utilisateur et les informations récoltées selon qu'on soit un éducateur ou un assistant social est aussi soulevé par des travailleurs sociaux. L'éducateur, étant considéré par certains travailleurs comme « le grand frère », est nécessaire auprès des sans-abri pour questionner le sens du parcours.

**\* *La nécessité d'amorcer du lien***

L'importance de la fibre sociale et la capacité à créer du lien avec les sans-abri sont mises en évidence par des acteurs de terrains comme en témoigne l'un d'entre eux issu du secteur de la santé mentale :

*« Il faut des professionnels du lien, pas de la douche ou du gardiennage. »*

### IV. 3. Les raisons liées au réseau

**◆ *Le manque d'échange, de suivi et de relais entre services***

**\* *Le manque d'échange et de relais entre des services d'accueil d'urgence ou de première ligne***

Le fait qu'une personne fréquente plusieurs services de première ligne a tendance à faire en sorte que chaque intervenant alerté de la situation pense détenir une partie de la réponse, mais sans toujours faire le lien avec les autres services engagés. Une lecture globale semblerait pourtant nécessaire pour qu'une réponse adéquate et durable soit donnée.

*« On a besoin l'un de l'autre, mais il faudrait que si on rentre dans un dossier ensemble, on puisse continuer ensemble. »*

Le fait que certains services ne se connaissent pas ou mal peut expliquer l'absence de relais vers la structure adéquate. Parfois, ce sont les modalités d'information et de communication qui sont en jeu.

Bon nombre d'acteurs de terrain partagent l'avis que des rencontres physiques plus régulières devraient également avoir lieu entre secteur : notamment, entre le social et le médical et entre l'accueil et l'hébergement.

<sup>169</sup> La majorité des acteurs de terrain du secteur de la santé, santé mentale et toxicomanie présents lors du focus group organisé par le Relais social urbain namurois, Namur, 20.03.09.

### \* Une difficile articulation entre le secteur social et le secteur psychiatrique

La psychologue de l'équipe des Travailleurs Sociaux de Rue explique ses relations un peu plus difficiles avec le monde médical :

*« Tout ce qui est secteur psychosocial, ça va. Mais tout ce qui commence à toucher au milieu médical, on a des contacts un peu plus difficiles. »*

L'assistant social du service des admissions de l'hôpital neuropsychiatrique Saint Martin à Dave fournit des indices pouvant expliquer ce manque de relais entre le secteur social et le secteur psychiatrique :

#### 1. Il n'y a pas de place pour l'urgence en hôpital psychiatrique

Le fait qu'il y ait un manque de relais peut s'expliquer par le fait qu'un hôpital psychiatrique n'accueille pas en urgence. Ce sont donc aux services et structures « sociales » ou aux services des urgences des hôpitaux généraux, à gérer la personne en attendant qu'elle soit admise en hospitalisation.

*« En théorie, il n'y a pas d'accueil en urgence mais la personne sera vue le jour même ou le lendemain pour une pré-admission. Il faut savoir qu'il y a une liste d'attente. »*

La personne, contrairement à ce que pensent des travailleurs sociaux de l'accueil d'urgence ou de l'hébergement, n'est pas contrainte à rester au sein de l'hôpital psychiatrique.

*« Il faut aussi préciser qu'ici, on ne peut pas forcer les gens à rester contre leur gré, ce n'est pas un asile ici, les gens sont libres de partir. »*

#### 2. Les places sont limitées pour certains profils en hôpital psychiatrique

L'assistant social de l'hôpital neuropsychiatrique de Dave confirme :

*« Pour les personnes toxicomanes, un nombre limité de places est possible : maximum 7 personnes par séjour afin d'éviter les conflits, trafics et possibilités de rechute des autres. »*

#### 3. Il n'y a pas de place à la rechute en hôpital psychiatrique

*« La rechute n'est pas autorisée. En cas de rechute, la personne est mise à la porte mais lorsque le patient nous dit qu'il ne sait pas où aller, on appelle la Ville ou l'asbl « Avec Toit », ça fait 20 ans qu'on fonctionne ainsi mais ils prennent de moins en moins dans l'urgence. »*

La consommation n'étant plus tolérée, des arrêts de séjour décidés par la personne ou par l'institution sont courants :

*« Mettre dehors ne signifie pas exclure définitivement ; la personne peut reprendre contact avec le médecin pour réitérer une demande d'hospitalisation mais c'est une manière de marquer le coup et un incitant à la réflexion. »*

Par voie de conséquence, la personne est souvent contrainte à réinvestir la rue, les restaurants sociaux et l'abri de nuit.

### **Que retenir de la partie 3 : les raisons pour lesquelles des personnes n'accèdent pas à l'abri de nuit, la maison d'accueil, le logement et la réinsertion ?**

Le fait de provenir d'un secteur périphérique tel que la justice, l'Aide à la jeunesse ou la psychiatrie pose difficulté dans l'accès à la réinsertion et ce dans tous ses strates (hébergement, logement, prise en charge). Provenir d'un de ces secteurs, voire être passé par les trois, est un réel handicap pour trouver une solution durable et une réelle insertion dans la société.

L'importance d'un accueil digne et respectueux de la personne est mise en exergue tant par les professionnels namurois que français et par les sans-abri eux même. Cet accueil se concrétise tant au niveau matériel qu'humain. Il permet de reprendre confiance en soi et en l'institutionnel et de mobiliser ses ressources. Ainsi le tirage au sort, les exclusions définitives, l'accueil via des dortoirs, l'absence de douche, les horaires stricts et la durée déterminée d'accueil semble constituer des pratiques désuètes au vu des caractéristiques du public sans-abri.

Il semble nécessaire de prendre en compte la personne dans sa globalité, avec sa demande et ses besoins mais aussi avec ses spécificités et ses ressources. La personne serait ainsi au centre des partenariats et des pratiques. Ne pas laisser personne pouvoir s'exprimer et prendre part aux prises de décision la concernant, c'est également l'enfermer dans une représentation réductrice et non évolutive.

Certains profils semblent plus mal lotis, c'est le cas des familles, surtout lorsqu'elles sont duo parentales ou familles nombreuses. Les personnes chronicisées ont également peu de possibilité de rebondir car elles sont inscrites dans un circuit d'urgence où peu voire aucune perche ne leur est tendue.

Le « syndrome de la patate chaude » empêche des personnes souvent à lourdes problématiques de rebondir vers une prise en charge réelle, stable et durable car il provoque une récurrence de parcours, une déstructuration supplémentaire de la personne, une méfiance institutionnelle et un découragement certain de la personne.

Le manque d'autonomie est aussi une raison pour laquelle des personnes n'accèdent pas ou peu à l'hébergement d'urgence, et plus particulièrement aux maisons d'accueil. Or, ce sont ces personnes qui nécessitent un accompagnement soutenu pendant plusieurs mois. Passer de la rue au logement sans transition n'est pas possible pour elles.

Les assuétudes et les troubles de la santé mentale sont des caractéristiques généralement non admises des structures d'hébergement notamment parce qu'elles proposent un accueil collectif et que le personnel encadrant y est peu formé.

L'offre de service et d'hébergement de première ligne fonctionne sur un mode de pro-activité et de mise en projet de la personne sans-abri. Or, on se rend compte des limites de ce dispositif: des personnes ne sont pas en « demande continue » mais bien en « demande ponctuelle » n'accèdent pas forcément à la seconde ligne, c'est-à-dire au durable.

L'étude de l'hébergement nous a amené à nous pencher sur l'accès au logement et à l'accès au soin puisque l'hébergement n'est pas une fin en soi mais un moyen pour accéder à une solution stable et durable. Le fait d'avoir un toit n'est pas suffisant pour considérer qu'une personne soit réinsérée, la citoyenneté et la santé sont capitales. L'inclusion sociale passe aussi par la santé.



## Partie 4 : Pistes d'action

Les pistes d'actions présentées ci-dessous se déclinent à travers quatre axes. Chacun d'entre eux propose quelques pistes plus complètes et concrètes.

Au départ d'un constat posé, nous argumentons, proposons puis décrivons une piste d'action.

L'impact réel de la proposition est également présenté ainsi que les niveaux de pouvoirs pouvant être interpellés dans le cadre de sa concrétisation.



## I. Favoriser l'accroche et la résilience

<b>Constat</b>	<i>Certaines personnes sont à ce point fragilisées, marginalisées et/ou en décrochage qu'elles ne sont plus en demande d'aide et ne voient plus le sens d'un processus de réinsertion. D'autres se perdent dans les dédales de l'aide sociale.</i>
<b>1. Créer des équipes mobiles de rue</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pouvoirs locaux : Echevinat des Affaires sociales (via PCS), CPAS</li> <li>→ PO des services psycho-médico-sociaux pouvant intégrer ces équipes mobiles de rue</li> <li>→ Relais social (formation, coordination)</li> </ul>
<b>Argumentation</b>	<p>Sur Namur-centre, il semblerait que quatre à dix personnes refusent toute aide, quelle qu'elle soit. Ce sont des personnes qui refusent tout contact avec les Travailleurs Sociaux de Rue (T.S.R.) et le D.U.S., qui refusent de se rendre à l'abri de nuit et restent donc en rue. D'autres, ayant déjà connu des parcours institutionnels qui se sont soldés par un échec, sont en rupture complète, et s'ils acceptent le contact avec les travailleurs sociaux, n'ont plus l'énergie ni le souhait d'entreprendre de nouvelles démarches.</p> <p>La première recommandation serait donc d'entrer en contact avec ces personnes, en se rendant « là où elles se trouvent » : rue, squat, restaurants sociaux, etc. Tout un travail de mise en relation et de mise en confiance serait nécessaire avant de pouvoir détecter les besoins de ces personnes et leur proposer une aide appropriée.</p> <p>Bien qu'il y ait des contacts qui s'établissent ou cherchent à s'établir avec ces personnes, cela reste de l'ordre du ponctuel. Les seuls travailleurs effectuant encore de temps en temps du travail de rue se résument à l'équipe des T.S.R de la Ville de Namur. Or, cette équipe assume actuellement des missions complémentaires au travail de rue et est actuellement en profonde réflexion quant à l'adaptation de son travail au vu de l'évolution du public. Par ailleurs, les professionnels sont d'accord pour dire que les problématiques sont tellement diversifiées qu'elles nécessitent des approches professionnelles tout aussi diversifiées.</p> <p>Par ailleurs, il est souvent observé que ces personnes, qui rejettent en principe toute demande d'aide institutionnalisée, peuvent la plupart du temps trouver un contact, une certaine confiance et donc s'ouvrir un minimum auprès de l'un ou l'autre intervenant social, que la personne considère comme « une exception » à sa méfiance généralisée. C'est ce type de relation, toujours difficile et précaire, qu'il convient d'établir ou de rétablir avec ce public, afin qu'avec le temps, ou à l'occasion de circonstances particulières, la personne puisse envisager d'accepter l'aide proposée. Il s'agit clairement là d'un des axes de travail justifiant l'existence même d'un travail social de rue.</p>

	<p>D'autres personnes sans-abri ou en grande précarité, ne seraient pas contre une aide, formulent parfois même une demande, mais qui n'aboutit pas, faute de repères, d'information, de possibilité de mobilisation</p>
<p><b>Description</b></p>	<p>L'idée ici serait de créer un service « extra-muros », qui réaliserait un travail de zonage en se rendant sur les lieux fréquentés par les personnes sans-abri. Des équipes les plus mixtes possibles pourraient s'avérer particulièrement appropriées afin de s'adapter à un maximum de profils dans les personnes rencontrées. Equipes mixtes en termes d'âge, de sexe, de formation/ compétences, d'appartenance institutionnelle (plusieurs acteurs de terrain insistent sur cette dimension). Cette équipe, compte tenu du nombre relativement restreint de « réfractaires complets » à l'aide sociale, devrait plutôt être constituée de volontaires (se sentant capables et outillés pour ce type de travail) détachés de leur service d'appartenance une partie de leur temps. De cette façon, retrouver dans un service « sédentaire » ceux avec qui les personnes auraient noué une relation sur le terrain de la rue pourrait être un repère utile à éviter un trop grand clivage entre « bons » et « méchants ». On ne peut en effet mettre sur pied une équipe permanente ayant l'ensemble des compétences souhaitées et qui n'aurait que cette mission.</p> <p>Intégrer à cette équipe des personnes, formées comme éducateurs, mais ayant eu elles-mêmes un parcours de précarité, serait un atout pour instaurer, dans les termes acceptables et compréhensibles par le public visé, un dialogue exempt de la distance perçue entre gens de la rue et représentants d'institutions sociales. En effet, avoir vécu les mêmes difficultés que le public-cible peut favoriser l'accroche initiale au travers d'un langage commun. Par ailleurs, une certaine expertise concernant les troubles mentaux semble aussi être une ressource utile au sein d'une telle équipe au vu de la prégnance de cette problématique chez les personnes sans-abri.</p> <p>Le principe fondateur de cette initiative serait que ce soient les institutions qui viendraient vers les personnes comme préalable à l'inscription des personnes précarisées dans le parcours d'aide défini par les institutions, sachant que la temporalité du public peut être bien différente de celle des professionnels (besoin de temps) et que cette démarche constitue une action parfois difficile pour les personnes fragilisées.</p> <p>Les modalités devraient être réfléchies, notamment par rapport à l'intérêt d'horaires décalés par rapport aux heures de bureau.</p> <p>Outre cette population complètement désaffiliée, les missions des équipes de rue pourraient s'étendre à l'ensemble des personnes grandement précarisées qui n'aboutissent pas toujours dans leur besoin / leur demande d'aide, notamment au travers d'un accompagnement, via une rencontre par le zonage.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ Aller vers la personne lui permettra de sortir de son isolement en produisant une <b>relation de confiance</b>. En allant à la rencontre des personnes sans-abri sur leur milieu de vie, les travailleurs sociaux pourront réaliser un travail d'« accroche » sur le long terme et ainsi qu'un <b>travail de la demande</b> afin de la faire émerger.</p> <p>⇒ La personne pourra, par le contact avec les professionnels, recevoir une <b>information</b> adéquate et précise sur les aides potentielles qu'elle peut solliciter</p> <p>⇒ Elle bénéficiera par ailleurs d'un <b>accompagnement</b> dans les méandres de l'aide</p>

	<p>sociale, <b>facilitant ainsi ses démarches.</b></p>
--	--

⇒ C'est aussi un **travail de prévention** qui s'opérerait par rapport à des personnes à la limite de tomber dans la grande précarité.

<b>Constats</b>	<i>Actuellement l'abri de nuit offre un confort minimaliste, que cela soit au niveau du règlement d'ordre intérieur (interdiction de manger, ...), de la literie ou de l'ambiance. Certaines personnes ne se rendent pas à l'abri de nuit, car elles refusent d'être hébergées dans les conditions sommaires qu'il offre actuellement. Certaines s'y rendent, mais les conditions ne favoriseraient pas une mobilisation de la personne voire en renforceraient la désinsertion.</i>
-----------------	--

## 2. Améliorer les conditions d'accueil à l'abri de nuit

**2.a. Envisager plusieurs chambres de plus petite taille voire un système de cloisons modulables**

**2.b. Permettre aux personnes, au sein de l'abri de nuit, de prendre une douche**

**2.c. Envisager d'étoffer l'équipe accueillante**

**2.d. Prévoir un espace de convivialité pour discuter, boire un café, jouer aux cartes, etc.**

<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Pouvoir communal - Echevinat des affaires sociales  <b>NB : Un travail de réflexion est actuellement en cours dans le cadre du projet du nouvel abri de nuit.</b>  → Pouvoirs organisateurs des Maisons d'accueil</p>
------------------------------	--

<b>Argumentation</b>	<p>2.a. <u>Le dortoir à l'abri de nuit est mixte et est caractérisé par une certaine promiscuité.</u>  Il est dès lors inadéquat par rapport à certains profils, causant à la fois un malaise parmi les hébergés et des difficultés supplémentaires de gestion du lieu pour les travailleurs sociaux.  Pour ce qui concerne le projet initial de nouvel abri de nuit, il est prévu 15 lits pour les hommes et 10 lits pour les femmes, dans deux dortoirs séparés. Une telle répartition rigide risque d'être en décalage avec la réalité du groupe de demandeurs au jour le jour, et de conduire soit à une sous-utilisation de la capacité d'accueil, soit à renoncer à la séparation par genre. Il paraît donc recommandable, pour une utilisation optimale du nouveau lieu, de prévoir une disposition flexible des espaces permettant de maintenir hommes et femmes séparés même si la répartition varie. Cela passe donc par un découpage en chambres plus petites, pouvant être affectées aux hommes ou aux femmes selon la demande.</p> <p>2.b. <u>Actuellement, s'il existe une douche à l'abri de nuit, les personnes hébergées n'y ont pas accès.</u> Or pouvoir se doucher dans les lieux d'hébergement relève du droit de base des personnes. L'hygiène est également une nécessité basique dans la recherche d'emploi et de logement. Plutôt que de représenter un poids supplémentaire pour le personnel, l'offre d'une douche est susceptible d'aider à une gestion apaisée du lieu, à la fois en évitant les plaintes quant au manque d'hygiène par les autres hébergés que par l'effet apaisant de la douche elle-même pour les personnes qui en bénéficient.</p> <p>2.c. <u>Actuellement, un seul éducateur est présent pour gérer l'accueil nocturne de</u></p>
----------------------	---

	<p>14 personnes (maximum) pendant l'année, et de 20 personnes (maximum) en hiver.</p> <p>L'accueil se fait entre 21h30 et 22h et l'abri de nuit ferme ses portes le matin à 7 heures. De manière régulière, un assistant social du DUS- Dispositif d'Urgence Sociale est présent à partir de 21h30 pour proposer des entretiens aux personnes qui le souhaitent.</p> <p>En élargissant les plages horaires et en étoffant l'équipe, un service plus intégré pourrait être offert aux hébergés pour favoriser leur réaffiliation en leur donnant la sensation d'être mieux pris en considération, d'être traités comme des personnes à part entière (avec impact sur l'image de soi), améliorer leur confort (cf point précédent quant à la douche), mieux gérer la cohabitation entre profils différents et éventuellement difficiles (ce qui élargirait potentiellement le public à ceux qui actuellement refusent d'aller à l'abri de nuit).</p> <p><u>2.d. Actuellement, l'abri de nuit ne propose pas d'espace d'échange et de socialisation.</u></p> <p>L'exiguïté des lieux ne permet pas ou peu le lien social. Les chaises sont en insuffisance et les dortoirs sont, en toute logique, des lieux pour dormir. Vu l'importance du lien social pour la réinsertion des personnes précarisées, et l'utilité de leur proposer à proximité d'endroit qu'elles fréquentent par ailleurs, il serait opportun qu'un tel espace soit offert en conjonction avec l'offre d'hébergement.</p>
<p><b>Description</b></p>	<p>2.a. La possibilité d'appliquer cette proposition dépendra du lieu qui accueillera le nouvel abri de nuit. Quoi qu'il en soit, on évitera le système de grand dortoir au profit de plus petites unités, éventuellement séparées par des cloisons modulables.</p> <p>2.b. Permettre aux personnes de se doucher nécessite de prévoir plusieurs douches. Si l'on craint l'utilisation intempestive de la douche (ce qui n'a jamais été constaté dans d'autres structures du même type), on peut envisager une minuterie pour limiter le temps par personne. Pour des raisons de sécurité, les douches pourraient fonctionner avec des rideaux. Les douches hommes et femmes doivent être séparées.</p> <p>Il est opportun d'associer à la mise à disposition de ces douches une mise à disposition de serviettes et savons ainsi qu'une possibilité de laver son linge ou d'accéder à du linge propre. Il y a lieu de réfléchir à des modalités pour que des personnes n'appliquent pas le système de vêtement-kleenex, phénomène déjà rencontré parmi les travailleurs sociaux.</p> <p>Etant donné l'évaluation des impacts positifs de la douche (voir plus loin), certains abris de nuit invitent véritablement les personnes à passer à la douche, et il s'agit parfois même d'une obligation.</p> <p>2.c. Etoffer l'encadrement pourrait se faire via les pistes suivantes qui sont cumulables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une extension de cadre</li> <li>- le travail avec des personnes volontaires dans une dynamique de lien social</li> <li>- une présence élargie du DUS</li> <li>- une présence ponctuelle de certains autres services psycho-médico-sociaux (notamment équipes mobiles)</li> </ul> <p>2.d. Prévoir un espace et un temps pour l'échange permettrait la restauration du lien social et une convivialité nécessaire pour la récupération de l'estime de soi,</p>

	<p>à travers la créativité, l'humour, la solidarité, l'échange, etc.</p> <p>Des propositions associées seraient encore de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir un système de casier pour les affaires personnelles des personnes,</li> <li>- fournir des draps,</li> <li>- aménager un décor chaleureux</li> </ul> <p>En outre, l'élargissement des plages d'accueil donnerait l'opportunité aux personnes d'avoir un temps de transition et d'apaisement avant le coucher.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ Cela permettrait au public de passage, majoritaire, de <b>rester dans une dynamique d'insertion</b>. Cela permettrait aux personnes de <b>retrouver -voire maintenir- un minimum d'estime d'elles-mêmes</b> pour se remettre en selle le plus rapidement.</p> <p>2.a. Cela permettrait non seulement de</p> <p>⇒ d'<b>accueillir les personnes dans un espace plus réduit</b>, et donc un peu plus intime</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de <b>s'assurer qu'hommes et femmes pourront effectivement dormir dans des espaces séparés</b></li> <li>- d'<b>augmenter la capacité de lits pour hommes</b> (majoritaires selon les comptages passés)</li> <li>- d'envisager d'<b>accueillir les personnes avec des chiens</b> et faire en sorte que ces personnes soient dispatchées dans différentes chambres (pour éviter une cohabitation risquée entre animaux)</li> <li>- de <b>s'adapter au public</b> en demande. Par exemple : réserver un espace pour couples ou pour des personnes qui travaillent et qui peuvent avoir des besoins spécifiques (horaires,...)</li> </ul> <p>2.b. Des expériences dans d'autres abris de nuit et autres initiatives pour sans-abri démontrent que <b>l'hygiène construit l'estime de soi et consolide la motivation, la mobilisation des ressources</b>. Amener la personne à prendre soin d'elle est le premier pas vers la réinsertion. D'ailleurs, plusieurs abris de nuit de Wallonie considèrent, à l'expérience, la <b>douche comme un véritable outil d'inclusion</b>. Ils vont jusqu'à dire que cela <b>favorise un certain calme</b> et une bonne ambiance au sein de la structure. Par ailleurs, cela amènerait aussi une structuration du temps (accueil, douche, repas et « couvre-feu » ensuite).</p> <p>2.c. Agrandir l'équipe accueillante permettrait non seulement de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>faciliter la gestion</b> et d'apporter une <b>qualité de travail aux professionnels travaillant à l'abri de nuit</b> ;</li> <li>- <b>d'améliorer l'accueil socio-éducatif</b> des personnes hébergées ;</li> <li>- d'élargir les horaires d'accueil avec ce que cela implique en termes de possibilité de prendre une douche, de faire des ateliers de discussion, de se poser avant de dormir, d'établir du lien social, etc.</li> </ul> <p>2.d. D'une manière générale, ces conditions d'accueil améliorées <b>favoriseraient la mobilisation et l'émancipation de la personne</b>.</p>



<b>Constat</b>	<i>Des personnes sont en décrochage et en refus vis-à-vis des institutions car elles n'en voient plus le sens. Elles rejetteraient les aides car elles-mêmes se sentiraient rejetées.</i>
<b>3. Encourager les actions participatives</b> <b>3.a. Intégrer la dimension d'utilité sociale dans les structures d'hébergement et d'aide</b> <b>3.b. Développer des initiatives de ce type indépendantes des services d'aide</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	→ PO des services fréquentés par les personnes sans-abri → Pourvoir communal – Echevinat des Affaires sociales (Abri de nuit) – CPAS (SIS) → PO d'autres services psycho-médico-sociaux <b>NB : Des initiatives existent déjà et sont à soutenir</b>
<b>Argumentation</b>	<p>En règle générale, la réalité des personnes en situation de grande précarité, fragilisées, voire marginalisées vivent –parfois inconsciemment- un sentiment de dévalorisation et de rejet qui les poussent à refuser l'aide, à ne pas se prendre en charge.</p> <p>La question de la confiance revient de manière récurrente. Les personnes à la rue ont un sens aigu de ce qui est nécessaire pour leur survie, mais elles déploient des stratégies d'évitement envers les règles qui manquent de sens à leurs yeux.</p> <p>Toutefois, comme tout un chacun, elles disposent d'une série de compétences, qu'elles ne savent plus toujours comment mobiliser, quand elles n'en ont tout simplement pas perdu la conscience. Leur fournir des outils pour y parvenir serait donc un pas vers une stabilisation et une réinsertion sur le long terme.</p>
<b>Description</b>	<p>L'idée générale est de partir des compétences de la personne, de mettre en valeur celles-ci et de les développer.</p> <p>3.a. Un travail de ce type a déjà lieu dans les maisons d'accueil où certaines responsabilités sont réparties entre les hébergés (participation aux tâches, à la rédaction d'un feuillet,...). Cette dimension pourrait peut-être être encore davantage travaillée.</p> <p>Au niveau de l'abri de nuit, les personnes désireuses pourraient réaliser une tâche telle l'inscription des noms, la distribution des draps, la distribution du café, etc.. Une précaution à prendre, d'après certains acteurs, serait néanmoins d'organiser la répartition des tâches afin que personne ne se sente exclu ni recruté contre sa volonté. Les modalités sont évidemment à déterminer soigneusement, compte tenu du caractère transitoire et aléatoire de la fréquentation de l'abri de nuit, mais l'introduction d'une « routine » de participation pourrait aussi avoir un impact positif sur l'image de l'abri de nuit au sein de la « communauté » de la rue.</p> <p>3.b. La Saint Vincent de Paul réalise déjà un travail de ce type en intégrant des personnes en situation de précarité parmi les bénévoles qui travaillent, en les</p>

	<p>formant, en les accompagnant vers une réinsertion et une autonomie. Ces pratiques ont déjà prouvé leur utilité.</p> <p>Un projet de Service d'Insertion Sociale piloté par le CPAS de Namur va prochainement voir le jour, avec l'objectif de travailler les compétences de la personne par des ateliers divers (cuisine, vélo, etc.).</p> <p>Le réseau d'échanges de savoirs « La Mangrove » existe et fonctionne bien, ce qui pourrait également être une piste. Des collaborations entre structures d'aide et d'hébergement et ces initiatives pourraient être envisagées / accentuées.</p> <p>A Liège, la cafétéria « Amon nos hôtes » propose aux personnes qui la fréquentent de prendre part à son fonctionnement, en commençant par beurrer les sandwiches et en accédant petit à petit à une tâche plus responsabilisante (cela pouvant aller jusqu'à tenir la caisse).</p> <p>A Charleroi, le Relais social subventionne des actions participatives dont les personnes sans-abri conçoivent le projet et ses modalités.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ Permettre aux personnes de prendre une part dans l'organisation de la structure aurait pour effet de <b>restaurer leur sentiment d'utilité sociale</b> et donc d'accéder à une certaine reconnaissance d'elles-mêmes et de leurs ressources.</p> <p>⇒ Cela amènerait aussi à <b>rétablir la confiance</b> à la fois <b>en soi-même, en les autres et en les institutions et les travailleurs sociaux</b>. Confiance qui est un élément fondamental dans un processus d'aide, de réinsertion.</p> <p>⇒ Des expériences ont déjà montré que la participation permettait <b>plus de respect, notamment du lieu et des autres</b>.</p> <p>⇒ La participation permettrait de <b>rétablir le sens des règles</b>.</p>

<b>Constat</b>	<i>Les personnes grandement précarisées ont des craintes voire un rejet, par rapport aux institutions et parfois aux professionnels qui y travaillent.</i>
<b>4. Promouvoir une approche « bientraitante » de la personne</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Tous les travailleurs psycho-médico-sociaux  → Les PO des institutions psycho-médico-sociales (publiques et privées)  <b>NB : Si elles peuvent être développées, de telles pratiques existent déjà sur le terrain.</b></p>
<b>Argumentation</b>	Solliciter l'aide n'est pas toujours démarche facile. Les personnes grandement précarisées y rechignent parfois, lorsqu'elles ne rejettent pas purement et simplement toute institution, eu égard au sentiment qu'elles ont d'être elles-mêmes rejetées. Pour que le processus d'action sociale aboutisse, il y aurait lieu d'instaurer ou de restaurer un lien de confiance, ce qui demande du temps et un certain nombre de précautions.
<b>Description</b>	<p>Développer une approche bientraitante passe par diverses actions et comportements dont peuvent tenir compte à la fois les travailleurs psycho-médico-sociaux dans leur pratique quotidienne et les PO dans l'importance accordée au travail qualitatif. On peut citer comme exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partir de la personne là où elle est ;</li> <li>- Développer une écoute active ;</li> <li>- Adopter un ton respectueux (le vouvoiement et le Monsieur, Madame de rigueur – jusqu'à ce qu'éventuellement la personne sollicite une interpellation plus familière) ;</li> <li>- Faire preuve d'empathie (sans condescendance) ;</li> <li>- Laisser du temps à la personne et prendre le temps avec elle ;</li> <li>- Prendre conscience de la violence institutionnelle (symbolique) et l'éviter partout où c'est possible</li> <li>- Envisager la situation de la personne de manière globale, c'est-à-dire travailler dans une dynamique de partenariat.</li> </ul> <p>A cela s'ajoute la question de l'information, qui reste manifestement lacunaire pour beaucoup de sans-abri. Cela nécessite que les travailleurs soient eux-mêmes bien au fait des différentes démarches, modalités, en n'hésitant pas à contacter l'institution sur laquelle ils fournissent une information.</p> <p>La sensibilisation des travailleurs sociaux à cette approche, notamment dans la prise de conscience des effets induits de certains comportements adoptés par habitude et de bonne foi, pourrait être favorisée par des échanges transversaux entre travailleurs sociaux appartenant à des institutions ou organisations différentes, ayant chacune sa culture de travail et ses expériences spécifiques,</p>

	autour de questions liées à la façon dont les usagers reçoivent effectivement les actions qui leur sont destinées.
<b>Impacts</b>	<p>⇒ Adopter des pratiques bienveillantes permet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de <b>déconstruire la méfiance institutionnelle,</b></li><li>- de <b>faire émerger la demande,</b></li><li>- de <b>restaurer l'estime de soi,</b></li><li>- de <b>développer la motivation de la personne,</b></li><li>- de <b>mobiliser ses ressources et sa capacité de résilience.</b></li></ul> <p>⇒ Bien chercher l'information, en allant la chercher directement à la source, propose le double avantage de créer du réseau (on connaît tel travailleur social car on l'a déjà eu au téléphone) et de <b>fournir une information précise à la personne.</b></p>

## II. Favoriser l'accès aux structures pour tous

<b>Constat</b>	<i>Lorsqu'une famille se retrouve sans-abri, elle est souvent confrontée à l'éclatement de sa cellule, faute de places.</i>
<p><b>5. Permettre l'accueil des familles :</b></p> <p><b>5.a. Préserver la cellule familiale en aménageant des structures modulables dans les lieux d'hébergement d'accueil afin qu'ils puissent s'adapter à la taille de la famille ;</b></p> <p><b>5.b. Augmenter la capacité, pour les maisons d'accueil d'hébergement des familles, sur le territoire namurois.</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>5.a→ Pouvoirs organisateurs des Maisons d'Accueil</p> <p>5.b→ Région wallonne – Action Sociale</p>
<b>Argumentation</b>	<p><u>Peu de possibilités d'accueil pour les familles entières</u>  L'abri de nuit actuel n'est pas conçu pour accueillir des familles. Par ailleurs, l'hébergement de personnes avec enfants pose question aux travailleurs sociaux, dans une structure telle que la leur.  Ainsi, les familles sont généralement orientées vers la seule maison d'accueil tout public de Namur, à savoir les « Trieux ». C'est également la plus petite maison d'accueil du namurois, qui doit gérer des listes d'attentes parfois très longues. Les travailleurs sociaux n'ont alors d'autre choix que des chercher en dehors de Namur, ou d'éclater la cellule familiale avec, bien souvent, le père d'un côté, et la mère et ses enfants de l'autre.</p> <p><u>Peu de place pour les familles nombreuses</u>  D'une part, « L'Arche d'Alliance » travaille parfois avec des familles assez nombreuses, composées de 4 à 6 enfants. Mais elle ne peut accueillir que la mère et ses enfants. A « l'Hôtel Maternel », maximum deux grandes familles peuvent être accueillies en même temps, mais toujours uniquement mère et enfants, afin de pouvoir aussi accueillir « le tout venant ». Aux « Trieux » par contre, les parents et leurs enfants peuvent être accueillis, mais ils n'ont pas la possibilité d'héberger de si grandes familles. C'est pourtant la seule structure qui accueille des familles entières.  Les familles nombreuses ont donc peu de possibilités de trouver une place en hébergement. C'est pourquoi les travailleurs sociaux sont souvent contraints d'orienter les familles dans des maisons d'accueil situées en dehors de Namur. Ce qui pose la question de l'intégration tant pour les parents que pour les enfants (scolarité, famille, travail, copains, etc.)</p>
<b>Description</b>	<p>5.a. Prévoir l'aménagement de cloisons modulables dans les lieux d'hébergement peut-être envisager dans certaines structures, sans surcoût démesuré. Cela leur permettrait notamment de s'adapter à la taille des familles, voire même de rentabiliser au mieux l'occupation des lits. Cela éviterait par la même occasion de nombreuses démarches aux travailleurs sociaux, et éviterait aussi la délocalisation des familles.</p> <p>5.b. D'autre part, augmenter la capacité d'accueil des familles sur le territoire</p>

	<p>namurois dans les maisons d'accueil (ou autre formule) semble donc nécessaire. A l'heure actuelle, seule la maison d'accueil les « Trieux » réfléchit et œuvre à la création d'une extension de la maison d'accueil. Cette future « annexe » présenterait un double avantage : offrir des places supplémentaires et proposer une structure quelque peu décentralisée de la première pour les personnes qui sont relativement autonomes et ne nécessitent pas un encadrement constant.</p>
<b>Impacts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ <b>Préservation de la cellule familiale</b></li><li>⇒ <b>Occupation optimale des lits en maison d'accueil</b></li><li>⇒ <b>Gain de temps</b> pour les travailleurs sociaux</li></ul>



<b>Constat</b>	<i>Un certain nombre de personnes sans-abri sont dans une habitude de consommation et n'accèdent pas à une solution d'hébergement.</i>
<p>6. Favoriser l'accès des personnes rencontrant un problème d'assuétude aux structures d'hébergement</p> <p><b>6.a. Renforcer encore les partenariats entre les structures d'hébergement et les associations actives dans le champ des assuétudes</b></p> <p><b>6.b. Faire un travail de prévention et d'accroche par rapport aux assuétudes dans tous les lieux fréquentés par les personnes sans-abri</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Les PO des maisons d'accueil</p> <p>→ Les PO des associations actives dans le champ des assuétudes</p> <p>→ Les PO des structures fréquentées par les personnes sans-abri, d'une manière générale</p> <p>→ Le Relais social (subvention de projet, concertation)</p> <p><b>NB : En ce qui concerne la piste 6.b., un projet de ce type (Salamandre), piloté par l'asbl Phénix a débuté en janvier 2009, via une subvention du Relais social.</b></p>
<b>Argumentation</b>	<p>Avoir un profil de « consommateur » d'alcool ou de drogue est précisément une raison de refus d'accès aux maisons d'accueil (soit à cause du ROI, soit parce que cela a des répercussions en termes de comportement, de gestion du groupe et de non-adhésion à un projet).</p> <p>En outre, la vie en rue, « en clan », peut favoriser une certaine « contagion » du phénomène de consommation.</p>
<b>Description</b>	<p>6.a. Si des partenariats entre les maisons d'accueil et les organismes existent, il apparaît que le profil de consommateur reste problématique dans l'adhésion à un projet en maison d'accueil. Peut-être toutes les associations spécialisées (Phenix, Sésame, Coordination Sida-Assuétudes, voire autres centres thérapeutiques hors Namur) pourraient-elles se mettre autour de la table avec les structures d'hébergement pour réfléchir à des modalités pratiques qui permettraient à la structure d'hébergement de maintenir la personne en son sein. Des conventions pourraient s'envisager formellement et pratiquement, cela pourrait déboucher sur un suivi en binôme institutionnel.</p> <p>6.b. Le travail de prévention nécessite, lui aussi, une réflexion approfondie avec les institutions spécialisées en assuétudes qui ont bien souvent déjà une certaine expertise en la matière. Cette expertise pourrait être confrontée à celle des professionnels spécialisés dans le travail avec les personnes sans-abri et cela pourrait donner lieu à des actions concrètes.</p> <p>Par ailleurs, le Relais social subventionne actuellement le projet « Salamandre », piloté par l'asbl « Phénix ». L'objectif est de réaliser un travail d'accroche avec le public de rue par une démarche proactive. L'éducateur se rend dans les</p>

	<p>différents lieux fréquentés par les personnes sans-abri afin de créer un contact et d'orienter la personne si nécessaire vers les services adéquats. L'avantage, c'est que cet éducateur dispose d'outils, via sa formation, pour entrer en contact avec un public consommateur et l'orienter au mieux, le cas échéant.</p> <p>Outre les lieux fréquentés par les personnes sans-abri, ce travail d'accroche et de prévention devrait pouvoir s'étendre aux structures d'hébergement (maisons d'accueil et abri de nuit) et à la rue.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>6.a. Cela permettrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ aux <b>maisons d'accueil</b> d'être <b>moins frileuses</b> à l'idée d'accueillir une personne ayant des problèmes de consommation, sachant qu'un suivi spécialisé de la personne aura lieu et que leur personnel peut-être soutenu aussi dans les difficultés qu'il rencontre face à ce type de problématique ;</li> <li>⇒ d'envisager la <b>meilleure solution en fonction du profil</b> et de la demande de la personne (qui peut évoluer).</li> </ul> <p>6.b.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>Limiter les risques de « contagion »</b> du phénomène</li> <li>⇒ <b>Etre informé</b> sur les possibilités de prise en charge</li> <li>⇒ <b>Limiter les risques</b> en cas de consommation</li> <li>⇒ <b>Faciliter le contact</b> avec les personnes de la rue inscrites dans des habitudes de consommation.</li> </ul>

<b>Constats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Environ un cinquième de la population fréquentant l'abri de nuit est âgé de 60 ans et plus.</li> <li>- Certaines personnes âgées sont amenées à dormir à la rue (en cas de tirage au sort).</li> <li>- Le décret relatif aux Maisons d'Accueil permet d'accueillir d'accueillir maximum 3 personnes de plus de 60 ans simultanément. A partir de la 4<sup>ème</sup> d'entre elles, elles ne peuvent plus intervenir dans le calcul du taux d'occupation.</li> </ul>
<p>7. Trouver des solutions adaptées pour les personnes de plus de 60 ans</p> <p><b>7.a. Etablir des conventions entre les structures d'hébergement d'urgence (maisons d'accueil, abri de nuit) et les maisons de repos</b></p> <p><b>7.b. Envisager un projet spécifique dans une maison de repos pour accueillir des personnes âgées ancrées dans le sans-abrisme</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Pouvoir communal - Echevinat des affaires sociales pour l'abri de nuit  <b>NB : proposition à l'étude dans le cadre du projet de nouvel abri de nuit</b></p> <p>→ Pouvoir communal – CPAS pour les maisons de repos - NB : proposition à l'étude dans le cadre du projet de nouvel abri de nuit</p> <p>Pouvoirs organisateurs des Maisons d'Accueil</p> <p>→ Autres PO de Maisons de repos, au besoin</p>
<b>Argumentation</b>	<p>Les personnes âgées peuvent être considérées comme un public vulnérable. Elles ont souvent une moins bonne santé et parfois nécessitent véritablement des soins. Dès lors, être confronté à la rue peut être vécu comme une expérience particulièrement éprouvante voire destructrice.</p> <p>La cohabitation avec un public jeune, que ce soit à l'abri de nuit ou en maison d'accueil est parfois mal vécue par les personnes âgées qui aspirent, pour certaines, à un certain calme et qui ont des goûts (télévisuels, notamment) autres.</p>
<b>Description</b>	<p>Il y aurait lieu d'évaluer la possibilité pour les maisons de repos d'accueillir une personne âgée en urgence. Peut-être l'une ou l'autre d'entre elles pourraient-elles le prévoir. Dès lors, lorsqu'une personne âgée serait dans une situation qui nécessite un hébergement d'urgence, ou se présenterait à l'abri de nuit ou en maison d'accueil, le travailleur social attaché à l'institution pourrait conduire celle-ci en maison de repos, avec laquelle un projet à plus long terme pourrait être envisagé.</p> <p>Pour ce qui concerne la proposition b., une expérience de ce type a déjà été tentée et a été difficile à gérer pour le personnel de la maison de repos, la personne étant assez ancrée dans des habitudes de rue (copains, consommation d'alcool, etc.). Il pourrait être judicieux d'assurer un suivi en binôme d'un travailleur social spécialisé dans la problématique du « sans-abrisme » (TSR ou assistant social du DUS) et assistants sociaux de la maison de repos.</p>

<b>Constat</b>	<i>Les personnes en chaise roulante n'ont accès ni à l'abri de nuit ni aux maisons d'accueil.</i>
<b>8. Permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite par la mise en place d'unités d'hébergement au rez-de-chaussée et l'application de normes PMR<sup>170</sup></b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	→ Pouvoir communal - Echevinat des affaires sociales <b>NB : proposition à l'étude dans le projet de nouvel abri de nuit</b> → Pouvoirs organisateurs des Maisons d'Accueil
<b>Argumentation</b>	Si les situations impliquant une demande de personne en chaise roulante ne sont pas légion, les éducateurs estiment que leur fréquence est de l'ordre de quelque cinq fois par an. Ils précisent également que ce problème n'est pas uniquement lié aux personnes en chaise roulante, mais plus largement à celles dont l'autonomie physique est réduite. Des personnes sont, faute de solution, orientées vers des maisons de repos, voire vers l'hôpital pour un dépannage en urgence, ce qui ne constitue pas toujours une solution adaptée.
<b>Description</b>	Dans le cadre du nouvel abri de nuit, cela peut être pensé dès le départ. Pour ce qui est des maisons d'accueil, il y aurait lieu d'évaluer les possibilités d'aménager les sites.
<b>Impacts</b>	⇒ <b>Faciliter l'orientation</b> des personnes à mobilité réduite et leur permettre <b>d'accéder aux structures d'hébergement d'urgence</b> ⇒ <b>Faciliter la prise en charge</b> au sein de ces structures.

<sup>170</sup> Pour Personnes à Mobilité Réduite

<b>Constat</b>	<i>Environ 4 à 11 personnes sans-abri sur le territoire namurois ont un chien et, de ce fait, n'ont accès à aucune structure d'hébergement</i>
<b>9. Prévoir l'accueil des chiens tant à l'abri de nuit que dans les maisons d'accueil</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	→ Pouvoir communal - Echevinat des affaires sociales NB : proposition prise en compte dans le projet de nouvel abri de nuit → Pouvoirs organisateurs des Maisons d'Accueil
<b>Argumentation</b>	D'après les informations récoltées, jusqu'à 11 personnes pourraient actuellement être concernées par cette mesure parmi le public qui se trouve en rue. Celles-ci refuseraient systématiquement de se séparer de leur chien, ne fût-ce qu'une seule nuit, et préféreraient rester en rue à ses côtés. La confiance des personnes sans-abri de longue durée serait à ce point altérée qu'il n'y a qu'au travers de la relation avec leur animal de compagnie qu'elles peuvent trouver une confiance inconditionnelle. Elles ne peuvent de ce fait imaginer une quelconque séparation avec leur animal. Au-delà de ce constat, il faut également pouvoir prendre en considération que des personnes qui doivent faire face à une expulsion sont aussi confrontées au problème de la prise en charge de leur animal de compagnie. Certaines, pour cette raison, préféreront des solutions au jour le jour chez des amis ou dans de la famille pour ne pas se séparer de leur animal. C'est également un problème épineux pour les travailleurs sociaux qui, en plus de chercher une place dans une maison d'accueil pour la/les personne(s), sont également contraintes de trouver une solution pour l'animal de compagnie.
<b>Description</b>	Tant pour l'abri de nuit que pour les maisons d'accueil, il serait judicieux de se renseigner préalablement sur les prescriptions urbanistiques relatives à l'hébergement de personnes accompagnées de chiens. Comme nous le montre l'expérience de Charleroi, prévoir un chenil à l'extérieur semble voué à l'échec, et la préférence semble devoir être donnée à des chambres pouvant accueillir la personne et son animal. Quelques aménagements spécifiques, non nécessairement coûteux ni difficiles à mettre en oeuvre, pourraient permettre l'accueil de l'animal en évitant les risques associés (vis-à-vis d'autres usagers potentiellement incommodés, pour des raisons d'hygiène ou de sécurité, etc.) Des conventions pourraient être établies avec un cabinet vétérinaire en vue de planifier des consultations qui permettraient de garantir un respect de l'hygiène et s'assurer que l'animal soit en ordre de vaccins.
<b>Impacts</b>	⇒ Permettre d'accueillir les personnes sans-abri sans casser le lien tissé avec leur chien, c'est <b>éviter le risque qu'elles ne se chronicisent en rue</b> , faute de pouvoir être accueillies dans une structure d'hébergement. ⇒ C'est également <b>agir sur le sentiment de crise</b> que peuvent vivre les personnes qui se font expulser, et qui doivent déjà faire face à une rupture

	<p>avec leur précédent milieu de vie pour cheminer vers des structures d'hébergement.</p> <p>⇒ Mais passer par l'intermédiaire de l'animal, c'est peut-être aussi <b>favoriser l'émergence d'une relation de confiance</b> entre la personne et le travailleur social. Le <b>chien</b> pourrait alors être un <b>outil d'accroche</b> entre la personne et l'institutionnel, au lieu d'être un facteur d'exclusion.</p>
--	---

<b>Constat</b>	<i>Des personnes sans-abri ne franchissent pas la porte des maisons d'accueil car elles détiennent des informations erronées et véhiculent des représentations négatives.</i>
<b>10. Développer des séjours de pré-accueil au sein des maisons d'accueil et instaurer des conventions entre ces structures, le Dispositif d'Urgence Sociale et l'abri de nuit.</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	→ PO des Maisons d'accueil → Pouvoir communal – Echevinat des affaires sociales
<b>Argumentation</b>	<p>Si les personnes sans-abri de longue durée ont en général connaissance des différents services qu'elles peuvent solliciter, du moins en termes de structures, elles n'ont pas toujours une perception adéquate de leur fonctionnement et des pratiques à l'œuvre.</p> <p>Avec le bouche-à-oreille, des informations erronées circulent et engendrent une perception négative des maisons d'accueil (« les maisons d'accueil nous volent », « on n'a droit qu'à 10€ d'argent de poche par semaine », « A 21h, c'est le couvre-feu », ...).</p>
<b>Description</b>	<p>Conscientes de la faible proportion des personnes très marginalisées en leur sein, les maisons d'accueil s'interrogent sur les moyens de favoriser l'accès à leur structure pour les sans-abri de longue durée. Si cette démarche demande un assouplissement des règles et une adaptation au groupe hébergé au niveau des institutions, il faut encore que les personnes franchissent la porte de la maison d'accueil.</p> <p>La recommandation consiste à établir des conventions entre le DUS, l'abri de nuit et les maisons d'accueil permettant d'héberger des personnes sans-abri, en les intégrant dans un séjour de « pré-accueil ». Ce séjour serait limité dans le temps (quelques jours tout au plus), pour permettre à la personne de se familiariser avec la maison d'accueil et de découvrir son fonctionnement. Cela lui permettrait également pendant ce temps de bénéficier d'un séjour « à très bas seuil », vu que les conditions d'accueil ne seraient pas aussi contraignantes que pour un hébergé qui entame un séjour complet. A l'issue de ce séjour, la personne aurait le choix entre quitter la structure, ou s'y intégrer en signant, cette fois, le contrat d'hébergement au même titre que les autres occupants.</p> <p>Néanmoins, il y aurait lieu de tenir compte du profil parfois très désancré et adopter une position souple permettant à la personne d'aller et venir entre la structure et la rue dans la limite de certaines règles mériterait d'être sérieusement réfléchi.</p> <p>Des conventions entre l'abri de nuit et les maisons d'accueil, ainsi qu'entre l'abri de nuit et le Dispositif d'Urgence Sociale, sont d'ailleurs prévues par le décret du 12.02.04 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales., dans sont article 9 :</p>

	<p>« 6° disposer de conventions avec une ou plusieurs maisons d'accueil, définissant les modalités d'orientation des hébergés vers celles-ci ainsi que les modalités de leur prise en charge ;</p> <p>7° disposer, s'il existe dans la commune de leur siège d'activités un relais social tel que visé par le décret du 17 juillet 2003 relatif à l'insertion sociale ou, à défaut, un service chargé de la gestion de l'urgence sociale, de conventions avec ceux-ci, définissant les modalités de l'accueil et de la prise en charge des personnes en difficultés sociales ».</p> <p>Un suivi en binôme entre services spécialisés pour sans-abri et maison d'accueil pourrait permettre au personnel de la maison d'accueil d'être soutenu, conseillé et de « tenir le coup » par rapport à un profil de personne ancrée dans des habitudes de rue, qui peut déstabiliser le groupe hébergé.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ Favoriser l'accueil des personnes très marginalisées dans les maisons d'accueil et leur donner une possibilité supplémentaire d'accrocher à un parcours de réinsertion par la possibilité d'une approche « douce » du nouvel environnement, laissant le temps à la personne d'en apprécier les possibilités.</p> <p>⇒ Permettre aux personnes de <b>poser un choix éclairé</b>, car elles disposent des bonnes informations.</p>



<b>Constat</b>	<i>Les règles à l'abri de nuit, par tirage au sort ou par mesure particulière, posent question dans la mesure où elles excluent certains, parfois de manière définitive.</i>
<p>11. Se pencher sur les règles en vigueur à l'abri de nuit :</p> <p><b>11.a. Entamer une réflexion sur le système du tirage au sort.</b>  <b>11.b. par l'étude d'une possibilité d'introduire appel en cas d'exclusion définitive</b>  <b>11.c. par une réflexion sur le quota</b>  <b>11.d. par une clarification des règles d'accès et d'encadrement</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Pouvoir communal – Echevinat des Affaires sociales  → Autres associations qui accueillent ou travaillent avec le public sans-abri</p>
<b>Argumentation</b>	<p>Tous les intervenants s'accordent à dire qu'il faut un minimum de règles pour permettre à la structure d'assurer le respect des autres, de l'environnement, etc. Cependant, certains ont l'impression que les règles ne sont pas toujours claires, tant du côté des sans-abris que des travailleurs sociaux d'autres services. Elles semblent parfois différer d'un éducateur à l'autre. Parmi ces règles, certaines posent davantage problème que d'autres. Il s'agit notamment :</p> <p><u>11. a. Des modalités d'application du tirage au sort.</u>  Actuellement, le tirage au sort a lieu dès que le nombre de personnes sur place excède la capacité d'accueil. (NB : en période hivernale et en cas d'intempérie, les personnes tirées au sort sont hébergées en hôtel ou auberge de jeunesse).  Si le système du tirage au sort semble être le plus objectif et le plus équitable, il semblerait qu'une appréciation au cas par cas puisse être plus appropriée. En effet, certaines personnes sont peut-être encore plus vulnérables que d'autres (femmes, personnes âgées, jeunes influençables, personnes venant pour la première fois à l'abri de nuit) et se retrouver à dormir à la rue relève parfois du drame humain (<i>a fortiori</i> que vu les horaires actuels, il est alors tard pour trouver une solution alternative à la rue).</p> <p><u>11. b. De la question des exclusions définitives</u>  Des personnes qui ont fait preuve d'un comportement violent, ou qui ont transgressé le règlement d'ordre intérieur sont frappés d'une exclusion ou d'une fin de séjour anticipé. Dans certains cas, cette exclusion est à vie et sans appel. Si l'on comprend bien la nécessité de sanctionner l'auteur, et de considérer ainsi le préjudice, parfois important, vécu par la victime, des professionnels du réseau estiment qu'« on ne peut exclure des exclus », et que toute mesure d'exclusion définitive est à proscrire pour ce type de public, la personne devant intégrer l'idée que son état n'est pas définitivement scellé.</p> <p><u>11. c. Du quota de 50 nuits maximum,</u>  Il semble que le quota ait été instauré pour éviter que les personnes venant à l'abri de nuit ne s'y installent. Or, d'après les éducateurs de l'abri de nuit et les travailleurs sociaux du DUS, cette mesure n'atteint pas son objectif, puisqu'elle</p>

	<p>touche surtout les personnes qui sont le plus ancrées dans la rue, qui reviennent à l'abri de nuit dès qu'elles le peuvent. Il conviendrait donc de réévaluer l'utilité de cette règle quant à la gestion de la capacité d'accueil d'une part, et quant à ses supposées vertus « éducatives », en partant d'une évaluation de ses impacts positifs et négatifs qui tienne en juste compte les autres critères développés dans ce rapport, notamment quant à la problématique du refus d'hébergement chez certaines personnes (voir piste 1) et de l'impératif de « bientraitance » (piste 4). Il y aurait alors lieu de se pencher sur l'activation d'autres dispositifs pour faire rebondir ces personnes.</p> <p><u>11.d. Des règles d'accès et d'encadrement</u> Si chaque travailleur a très légitimement sa sensibilité propre, il s'avère que parfois, les règles et leurs modalités d'application diffèrent fortement selon le travailleur en fonction au moment donné. Cette situation, malgré ses côtés inévitables, est potentiellement dommageable pour le rapport qu'ont les personnes fragilisées à l'institution, comme cela a été développé plus haut. Le besoin qu'ont ces personnes de rétablir la confiance et l'image d'elles-mêmes les rend moins tolérantes que la normale par rapport à des décisions qu'elles peuvent ressentir, à tort ou à raison, comme discriminatoires ou chargées d'une signification de rejet à leur égard. Ce point est donc à travailler comme décrit dans la piste 4 « bientraitance ».</p>
<p><b>Description</b></p>	<p><u>a. Les modalités d'application du tirage au sort.</u> Peut-on imaginer un autre procédé que le tirage au sort pour ne pas fragiliser davantage encore des personnes déjà extrêmement vulnérables ? De plus, développer des conventions avec des maisons d'accueil (voir la piste 10 relative aux séjours de pré-accueil) permettrait de diminuer le recours au tirage au sort. On peut également espérer que le futur abri de nuit, qui prévoit une capacité d'accueil de 25 lits environ (soit 11 lits de plus qu'actuellement), réduira la nécessité de tirer au sort. Un recours à cette méthode qui deviendrait exceptionnel, associé à la recherche de solutions alternatives au rejet à la rue chaque fois que c'est possible, serait de nature à permettre aux usagers de se présenter à l'abri de nuit sans crainte de s'en voir refuser l'accès.</p> <p><u>b. La question des exclusions définitives.....</u> Les professionnels qui se positionnent en défaveur de l'exclusion à vie proposent de prévoir un espace de parole autour de la sanction, et de laisser une chance à la personne de s'amender. Il s'agirait donc de pouvoir entamer un dialogue lorsqu'une personne « dérape », de remettre du sens sur la règle et fixer une sanction qui aurait une limite dans le temps. Elle pourrait être levée sur appréciation des travailleurs de l'abri de nuit et faire l'objet de réunions d'équipe. La présence de la personne lors de cette réunion est par ailleurs importante pour qu'elle se rende compte que l'exclusion ne « tombe pas du ciel » ou qu'elle ne vient pas d'un seul éducateur. Cette démarche ne doit cependant pas être immédiate, pour laisser le temps à la personne de comprendre que les décisions prises sont pesées et réfléchies, de telle sorte que les exclusions temporaires et/ou conditionnelles ont toute leur place, pour autant que l'espace de renégociation ultérieure soit préservé.</p> <p><u>c. La question du quota de 50 nuits maximum</u> Etant donné que cette mesure ne semble pas avoir atteint son objectif, elle mériterait peut-être de faire l'objet d'une évaluation plus approfondie. Quel est son impact réel ? A-t-elle permis de dynamiser certaines personnes qui arrivaient</p>

	<p>à leurs 50 nuits ? Ont-elles pu s'inscrire dans un parcours de réinsertion, ou ont-elles trouvé des solutions « boiteuses » dans l'urgence ?          Cette pratique ne risque-t-elle pas d'exclure davantage ceux qui sont le moins outillés pour rebondir ? N'y a-t-il pas d'autres pistes à développer pour que les « grands habitués » de l'abri de nuit ne reviennent pas de manière récurrente ?</p> <p>d. La clarification des règles recouvre notamment les horaires de présence, la procédure d'accueil en cas de tirage au sort. Compte tenu des spécificités du public, il conviendrait cependant de ne pas confondre stabilité des règles et rigidité absolue de celles-ci qui risquerait d'être contre-productive.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ Revoir le système de tirage au sort permettrait d'éviter que des personnes particulièrement fragilisées et/ou vulnérables ne se retrouvent à dormir à la rue. Cela aurait peut-être aussi un effet « prévention ».</p> <p>⇒ Les personnes frappées d'une exclusion ont la <b>possibilité de se racheter</b> de leurs actes et de <b>tendre vers une amélioration de comportement</b>.</p> <p>⇒ Réduction de l'agressivité chez des personnes qui pourraient, actuellement, être sanctionnées par des règles qui ne sont pas clairement balisées.</p> <p>⇒ Les règles qui paraissaient floues gagneront en <b>précision</b> et en <b>clarté</b>.</p>

### III. Favoriser l'accès au logement

<b>Constat</b>	<i>Les maisons d'accueil et les logements de transit et d'urgence sont encombrés et ne peuvent que très rarement accueillir en urgence. Par ailleurs, les séjours y sont de plus en plus longs.</i>
<p>12. Libérer des places en hébergement et logement provisoire</p> <p><b>12.a. En renforçant l'accompagnement social post-hébergement à la maison d'accueil</b>  <b>12.b. En rationalisant l'attribution des logements d'urgence et de transit et en renforçant l'accompagnement des personnes hébergées</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>12a. → PO des Maisons d'Accueil  12b. → Tout organisme possédant des logements d'urgence et de transit  12 a. et b. → Région wallonne – Action sociale  → Relais social (subventionnement de projets)</p> <p><b>NB : Ces projets sont en passe d'être effectifs via deux subventions via le Relais social</b></p>
<b>Argumentation</b>	<p><u>Les maisons d'accueil</u>  Les places sont limitées en maison d'accueil, et un procédé de liste d'attente y est appliqué. Elles voient leur délai d'occupation s'étendre au fur et à mesure des années, à cause de la difficulté d'une part à accéder à un logement à loyer accessible, d'autre part car certaines situations sont tellement lourdes qu'elles nécessitent un accompagnement au long cours.</p> <p><u>Les logements d'urgence et de transit</u>  C'est le cas également pour les logements d'urgence et de transit, pour lesquels la demande excède largement l'offre. En principe, la durée maximale des logements d'urgence est de 3 mois et de 6 mois pour les logements de transit.  Le public des logements de transit est candidat dans les sociétés de logements sociaux et en passe d'obtenir un logement ; le public des logements d'urgence est généralement victime d'un événement calamiteux. Ainsi, les personnes sans-abri trouvent rarement place dans un logement d'urgence ou de transit.  Le turnover étant donc assez faible dans ces structures d'hébergement, l'attente à laquelle sont soumis les candidats à ce type de logement peut avoir un effet décourageant sur la personne, qui a souvent besoin d'une réponse dans l'urgence. A défaut de solution rapide, elle devra tenter de compter sur la solidarité de l'un ou de l'autre, qui l'hébergera tant que la cohabitation sera vivable.</p> <p>Ce n'est pas tant un manque de place qui est à mettre en évidence, qu'une nécessité d'accompagnement social plus intensif pour les personnes davantage déstructurées et de politique d'accessibilité aux logements à moindre coût.</p>
<b>Description</b>	<p><u>Les maisons d'accueil</u>  → Soutien via le Relais Social du projet d' « Accompagnement post-hébergement »  L' « Accompagnement post-hébergement », piloté par la Maison d'Accueil</p>

	<p>« L'Arche d'Alliance » et porté également par la Coordination des maisons d'accueil, vise à prévenir la « rechute » d'une personne quittant la structure d'hébergement pour laquelle le personnel socio-éducatif a des inquiétudes, à l'aider à consolider ses acquis et à évoluer dans son processus d'autonomisation en assurant une continuité dans son suivi social avec un travailleur qui a déjà établi une relation de confiance avec elle, l'assistante social engagée dans ce cadre se rendant dans les maisons d'accueil pour établir un lien préalable à la sortie. Cet accompagnement a lieu hors des murs des maisons d'accueil.</p> <p>Les logements d'urgence et de transit  → Soutien via le Relais Social du projet de « Mutualisation des logements d'urgence et de transit », piloté par la Ville de Namur. Ce projet vise à recenser les logements d'urgence, transit et insertion, à prospecter vers de nouveaux opérateurs, à rationaliser l'attribution des logements et, surtout, à mettre en place les modalités d'un accompagnement social intensif. Ce projet nécessite une concertation préalable des acteurs concernés (publics et privés) avant de se mettre en place.</p>
<b>Impacts</b>	<p>⇒ Intensifier et prolonger l'accompagnement social lors de la sortie d'une maison d'accueil <b>préviendront les risques de « rechute »</b> pour la personne. Cela évitera une nouvelle demande dans son chef et permettra de consolider le parcours de réinsertion.</p> <p>⇒ La rationalisation de l'attribution des logements de transit et d'urgence, ainsi qu'un accompagnement social intensif devraient permettre de <b>libérer des places</b>, ou, à tout le moins, <b>favoriser le turnover</b> dans ces structures.</p>

<b>Constat</b>	<p><i>Des personnes occupent des places en hébergement provisoire (parfois plus longtemps que nécessaire en terme d'autonomie/de projet et que ne le permet le délai légal), faute d'accéder à un logement à prix abordable, et donc pour beaucoup, à un logement social.</i></p> <p><i>Certains n'y accèdent pas à cause de leur profil.</i></p>
<p><b>13. Favoriser l'accès au logement social</b></p> <p><b>13.a. Augmenter le parc locatif social</b></p> <p><b>13.b. Favoriser la publicité des agences immobilières sociales auprès des propriétaires</b></p> <p><b>13.c. Mettre au point des solutions innovantes qui permettraient une augmentation du turnover</b></p> <p><b>13.d. Adapter la réglementation sur les normes en vigueur pour l'attribution des logements sociaux (familles)</b></p> <p><b>13.e. Assouplir les règles parfois tacites de non-acceptation de dossiers</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Région wallonne – Logement</p> <p>→ La Société wallonne du logement</p> <p>→ Les sociétés de logement social publiques (La Joie du Foyer, le Foyer namurois, le Foyer jambois) et l'Agence Immobilière Sociale (Gestion Logement Namur)</p>
<b>Argumentation</b>	<p>13.a.b.c. Des personnes ayant restauré leur autonomie continuent à occuper des places en maison d'accueil parce qu'elles attendent une place dans un logement social. Là aussi, on peut souligner un turnover très faible (10% selon une des sociétés de logement social namuroise). Les listes d'attentes sont longues, l'attente varie de plusieurs mois à plusieurs années.</p> <p>13.c. Par ailleurs, des intervenants psycho-médico-sociaux témoignent de leur expérience à suivre parfois la troisième génération d'une même famille, qui n'a jamais connu ses parents ni ses grands-parents s'inscrire dans un projet La cité est alors devenu le lieu de vie immuable pour certaines personnes, faute d'un coup de pouce qui peut-être les motiverait à modifier leur situation. Certaines de ces personnes, aux dires des acteurs de terrain, font état de troubles voire de grande détresse psychologique et sociale.</p> <p>13.d. Par ailleurs, la nouvelle réglementation en matière de normes de salubrité publique implique un nombre de chambres supplémentaires pour de nombreuses familles. En effet, si la réglementation a pour vocation de veiller au bien-être des personnes, son effet pervers est plus que palpable : des personnes qui auraient pu entrer dans un logement 3 chambres, par exemple, doivent maintenant attendre un logement 4 chambres. Il s'agit d'une nouvelle demande (et donc le</p>

	<p>positionnement sur la liste d'attente est modifié), et ces logements sont plus rares.</p> <p>13.e. Des travailleurs sociaux et des bénéficiaires évoquent des refus de dossiers sur base de critères non stipulés par la réglementation, mais effectifs en pratique, tels que la condition de présenter un certificat de bonne vie et mœurs (ce qui exclut d'emblée les personnes sortant de prison, public régulier parmi les sans-abri, que l'on retrouve à l'abri de nuit ou en maison d'accueil) et le refus de la garantie locative du CPAS.</p>
<p><b>Description</b></p>	<p>13.a. Elargir le parc locatif social public semble indispensable, même si Namur a atteint son quota de 10% de logements sociaux, car ce seuil se révèle insuffisant au regard des besoins de la population.</p> <p>13.b. Les membres du groupe Logement, lors des réunions du Conseil Consultatif du Social, ont proposé de faire la publicité des AIS auprès des propriétaires afin de répondre, au moins en partie, au manque de logements sociaux. Cette piste a déjà pu être relayée auprès de l'Echevin des Affaires Sociales de la Ville et du Président du CPAS. L'idée serait de faire connaître les avantages de ces agences auprès des propriétaires, mais aussi d'inciter les propriétaires réticents qui doivent réaliser des travaux pour obtenir un permis de location à remettre leur bien en gestion auprès de l' AIS.</p> <p>13.c. Il y aurait lieu, pour désengorger les logements sociaux, de permettre véritablement aux personnes qui le souhaitent, d'attraper une perche en terme d'insertion socio-professionnelle. Tout comme pour le public sans-abri, on peut imaginer qu'ici aussi un véritable travail d'accroche et pour certains sur le long terme, est à faire avec ces personnes. Il faut naturellement veiller à ce que cela se fasse sur base volontaire et ne soit pas conditionné à une quelconque sanction ou limitation. En outre, certaines situations n'ont pas d'autres alternatives que le logement social (personnes plus âgées, invalides, familles monoparentales, etc.) Nous ne faisons pas de proposition concrète, mais une idée à peut-être creuser.</p> <p>13.d. Par ailleurs, et ce point a déjà fait l'objet d'une interpellation du CPAS de Namur auprès de la Région, il est crucial de réadapter la législation en matière de normes de salubrité et de permettre que des enfants puissent cohabiter dans une même chambre, sachant que les logements sociaux dotés de plus de 3 chambres sont rares</p> <p>13.e. Un travail pourrait être mené avec les sociétés de logement social pour éviter des refus non légitimes.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ <b>Désengorger les maisons d'accueil et les logements d'urgence et de transit</b> et en favoriser le turnover</p> <p>⇒ Permettre à un plus grand nombre de personnes dans le besoin d'<b>accéder à un logement à moindre coût</b> et éviter les exclusions</p> <p>⇒ Eviter ainsi que des personnes se retrouvent victimes de « marchands de sommeil »</p> <p>⇒ Permettre d'<b>augmenter le turnover en logement social</b></p> <p>⇒ Par ricochet, <b>prévenir un certain sans-abrisme</b></p>



<b>Constat</b>	<i>Les personnes bénéficiaires d'une caution locative du CPAS accèdent difficilement aux logements privés</i>
<p><b>14. Améliorer le fonctionnement du système de garantie locative du CPAS</b></p> <p><b>14.a. En assouplissant les démarches administratives et en réduisant le délai de réponse du CPAS</b></p> <p><b>14.b. En réalisant un travail d'information auprès des propriétaires pour les rassurer</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Pouvoir local : CPAS de Namur - NB : Une réflexion sur ce thème est amorcée</p> <p>→ Fédération des CPAS</p> <p>→ FEWASC</p>
<b>Argumentation</b>	<p>Les personnes dont les ressources financières sont limitées et qui font appel à la caution locative du CPAS rencontrent des obstacles dans la recherche de logement. Ce problème est d'autant plus aigu chez les personnes sans-abri. La durée de la procédure pour bénéficier de la garantie locative oscille entre 10 jours et 1 mois. Au vu du marché locatif namurois qui propose peu de logements décents à loyer modéré, les personnes ont besoin d'avoir une réponse plus rapidement pour bénéficier du logement trouvé.</p> <p>Plusieurs problèmes sont pointés du doigt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>La procédure administrative serait quelque peu fastidieuse :</u> La personne doit d'abord introduire une demande auprès de son assistante sociale de référence, et lui transmettre tous les documents utiles à la constitution du dossier. L'assistante sociale, sur base des documents rendus, doit ensuite rédiger le dossier de demande. Le dossier peut alors passer devant le Conseil de l'Action Sociale en vue d'obtenir un accord de principe, concernant en général deux mois de caution et le premier loyer. Ensuite, le demandeur doit fournir à son assistante sociale le contrat de bail, vierge, afin de pouvoir le transmettre à la juriste pour analyse. Après ce parcours, le dossier pourra alors passer pour acceptation devant le Conseil. Le cheminement de la demande est donc assez long. Or, la demande en matière de location est très importante. Il y a donc beaucoup de candidats locataires pour un même logement, et il y a de fortes chances qu'il soit attribué à la personne qui pourra verser la caution dans des délais assez brefs. Par ailleurs, il peut être délicat pour les personnes de demander un contrat de bail non signé au propriétaire en vue de le faire vérifier par la juriste.</li> <li>▪ <u>Les propriétaires véhiculeraient des représentations négatives sur les bénéficiaires de la caution du CPAS, et craindraient que ceux-ci ne paient pas leur loyer et détruisent le logement.</u> Or, il apparaît dans les statistiques du service de prévention des expulsions que celles-ci ne concernent que très rarement des personnes qui sont aidées par le</li> </ul>

	<p>CPAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Le montant de la caution ne serait pas adapté au coût des logements dans le parc locatif privé.</u> Des familles ayant besoin d'un logement avec 3 chambres ou plus ne trouvent que difficilement une location répondant aux limites financières imposées par le CPAS dans le cadre de l'octroi de la caution. Ces familles n'ont d'autre choix que de se reporter sur les logements sociaux, dont les listes d'attentes sont très longues. Mais il s'agit ici aussi d'un problème plus large et d'ordre structurel déjà abordé précédemment, avec des allocations sociales trop faibles au regard du marché locatif privé et de coût de la vie en général.</li> <li>▪ <u>La caution du CPAS est une « caution de papier », alors que les propriétaires semblent préférer une somme d'argent versée sur un compte bloqué.</u> Les CPAS sont compétents pour aider certaines catégories de personnes dans la constitution d'une garantie locative. Ils peuvent le faire selon trois modalités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par une lettre de garantie dans laquelle le CPAS se déclare caution solidaire du preneur ;</li> <li>- par une garantie en espèces versée sur un compte bloqué ;</li> <li>- par une garantie bancaire dans laquelle une banque – DEXIA- se porte, avec l'aide de la Région et à l'instigation d'un CPAS, caution solidaire du preneur.</li> </ul> C'est cette dernière modalité qui est en vigueur à Namur. Le fait que la caution ne soit pas une somme d'argent liquide semble poser problème aux propriétaires</li> </ul>
<p><b>Description</b></p>	<p>14.a. Suite aux propositions émanant du groupe de travail sur le logement, réunissant des membres du Conseil Consultatif du Social, une concertation va se mettre en place autour de la thématique de la garantie locative afin de développer des solutions aux problèmes soulevés (démarches administratives fastidieuses et délai de réponse important). Effectivement, faire un travail sur la réalité locale semble pertinent. Si cette difficulté devait être relevée par les autres chercheurs, il serait intéressant de mettre la question de la caution locative à l'ordre du jour d'une réunion de la Fédération des CPAS et de la FEWASC (Fédération Wallonne des assistants sociaux de CPAS)</p> <p>14.b. Réaliser un travail d'information auprès des propriétaires permettrait d'intervenir sur les représentations qu'ils peuvent avoir sur les bénéficiaires de la caution. Leur faire savoir que l'assistant social peut servir de relais, d'interlocuteur entre lui et le bénéficiaire peut également avoir un effet rassurant. Un dialogue avec cet interlocuteur est donc fortement préconisé.</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ <b>Faciliter l'accès au logement privé</b> pour les bénéficiaires de la caution locative</p>

<b>Constats</b>	<p><i>Certaines personnes sans-abri ont besoin de temps et d'accompagnement pour se restructurer.</i></p> <p><i>Certaines personnes craignent la solitude, l'isolement.</i></p> <p><i>Accéder à un logement isolé est très difficile, eu égard aux loyers élevés.</i></p>
<p>Piste n°15: Promouvoir l'habitat partagé et/ou supervisé</p> <p><b>15.a. Développer les maisons de vie communautaire et en faciliter l'accès</b></p> <p><b>15.b. développer les logements supervisés et autres logements partagés, et permettre le maintien du statut d'isolé</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Gouvernement fédéral - Plusieurs ministères concernés (individualisation des droits sociaux)</p> <p>→ Région wallonne – Action sociale (amendements au décret relatif aux maisons communautaires, subventionnement de maisons communautaires supplémentaires)</p> <p>→ Région wallonne – Logement (subventionnement d'habitat alternatif)</p> <p>→ Niveau local : Ville de Namur, CPAS ; Initiatives privées (asbl et particuliers) (mise en œuvre d'initiatives de logements supervisés et/ou partagés)</p>
<b>Argumentation</b>	<p>15.a. Les personnes sans-abri de longue durée ont besoin de plus de temps pour s'inscrire dans un parcours de réinsertion et d'en franchir les différentes étapes. Il semblerait que les maisons de vie communautaires, dans la durée d'hébergement qu'elles prévoient, soient donc plus adaptées pour (au moins une partie de) ce public. Or, actuellement, si l'on respecte le décret à la lettre, un candidat pour une maison de vie communautaire doit préalablement séjourner 6 mois en maison d'accueil. Comme nous avons pu le voir, ce public accède justement très difficilement aux maisons d'accueil.</p> <p>De plus, Namur compterait tout au plus 15 places dans les maisons de vie communautaire.</p> <p>15.b. Une alternative réside dans les logements supervisés. En effet, ils permettent le même travail qu'en maison communautaire, les contraintes en moins, et le subventionnement en moins également.</p> <p>Des personnes sans-abri après avoir fait l'expérience de structures d'hébergement et, parfois, d'un passé institutionnel qui les a poussé à connaître les foyers, la prison ou d'autres lieux de vie communautaire, éprouvent de réelles difficultés à vivre seul.</p> <p>De plus, il a été constaté que se loger seul pouvait être trop cher pour de plus en plus de personnes. Pour certaines personnes, c'est la crainte de l'isolement et de la solitude qui les pousse à quitter leur logement et fréquenter l'abri de nuit et/ou les restaurants sociaux. Elles passent ainsi du statut de « logé » à « sans-abri ».</p> <p>Les acteurs de terrain constatent que certains individus ne seront jamais aptes à l'autonomie. Pour ces personnes, le logement supervisé, accompagné ou communautaire est un horizon indépassable ... Il est donc indispensable pour ces personnes de pouvoir envisager du très long terme.</p>

	<p>Pour que ces personnes puissent faire face, il est donc essentiel de permettre que les droits sociaux soient individualisés (taux « isolé »), et non de leur appliquer un taux « cohabitant ».</p> <p>Pour certaines personnes, l'accompagnement peut cesser, mais elles restent en besoin de lien social, elles craignent l'isolement dans un logement autonome. Aussi, des formules d'habitat partagé pourraient être réfléchies.</p> <p>A Namur, cette formule d'habitat groupé existe déjà à titre pilote mais elle est utilisée par des personnes qui travaillent. Elle pourrait fonctionner avec des personnes grandement précarisées, donc bien souvent allocataires sociaux, si les droits sociaux étaient individualisés. Rappelons qu'en maison d'accueil, les personnes bénéficient du taux « isolé ». Quitter une structure d'hébergement pour passer en logement ne devrait pas être sanctionnée financièrement, le taux isolé devrait être maintenu.</p>
<p><b>Description</b></p>	<p>15.a. Tous les acteurs de terrain s'accordent sur l'intérêt d'augmenter le nombre de maisons de vie communautaire (plutôt que de places en maison d'accueil).</p> <p>Apporter des amendements au décret afin que le séjour dans ce type de structure ne soit plus conditionné d'office à un séjour préalable en maison d'accueil, et laisser l'accès à l'appréciation des professionnels de terrain.</p> <p>15.b. Le développement des logements supervisés et/ou partagés peut s'envisager sous diverses formes. Il s'agit de maisons de type communautaire, où les personnes peuvent avoir leur propre chambre ou espace de vie avec des lieux de vie communautaires. Les petites structures devraient être privilégiées. Elles pourraient être gérées par des AIS.</p> <p>Cette piste de logements supervisés a déjà fait l'objet d'une proposition du groupe « logement », dans le cadre du Conseil Consultatif du Social. Concrètement, les professionnels imaginent pour cette structure la création d'espaces communs, d'une buanderie commune comprenant du matériel à basse consommation d'énergie, d'espaces de jeux pour les enfants, d'ateliers...La présence de personnel éducatif référent pourrait être associée au projet. Les bénéficiaires devraient signer une charte comprenant des règles de vie à respecter avant d'accéder au logement.</p> <p>Ces logements supervisés pourraient également accueillir des personnes âgées, permettant aux plus autonomes qui ne trouvent pas place en maison d'accueil ou qui ne sont pas prêtes à entrer en maison de repos de profiter d'une solution alternative. L'aspect intergénérationnel pourrait donc aussi être intégré. Cela rejoint une des propositions de l'AMA<sup>171</sup></p> <p>« Il nous paraît évident que les projets d'habitations solidaires, d'habitats accompagnés doivent être développés, tout en préservant les droits sociaux des personnes » Mémoire A.M.A.-2009</p> <p>Pour que ces initiatives soient porteuses de sens pour les personnes, le maintien des avantages semble nécessaire, comme celui de bénéficier du taux « isolé ». Il semble en effet primordial que les droits sociaux soient individualisés et que la situation financière des personnes ne soit pas sanctionnée par une quelconque solidarité primaire. Il s'agit donc d'agir sur l'autonomie en supprimant les pratiques contradictoires qui la pénalisent financièrement.</p>

	<p>Cette approche nécessite que les mentalités s'adaptent et que les responsables d'institutions comme les politiques acceptent que le modèle de vie puisse revêtir des formes inédites.</p> <p>A cette proposition, s'ajoute celle du maintien des droits en tant qu'isolé, afin que le bénéfice de la réduction du loyer soit réelle.</p>
<b>Impacts</b>	<p>⇒ Des personnes qui ne s'inscrivent dans aucun parcours de réinsertion pourraient <b>avoir accès à une forme d'aide qui « colle » davantage à leurs besoins</b></p> <p>⇒ Les initiatives d'habitat partagé, permettraient d'empêcher ces personnes de tomber dans la grande précarité.</p> <p>⇒ Des personnes n'ayant plus besoin d'un accompagnement pourraient néanmoins <b>bénéficier du côté « convivialité » de la maison de vie communautaire via un habitat partagé</b>. Il s'agirait de <b>créer du lien social</b> par l'habitat.</p> <p>⇒ Partager un logement <b>diminue le coût du loyer</b>.</p>

#### IV. Favoriser le travail en réseau

<b>Constat</b>	<i>Les personnes sans-abri présentent bien souvent des problématiques de santé et de santé mentale non soignées. Le recours aux soins se fait exclusivement dans l'urgence.</i>
<b>16. Intégrer la dimension santé / santé mentale aux structures d'hébergement</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pouvoir communal – Echevinat des Affaires sociales (Abri de nuit)</li> <li>→ PO des Maisons d'accueil</li> <li>→ Le Relais social, via son Relais santé</li> <li>→ Les PO des différents organismes psycho-médicaux</li> </ul>
<b>Argumentation</b>	<p>Les travailleurs sociaux s'accordent à reconnaître une certaine augmentation des problèmes de santé et plus particulièrement de santé mentale chez les personnes grandement précarisées.</p> <p>Les Travailleurs sociaux de rue, estimaient en 2006 que 97% des personnes rencontrées en rue présentant un problème de santé ne formulaient aucune demande concernant cette problématique. 12,5% des personnes rencontrées en rue ne se sont inscrites dans aucune démarche concrète de recherche d'hébergement ou de logement.</p> <p>Les maisons d'accueil décèlent également ce qu'elles qualifient de « nouvelles problématiques », dont les problèmes de santé mentale.</p> <p>D'une manière générale, la santé passe après le reste.</p> <p>Nous avons vu que les personnes ayant des troubles de la santé mentale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit accédaient difficilement aux structures d'hébergement lorsque le trouble est détecté par l'équipe lors de l'entretien d'accueil et qu'il est jugé inadéquat par rapport aux capacités d'accompagnement du personnel socio-éducatif.</li> <li>- soit parce que la personne quitte la structure, volontairement car elle ne parvient pas à s'inscrire dans le projet à cause de ses troubles, ou involontairement car elle adopte un comportement violent ou ne respecte pas les règles et se fait exclure.</li> </ul>
<b>Description</b>	<p>Très concrètement, le Relais Santé tel qu'imaginé, sera mobile. Il pourrait se rendre en Maison d'Accueil ou à l'Abri de nuit pour effectuer les premiers soins. Pour autant qu'un médecin y soit intégré, un premier diagnostic pourrait même être posé en vue d'une orientation adéquate. L'objectif du Relais Santé est précisément de sensibiliser les personnes à l'importance de se soigner et de les accompagner jusqu'à la réintégration dans le circuit de soin « classique ». dans cette optique, des conventions pourront être passées avec les maisons médicales, des médecins généralistes, ainsi qu'avec les hôpitaux.</p>

	<p>La dimension « santé mentale » étant importante chez les personnes sans-abri, des conventions devront être envisagées avec les services de santé mentale et les hôpitaux psychiatriques à minima.</p> <p>Cela signifie qu'il pourra soutenir l'équipe éducative par rapport à un profil ayant des problèmes de santé / de santé mentale, soit en étant lui-même le référent, soit en mettant en place les conditions pour qu'un travailleur d'un autre service soit référent.</p>
<b>Impacts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Faire en sorte que les personnes aient <b>accès aux soins</b></li> <li>⇒ Permettre que des personnes avec une difficulté de santé ou de santé mentale puisse accéder aux <b>structures d'hébergement</b> car le personnel sait qu'il a un <b>soutien qualifié</b></li> <li>⇒ Qu'elles aient ensuite un <b>médecin généraliste de référence</b></li> </ul>



<b>Constat</b>	<i>On parle beaucoup de l'intérêt du travail en réseau. Mais au-delà des beaux principes, on ne voit pas toujours très bien comment organiser celui-ci.</i>
<p>17. Mettre en place des outils pratiques pour faciliter le travail en réseau</p> <p><b>17.a. Envisager des modalités pour partager les informations sur le parcours de l'utilisateur ;</b>  <b>17.b. Systématiser le contact entre service envoyeur et service receveur ;</b>  <b>17.c. Etablir un cadastre détaillé de services, structures et aide existantes dans le secteur de l'action sociale et le secteur de la santé mentale dans l'arrondissement de Namur</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	→ Tous les services intervenant dans la situation d'une personne, quel que soit leur niveau d'intervention.
<b>Argumentation</b>	<p>Il y a de situations pour lesquelles malgré la multitude d'intervenants, la situation sociale de la personne ne s'améliore pas. Chacun est pris par un manque de temps (le social semble indéniablement souffrir d'une charge de travail importante) et légitimement renvoie la personne vers un autre service lorsqu'elle n'est pas ou plus compétente. Or, on constate que des relais ne sont pas effectifs car l'intervenant receveur n'est pas forcément au courant de l'urgence de la situation, de la globalité des informations et de ce qui a déjà été fait ou non. Il arrive que l'utilisateur pris par la fatigue et la lassitude n'éclaire pas suffisamment le travail pour qu'une aide effective soit donnée.</p> <p>Il semble important de pouvoir partager les informations que chaque intervenant a pu collecter et de replacer les pratiques, difficultés et comportement dans leur contexte.</p> <p>D'une manière générale, il est essentiel de considérer la personne dans sa globalité. Et, dans cet esprit, un accompagnement concerté s'avère pertinent.</p>
<b>Description</b>	<p><u>17.a. Le partage d'information</u> pourrait s'envisager via un logiciel intranet qui serait consultable à l'aide d'un mot de passe. Il serait à destination des services d'urgence et de première ligne. Exemple : samu social à Paris. Cela permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la personne de ne pas devoir répéter son histoire à plusieurs reprises,</li> <li>- à l'intervenant de voir clair rapidement quant à l'actualisation de la situation de la personne et donc à l'aider plus efficacement, a fortiori que cela permet également d'être empathique en pouvant prendre des nouvelles de la personne en connaissance de cause,</li> </ul>

	<p>d'instaurer une certaine confiance (cf. paragraphe précédent) et d'éviter des maladresses par méconnaissance du dossier.</p> <p>Le service « receveur » pourrait également bénéficier d'une brève anamnèse par le biais des informations sur l'intranet. Il serait nécessaire d'étudier les modalités d'accès à ses informations et limites de leur utilisation, notamment a vu du respect de la liberté de tout citoyen et du secret professionnel partagé. La règle pourrait être que « seules les informations utiles à l'aide de la personne seraient partagées »<sup>172</sup>, c'est-à-dire que les données psychologiques, médicales et judiciaires, par exemple, n'y apparaîtraient pas. Toutes les informations recensées devraient l'être avec l'accord de la personne concernée.</p> <p><u>17. b. Le relais :</u> Via un coup de fil avant et après le relais pour prévenir de la situation en la contextualisant. Téléphoner, permet de responsabiliser l'interlocuteur, de connaître quel va être la suite de la prise en charge et de donner « officiellement » le relais. Des petits détails semble faire toute la différence dans la relation de confiance de la personne, comme celui de bien cerner la situation, d'éviter qu'elle doive à nouveau faire état ses difficultés. Il semblerait important que la personne se sente attendue, entendue et reconnue.</p> <p><u>17.c.</u> Permettre une meilleure connaissance des services et aides possibles pour permettre un relais le plus adéquat possible via un cadastre des services, structures, et aides existante dans le secteur de l'action sociale et de la santé mentale. Si nombre de répertoires existent (Conseil consultatif du social, Télésoc, guide social, quifaitquoi.be, etc.), il semble que les informations n'y soient pas toujours suffisantes aux yeux de certains professionnels, notamment quant au public accueilli, au travail réalisé (précisément) et ses limites, etc.. Cette question est à investiguer.</p> <p>A cela s'ajoute la piste 18 qui propose l'organisation de concertations autour de situation d'utilisateurs.</p>
<b>Impacts</b>	<p>⇒ Réduire le sentiment de la <b>personne</b> d'être saucissonnée, mais bien <b>perçue globalement</b>.</p> <p>⇒ Éviter le « syndrome de la patate chaude », responsabiliser à la fois l'envoyeur et le receveur.</p> <p>⇒ Si des mesures telles que prendre son téléphone, envoyer un courriel ou consigner des données peut sembler être a priori une perte de temps, nul doute qu'à terme, une prise en charge concertée pourra plutôt <b>faire gagner du temps, à la fois aux usagers et aux professionnels</b>.</p>

<b>Constat</b>	<i>Des travailleurs sociaux confrontés à des personnes présentant de multiples problématiques</i>
<b>18. Organiser des concertations autour de situations multi-problématiques particulières</b>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Relais social  → Autres organismes mandatés pour mener de telles concertations (dans le cadre des projets thérapeutiques, notamment)  <b>NB : de telles concertations existent dans le cadre des projets thérapeutiques en santé mentale, mais ont limitées à des situations bien précises (double diagnostic psy)</b></p>
<b>Argumentation</b>	<p>Une demande couvre souvent plusieurs difficultés qui nécessitent une prise en charge, qu'il s'agisse d'accès aux droits sociaux, de violence, d'hygiène, de dépendance, de santé mentale, de logement, etc. Chez les plus précarisés, divers facteurs viennent se cumuler et confrontent les professionnels à leurs limites de compétences.</p> <p>Face à cela, les professionnels rencontrent des difficultés dans leur travail d'accompagnement. Ces obstacles sont d'autant plus prégnants que les endroits où peuvent/ doivent se rendre les usagers sont multiples, ce qui constitue un inconvénient dans la connaissance globale du parcours. Par ailleurs, ils ont souvent le sentiment d'apporter une réponse partielle à un problème plus vaste. Il y a une réelle difficulté d'assurer la traçabilité d'un suivi.</p> <p>Les professionnels se rejoignent pour souligner l'importance de la collaboration entre intervenants, et du travail en réseau, dans une optique d'approche globale. Cependant, le travail en réseau reste à développer et à assouplir à bien des niveaux. Certainement entre les acteurs sociaux eux-mêmes, mais aussi et surtout entre le champ de l'aide sociale en général et celui de la santé mentale. Il est nécessaire de pouvoir établir un pont entre le secteur de la santé mentale et le secteur de l'action sociale pour les problématiques qui ne semblent pas relever d'un tableau clinique clair mais qui dépassent les travailleurs sociaux par leur aspect psy.</p>
<b>Description</b>	<p>Il s'agit, pour des situations multi-problématiques, de travailler les compétences de la personne en ne pointant pas un problème isolément, mais en préconisant une vision holistique de la personne et de son environnement.</p> <p>Cela a notamment l'avantage de ne pas se contenter de l'un ou l'autre diagnostic, et d'étudier la situation de manière globale, en tenant compte des différents facteurs de la problématique. Le fonctionnement en réseau permettrait, d'une manière plus générale, de travailler en synergie et de créer de nouvelles méthodes afin de s'adapter aux situations.</p> <p>Cela nécessite de coordonner les actions et donc, pour ce faire, de partager</p>

	<p>l'information. Des balises en termes de secret professionnel partagé doivent donc être bien établies.</p> <p>Ainsi, une prise en charge globale de la personne pourrait se mettre en place par le biais de réunions regroupant les différents professionnels intervenant autour de la situation. Cela présenterait l'avantage de faire circuler l'information, d'assurer la traçabilité du suivi, mais aussi d'avoir un référent qui, idéalement, serait désigné par la personne elle-même.</p> <p>La personne pourrait être associée aux concertations qui le concernent, en fonction de sa situation, mais elle serait dans tous les cas informée de la réunion et de son contenu par son « référent ».</p>
<p><b>Impacts</b></p>	<p>⇒ L'utilisateur pourrait <b>se référer à une personne ressource</b>, qui serait à même de lui donner une réponse adéquate à un besoin spécifique. Mais il aurait également l'occasion d'opérer un choix parmi différentes aides potentielles, ce qui lui permettrait et s'appuyer sur des repères précis et négociés, de se responsabiliser, et par là même de développer son autonomie.</p> <p>⇒ Les professionnels bénéficieraient de <b>plus de cohérence dans leur travail</b>, amenant ainsi une prise en charge plus adéquate de la personne qui pourrait être appréhendée dans sa globalité. Le réseau, en favorisant l'interconnaissance des professionnels, permet d'activer des relais et évite les doublons dans l'accompagnement des usagers. Par ailleurs, il suscite la réflexion sur les pratiques par la confrontation des expériences des intervenants.</p> <p>⇒ Le réseau permet d'<b>améliorer la communication</b> à la fois <b>entre les services ET entre les services et les usagers</b>. Il offre également la possibilité de collaborer sur des démarches administratives identifiées et récurrentes.</p>

<b>Constat</b>	<p><i>Une réelle difficulté à trouver des solutions durables et effectives pour certaines personnes cumulant plusieurs problématiques est soulevée par des travailleurs sociaux.</i></p> <p><i>Peu de passerelles existent concrètement entre les secteurs dépendant de pouvoirs subsidants distincts.</i></p>
<p><b>19. Etablir des pratiques de travail inter-sectorielles</b></p> <p><b>19.a. entre l'action sociale et la santé mentale</b></p> <p><b>19.b. entre l'action sociale et le judiciaire</b></p> <p><b>19.c. entre l'action sociale et l'aide à la jeunesse</b></p>	
<b>Niveaux de compétence</b>	<p>→ Les différents Ministères concernés : Action sociale (Région wallonne), Santé mentale (Région wallonne-Fédéral), Justice (Fédéral), Aide à la jeunesse (Communauté française)</p> <p>→ Les différents PO concernés : structures d'hébergement, institutions d'action sociale, hôpitaux psychiatriques, services de santé mentale, initiatives d'habitations protégées et autres structures intermédiaires, services pénitentiaires, institutions de l'Aide à la jeunesse, etc. ainsi que la magistrature et le service d'aide à la jeunesse/service de protection judiciaire.</p> <p>→ Les différents acteurs de terrain travaillant dans ces institutions.</p>
<b>Argumentation</b>	<p>Le profil des sans-abri est diversifié : des personnes sortant de prison, des personnes mineures, de personnes avec troubles de la santé mentale et des enfants font partie de ce public.</p> <p>Actuellement, le réseau est essentiellement formé de services et structures du secteur de l'action sociale et affronte des difficultés pour ces profils car elles échappent à leurs compétences et champs d'actions, notamment en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les personnes sans-abri qui cumulent des habitudes de la vie en rue et une instabilité psychologique, voire un trouble de la santé mentale qui ne trouvent pas de solution ni d'un côté ni de l'autre.</li> <li>- les personnes qui sortent de prison et dont la sortie n'a pas été préparée.</li> <li>- les jeunes sortant d'institution dont la mise en autonomie est bancale, voire inexistantes.</li> </ul> <p>Les acteurs de terrain parlent du « syndrome la patate chaude ». C'est particulièrement le cas pour des personnes cumulant une problématique de sans-abrisme et de santé mentale.</p> <p>Tant en amont qu'en aval des structures d'hébergement, des partenariats devraient être établis entre, d'une part, l'action sociale et la santé mentale et, d'autre part, l'action sociale et le monde judiciaire. Un pont avec le secteur de la jeunesse semble aussi nécessaire au vu de la difficulté du secteur de l'action sociale à prendre en charge les mineurs (qui ne sont pas en fugue), qui frappent à leur porte, sont sans logement et sortent bien souvent des institutions d'aide à la jeunesse. Cela permettrait d'élargir le réseau et de l'adapter aux profils des</p>

	personnes sans-abri dans leur globalité.
<b>Description</b>	<p>Il s'agit d'établir des collaborations et des relais entre les structures d'hébergement et les services périphériques tels que la prison, les services d'aide à la jeunesse, les hôpitaux psychiatriques et services de santé mentale.</p> <p><u>19.a. entre l'action sociale et la santé mentale</u> La mise en place de pratiques entre l'action sociale et la santé mentale pourrait se concrétiser par des conventions de prise en charge entre les hôpitaux psychiatriques et les structures d'hébergement. Par ailleurs, alors que pour certains travailleurs sociaux, la meilleure solution serait pour certains cas extrêmes une mise en observation (qui ne peut aboutir eu égard au profil de la personne), travailler main dans la main avec des services d'aide en santé mentale pourrait réduire l'épuisement des travailleurs sociaux. Cela pourrait faire en sorte que, par l'adhésion de la personne à l'aide proposée, l'aide sous contrainte ne soit plus vue comme une solution.</p> <p><u>19.b. entre l'action sociale et le judiciaire</u> Mieux préparer les sorties de prison, informer les travailleurs sociaux des implications du port d'un bracelet électronique, faire des ponts entre les services d'aide extérieurs et la vie carcérale touchant à sa fin, sont autant de pistes à réfléchir et travailler.</p> <p><u>19.c. entre l'action sociale et l'aide à la jeunesse</u> Un pont avec les services d'aide à la jeunesse semble aussi parfois nécessaire et pourrait se faire par le biais de sensibilisation à la problématique du sans-abrisme et un travail d'insertion socio-professionnelle intensif dès la sortie des personnes des structures d'aide à la jeunesse. Si l'aide à la jeunesse ne peut fournir l'accompagnement nécessaire au-delà d'un certain âge (pour certains services, jusqu'à 21ans avec dérogation), il y aurait lieu de réfléchir à des modalités de relais avec un service d'accompagnement généraliste, qui pourrait être référent du jeune en cas de difficulté.</p> <p>Le dialogue et le conventionnement induirait, on peut l'espérer, que chaque institution prenne ses responsabilités par rapport à la personne qui lui est « confiée ».</p>
<b>Impacts</b>	<p>⇒ <b>Responsabiliser les secteurs</b> prégnants dans le parcours de vie des sans-abri</p> <p>⇒ Etablir des passerelles entre secteurs et « décloisonner », pour une <b>prise en charge globale de la personne</b>.</p> <p>⇒ <b>Prévenir la précarisation</b> de personnes sortant d'institutions (de l'aide à la jeunesse, pénitentiaires, psychiatriques).</p> <p>⇒ Réaliser un travail en réseau qui s'apparente à un <b>travail d'équipe</b>, où chaque institution est <b>solidaire</b> de l'autre.</p>



## Conclusion générale

*« Il est essentiel que toute réflexion reste ouverte, que toute conclusion soit frappée du sceau du provisoire, sous peine de voir s'épanouir les nuisances d'audacieuses certitudes. »*

Guy Paquet

### I. Cheminement révélateur de la réalité

#### I.1. Une confusion inévitable sur le public- cible

Cette étude s'est voulue dans la dynamique de la recherche-action pour que les données et pistes d'action soient les plus fidèles possibles aux réalités de terrain quotidiennes. Pour diverses raisons expliquées en début de ce rapport, la méthodologie a dû s'adapter à ces réalités de terrain.

La première grande difficulté de cette étude a été de saisir quel était notre public-cible. Qui est-il ? Quels sont ses frontières ? Ces questions ont été à de nombreuses reprises sources de confusion et ont amené à penser qu'au-delà de toute dénomination possible (« sans-abri », « sdf », « désaffilié », « clochard », « précaire », « itinérant », « nouveau », « chronique », etc.), c'étaient les parcours de vie des hommes et des femmes dont nous avons croisé le chemin en rue, dans les restaurants sociaux ou à l'abri de nuit qui étaient le centre de mes préoccupations. Nul doute que le public rencontré ne représente qu'une goutte d'eau parmi l'ensemble des personnes précarisées. D'autres études peuvent néanmoins venir compléter le tableau.

Rapidement, la difficulté à faire rentrer les personnes dans des catégories s'est imposée. A travers la difficulté à cerner le public-cible, c'est la première caractéristique des personnes grandement précarisées qui s'est dessinée: leur instabilité et l'enchevêtrement des difficultés qui les font vaciller d'un état à l'autre.

#### I.2. Un souci de fidélité

La manière d'agencer les données récoltées et d'en organiser la présentation pour aboutir à des constats et une analyse compréhensible et fidèle a constitué la seconde difficulté majeure. Comment être respectueuse des services rencontrés et prendre en compte leur légitimité tout en étant attentive à nous faire le porte-voix des souffrances, tant celles des personnes sans-abri que celles des acteurs de terrain ? A l'étroit dans la lecture en termes de « frein » et « facilitateur » utilisée dans le rapport intermédiaire, nous avons essayé d'adopter une lecture plus ouverte et moins réductrice de l'objet d'étude par la suite. Cela a notamment été possible grâce à la suggestion de notre superviseur, P. Italiano, qui nous a conseillé de penser en termes d'adéquation entre les publics de sans-abri et les services et structures proposées. Cette nouvelle structuration plus souple offrait ainsi l'avantage de poser la question plus largement et plus respectueusement.

#### I.3. Une étude au cœur d'une dynamique namuroise

Au moment de tenter de dégager des pistes d'action, il nous est apparu que la ville de Namur était - et est toujours- en pleine effervescence quant à la nécessité de changer de paradigme et de penser en termes d'innovation sociale. Ses acteurs politiques mais aussi de terrain sont en débat sur la manière dont, par exemple, le nouvel abri de nuit ou le travail de rue devraient prendre forme. Le rôle grandissant du Relais social urbain namurois depuis sa création en septembre 2007 indique également que les acteurs de terrain sont partie prenante dans les réflexions et projets d'amélioration du réseau.



Divers projets en cours ou à venir répondent à un besoin détecté par les travailleurs. Tel est le cas du projet « Salamandre » et du projet « Post-accompagnement » par exemple. Les pistes d'action proposées tentent d'apporter un éclairage supplémentaire au vu des constats posés.

Sans aucun doute, nous avons pu être témoin de pratiques namuroises inédites et respectueuses de la personne en partant de là où la personne est, et comme elle est. La passion et la foi en les ressources des personnes qui animent quotidiennement des acteurs de terrain doit être reconnue et soutenue par le politique.

Nous avons aussi été interpellée, bien que plus rarement, par des pratiques moins positives. C'est aussi dans cette logique que des pistes d'actions ont été proposées. Si elles peuvent sembler évidentes pour certains acteurs de terrain, peut-être sont-elles un peu plus oubliées par d'autres.

En plus d'être soucieuse du respect des personnes, les pistes d'action dégagées et notre lecture de la réalité tendent à améliorer la qualité du travail proposé et le confort de travail de tous à chacun.

D'autres analyses et d'autres pistes d'actions auraient pu être proposées mais prise par le temps, nous avons dû clôturer ce travail avec un goût d'amertume, car au final, cette problématique a certainement encore des constats et difficultés à livrer. Nous devons nous résoudre à l'idée que ces quelques mois d'étude n'ont peut-être pu mettre en exergue que la pointe de l'iceberg.

Nous avons néanmoins l'espoir que des enseignements peuvent déjà être retirés. Et sans nul doute feront l'objet de débats et de réflexions et, espérons-le, impulseront des changements et des innovations dans nos pratiques.

## II. Recherche d'adéquation entre les caractéristiques des grands précarisés et l'accueil d'urgence et l'hébergement

### 1. Se pencher sur « les plus démunis des démunis » dans une approche globale

Au total, un peu plus de douze mois ont été consacrés à l'étude de l'accueil d'urgence et de l'hébergement des grands précarisés. Plusieurs constats se dressent suite à ce travail et ont fait l'objet de pistes d'action.

S'interroger sur ce qui fait défaut ou semble inapproprié dans les structures et à travers les pratiques de travail, s'est également présenté comme une manière de repérer les pratiques qui créent, fut-ce involontairement, de l'exclusion plutôt que de la combattre ou de la prévenir. Cette réflexion s'est voulue globale en y incluant l'accès au logement, et l'accès à la réinsertion afin de rendre compte autant que possible de certaines difficultés rencontrées tout au long du continuum de la réinsertion : de la rue au logement en passant par les structures d'hébergement et l'accès au soin de santé et de santé mentale.

Si le public récurrent et chronique semble minoritaire à Namur, il n'empêche qu'il nécessite une réelle prise de conscience et prise de responsabilité de la part de tout un chacun. De plus, ces personnes désaffiliées nous apprennent que plus la personne reste dans le circuit de l'urgence plus elle a de risque de se « chroniciser » ou de « se clochardiser ».

Les personnes qui se sont vu fermer des portes au moment où elles traversaient une crise et pour qui, à force d'attente et d'efforts inaboutis, la rue s'est imposée comme « un choix » ou plutôt un « non-choix » par défaut. Ce dernier, avec le temps, amène des avantages au regard de structures d'hébergement vécues comme rigides, infantilisantes ou inadaptées. L'itinérance et la récurrence de certaines personnes sont induites par un phénomène de « syndrome de la patate chaude » entre services et secteurs autour d'une personne sans-abri.

## 2. Prendre en compte l'hétérogénéité, la complexité et l'instabilité des personnes

L'étude des caractéristiques des sans-abri met en lumière l'hétérogénéité des personnes faisant partie du public précarisé voire grandement précarisé. Un dénominateur commun de ces publics est l'enchevêtrement des problématiques, une difficulté à se stabiliser et une prégnance des troubles de la santé mentale et des assuétudes. Les femmes, jeunes et enfants prennent une place de plus en plus importante dans le secteur.

Aussi, lorsqu'une personne cumule l'absence de toit avec une assuétude ou un trouble de la santé mentale, elle se voit d'autant plus refuser l'accès aux structures d'hébergement et même de soin. C'est ce que certains acteurs de terrain appelaient le problème des personnes qui sont « trop » ou « pas assez » pour accéder à un secteur (action sociale) ou un autre (santé mentale surtout).

## 3. Réaliser les effets de l'environnement sur la personne, son parcours, sa motivation et ses ressources

Nous avons remarqué que des caractéristiques du public pouvaient être induites par les conditions d'accueil et les institutions elles-mêmes. C'est notamment le cas de l'itinérance de certaines personnes qui vont là où elles peuvent être accueillies et pour qui le programme de la journée est fonction des horaires d'ouverture et de fermeture des services. La violence, l'attitude de non-demande et la méfiance institutionnelle sont également des effets produits- en partie-par le monde institutionnel.

Faut-il considérer les sans-abri comme coupables et responsables ou comme victimes de leur situation ? Faut-il leur offrir du confort ou une simple mise à l'abri pour qu'ils rebondissent ? Mais, au fait, rebondir vers quoi lorsqu'on sait que l'accès à l'emploi est d'emblée difficile et que les logements sont soit insalubres soit inaccessibles financièrement ? Se rabattre sur les logements sociaux n'est pas toujours possible, d'autant qu'ils souffrent également d'un engorgement qui les amène à reproduire les inégalités du marché locatif privé.

De conditions d'accueil sont parfois vécues comme « trop strictes », irrespectueuses de la personne et anxiogènes en établissant des règles horaires et d'admission strictes et des dortoirs en guise de lieu de repos pour mobiliser ses ressources et retourner « au front » au petit matin. Est-ce réellement possible de régler la précarité par la précarité ? Notre rapport répond par la négative.

Au vu des caractéristiques et de la fragilité des sans-abri, une souplesse dans les règles d'accès et l'introduction d'une humanisation des pratiques d'accueil et d'hébergement semblent s'imposer. Le temps semble, comme toujours dans le travail social de qualité et fructueux, une denrée précieuse. Le secteur souffre cependant de manque de moyens humains et d'une surcharge de travail qui pénalise une fois de plus les personnes sans-abri.

Si on croit en la capacité des personnes à utiliser la crise comme un levier à l'insertion, il est nécessaire de répondre aux besoins fondamentaux de la personne au moment où elle en a besoin et de ne pas différer la prise en charge en raison d'un manque de place ou d'une quelconque inadéquation entre le projet institutionnel et la personne. Cette prise en charge immédiate, sans donner une solution de substitution, nécessite de se servir de la crise comme levier et d'avoir à disposition une variété de solutions possibles. Des conventions pour le moment inexistantes pourraient répondre - du moins en partie - à cette nécessité. Des modalités de travail sur la crise dans une optique de mobilisation pourraient aussi être étudiées, investiguées.

Devant la crainte de certains acteurs de terrain à installer les personnes dans le provisoire en étant trop attractif ou trop confortable, n'y aurait-il pas lieu d'admettre que le provisoire au sein d'une structure d'hébergement où la personne est à l'abri de la violence voire de la mort -en tout cas psychique- et vaut toujours mieux que le définitif dans la rue et doit être considéré comme un risque à prendre dans la première étape de réinsertion. De plus, les moyens matériels proposés ne devraient-ils pas être considérés comme un outil à la relation et au dialogue et non comme une fin en soi ?

#### 4. S'adapter aux personnes et mettre en place de nouvelles manières d'habiter et de travailler

Le fait que des tentatives de solutions imaginées par les personnes précarisées elles-mêmes ne soient pas reconnues et soient même sanctionnées prouve- s'il le faut encore- le manque de considération et manque de connaissance des politiques à leur égard. Si on propose la vie en collectivité en abri de nuit et en maison d'accueil, une fois sorti du secteur, le taux « cohabitant » vient en effet pénaliser les tentatives de réinsertions des personnes. La solidarité primaire et la volonté de rompre l'isolement-facteurs essentiels-étant sanctionnées financièrement.

Ce rapport met en avant que ces pratiques et idéologies atteignent leurs limites et se vouent à l'échec après avoir été expérimentées pendant plusieurs années avec les sans-abri. Le « syndrome la patate chaude » est révélateur de ce malaise sociétal à faire face à ses responsabilités et à admettre que les profils et les problématiques évoluent, ce qui nécessite un bousculement des pratiques d'accueil, d'hébergement et dans l'accès au logement.

#### 5. Remettre le lien social au cœur des pratiques

L'accueil que réservent les personnes sans-abri aux personnes qui daignent leur parler, leur donner la parole et s'intéresser à leur histoire témoigne de leur recherche de lien social. Les pratiques de travail post-hébergement réalisées par les maisons d'accueil sont des indicateurs parmi d'autres du fait que « la brique » ne suffit pas et que le lien social stable et durable doit être au cœur des pratiques sociales.

Les sans-abri nous apprennent que d'autres modes de réinsertion pourraient mieux leur convenir comme le volontariat (l'utilité sociale) et l'habitat partagé.

#### 6. Considérer la personne dans sa globalité et sa dignité

L'amélioration de l'accueil, de l'accompagnement, de l'hébergement et du logement des personnes précarisées ne devrait-elle pas avant tout passer par une révolution copernicienne de l'approche de la personne précarisée? Et ce, pour mettre la personne précarisée, et non l'institution, au centre. La restructuration (matérielle et psychologique) du mode de vie de ces personnes devant être l'objectif et non la condition préalable à l'accueil. Cette approche, si elle prétend un minimum d'efficacité quant aux objectifs de réinsertion et un minimum de respect pour les personnes accueillies (les deux ne pouvant qu'aller de pair sous peine de tomber dans le travers de militarisation évoqué plus haut), doit partir de la connaissance et de la reconnaissance des personnes, de leurs limites et de leurs faiblesses psychologiques. Ignorer les caractéristiques même des personnes accueillies dans une politique de service minimum, fondée sur une approche « carotte et bâton », projetant sur le parcours de ces personnes les modes de fonctionnement socialement attendus de l'individu réactif, sinon compétitif, constitue une violence vis-à-vis d'elles. Cette prise de position, de responsabilité et de conscience nécessite des moyens conséquents pour être mise en œuvre. Une série de chantiers de natures différentes en découle.

Sans perdre de vue que parler de réinsertion du public précarisé n'a guère de sens si l'on ne prend pas en compte les problématiques structurelles périphériques à l'hébergement telles que l'accès au travail, l'accès au logement et l'accès aux soins de santé. A une époque où, même parmi la population « insérée », ces accès se révèlent de plus en plus problématiques, quel sens cela a-t-il d'attendre de quelqu'un qui a été profondément abîmé par la vie qu'il (re)devienne un individu performant et compétitif comme l'attend la société marchande? La situation extrême des personnes en grande précarité nous met sous les yeux sans détour la nécessité de concevoir, permettre et reconnaître des formes de participation sociale autres que la contribution à une productivité effrénée.

Ces nouvelles pratiques semblent indissociables les unes des autres si on désire redonner une place à la personne dans la société. Nos propositions entendent souligner les pratiques extraordinaires existantes ou en gestation à Namur et tendent à les développer autant que possible.

## 7. Continuer la réflexion et dégager des moyens humains et matériels pour soutenir, innover et « confortabiliser » le travail social

Comme nous avons pu le voir, de véritables paradoxes se révèlent donc à travers le prisme de l'accueil des grands précarisés et remettent au centre de la réflexion les représentations et les normes véhiculées par la société et par les politiques sur la réinsertion par le logement et par le travail, sur l'autonomie d'une personne et sur la démarche proactive dont les personnes doivent faire preuve.

La prise de position, de responsabilité et de conscience des politiques, des secteurs, des responsables et des acteurs de terrain ne peut inévitablement se passer de moyens conséquents voire massifs pour la mettre en œuvre. Des modifications institutionnelles, législatives et dans les pratiques quotidiennes nécessitent d'être enclenchées, à commencer par un travail d'accroche avec la personne et l'amélioration des conditions d'accueil, mais aussi par la facilitation de l'accès à un logement et par un réel travail en réseau et d'ouverture des secteurs entre eux. Parler de réinsertion du public précarisé, c'est aussi et avant tout prendre à bras le corps des problématiques structurelles périphériques à l'hébergement tel que l'accès au travail, l'accès au logement et l'accès aux soins de santé.

De telles pratiques existent, et fonctionnent avec des moyens parfois dérisoires. Elles doivent être développées et intégrées les unes aux autres.

### III. le mot de la fin

Un constat essentiel se dégage au terme de ces quelques mois d'étude : celui de l'importance de partir de « là où la personne se trouve », et de mettre en exergue ses ressources.

Ce constat sera peut-être réfuté par certains, considéré comme utopique ou irréaliste. Il heurtera peut-être aussi des représentations profondément ancrées. Pourtant, il a déjà permis, il y a quelques années, d'impulser de nouvelles initiatives centrées sur la participation des usagers avec un certain succès, que ce soit en Belgique ou à l'étranger. Nous croyons possible d'affronter les nœuds de la problématique de l'accueil des grands précarisés avec la même ouverture d'esprit, la même capacité à sortir des schémas de représentation et à s'approcher davantage de ceux du public lui-même. Cela nécessite de l'énergie, des ressources et du temps.

Pour clôturer, je souhaite remercier l'ensemble des acteurs de terrain qui m'ont ouvert leur porte pour que je puisse comprendre à la fois les difficultés vécues par les usagers mais aussi celles qu'eux-mêmes vivent dans leur quotidien. Je remercie également toutes les personnes sans-abri, hébergées et « habitants de la rue » qui m'ont partagé un peu de leur histoire.

---

Ce rapport d'étude a été réalisé et écrit par J.Favier avec la contribution de N.Darimont, V.Olivier et P.Italiano.



# Bibliographie

## 1. Ouvrages

ABRIC J.C., « Exclusion sociale, insertion et prévention », St Agne, Eres, Ed. 1996.

D'ANSEMBOURD Th., « Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Etre avec les autres en restant soi même », Paris, les Editions de l'Homme, 2001.

DE BACKER B., « Les cents portes de l'accueil : héberger des adultes et des familles sans abri », Bruxelles, Couleur livre, 2008.

DECLERCK P., « Le sang nouveau est arrivé », Paris, Gallimard, 2005.

DELPETEAU F., « La démarche d'une recherche en sciences sociales : de la question de départ à la communication des résultats », Bruxelles, De Boeck Université, 2000.

DONZELOT J., « Face à l'exclusion, le modèle français », Paris, Esprit, 1991.

DSM-IV, manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, Masson, paris, 1996

FEANTSA, « Sans-abri en Europe », hiver 2006.

GABORIAU P., « L'enjeu social des discours sur la misère », in Ethnologie des sans -logis, étude d'une forme de domination sociale, Paris, l'Harmattan, Collection Logiques sociales, 2003.

GOFFMAN E., « Stigmates », Paris, Editions de Minuit, 1975.

ITALIANO P., « Du capital social à l'utilité sociale. Petite étude sur le lien social chez les personnes précarisées », Liège, Edition de l'Université de Liège, 2007.

MAZZOCCHETTI J., « L'adolescence en rupture : le placement au féminin, une enquête de terrain », Louvain la neuve, Bruylant-Academia, 2005.

ROSANVALLON P., « La nouvelle question sociale », Paris, Ed. du Seuil, 1995.

THELEN L., « L'exil de soi : sans-abri d'ici et d'ailleurs », Bruxelles, Facultés Universitaires Saint-Louis, 2006.

VANISTENDAEL S. et LECOMTE J., « Le bonheur est toujours possible, construire la résilience », Paris, Bayard, 2000.

## 2. Articles de revue

« Davantage de bien-être pour les publics précarisés », in L'Observatoire n°60, sept. 2009, p.80.

DE BACKER B., « Aide aux sans-abri, la cloche et la brique », in La Revue Nouvelle, n°9, septembre 2008.

LEFEBVRE A., STROSBERG C., VANDECASTEELE I., « Idéations suicidaires dans une population en situation de grande précarité » in L'Observatoire, n° 3, 2003, p. 41.

« SDF : l'urgence sans fin », in Lien social, n°837, avril 2007, p.14.

### **3. Recherches**

DEFEYT Ph., « Les bénéficiaires du Droit à l'Intégration Sociale en Wallonie et dans ses grandes villes », Institut pour un Développement Durable, Louvain-la-Neuve, Septembre 2008.

DE PERETTI G., « L'enquête sans-domicile 2001 », Insee-Méthodes n°116, 2006.

HARDY J., « Les freins à l'accueil d'urgence et à l'hébergement des grands précarisés », rapport intermédiaire », Relais social du pays de Liège, octobre 2008.

REA A., « La problématique des personnes sans-abri en région de Bruxelles-Capitale », Bruxelles, ULB, Institut de sociologie de l'ULB, 2001.

SCHAUT C. et VAN CAMPENHOUDT L., « Le travail de rue en communauté française », Rapport de recherche pour la Fondation Roi Baudouin, Facultés Universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 1994.

### **4. Rapports d'activités et documents internes**

Asbl « Avec Toit », Rapport d'activités, Namur, 2007.

Asbl « Mères et enfants », Rapport d'activités, Namur, 2007.

Document statistique du DUS, Ville de Namur, 2008

« L'Arche d'Alliance », Rapport d'activités, Namur, 2007.

« Les Trieux », Rapport d'activités, Namur, 2007.

Projet des travailleurs sociaux de rue, Ville de Namur, 18 décembre 2007.

Rapport sur la cohésion sociale en Région wallonne, 2007

Relais social urbain namurois, « Interprétation parlementaire sur l'aide contrainte des personnes sans-abri en cas de grand froid », 3/02/09.

Ville de Namur, Programme bisannuel du Logement, 2007-2008.

Ville de Namur, Programme communal d'actions en matière de logement, 2009-2010.

Ville de Namur, « projet des travailleurs sociaux de rue », document des Travailleurs Sociaux de rue, 18 décembre 2007.

### **5. Législation**

Décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales du 12 février 2004 (M.B. du 26/04/2004)

### **6. Articles internet**

<http://www.protection-des-animaux.org>, 15/04/09

<http://www.feantsa.org/code/fr/pg.asp?Page=546>, 21/05/2008

<http://www.cpasnamur.be>, 7/04/2009

[www.erudt.org](http://www.erudt.org)

<http://30milliondamis.fr>

<http://www.integrationprojects.org>

<http://www.ethnomusicologie.net/observation.html>, 08/04/09.

<http://champpenal.revues.org/document79.html>, 15/04/09.

<http://www.universalis.fr/encyclopedie/>, 15/04/09.

## **7. Colloques, journées d'étude**

« Créativité, ressources et résilience », colloque organisé par le S.E.P., 08/03/02 (source incomplète)

« Les cents portes de l'accueil », soirée-débat en présence de DE BACKER B., Namur, 7/11/08.

« Travailler avec les personnes en situation de grande précarité », journée d'échanges organisée par le RSUN, Jambes, 19/11/08.

Conférence- débat au CHU par le docteur CHAMART sur les personnes chaotiques, La Louvière, 17/03/09.





## Annexes

### Doc 1. Personnes sans-abri aidées par le CPAS de Namur en 2007

	Hommes	Femmes	Enfants	Total	Total ménages
Aidés	11	7	4	22	9
Isolés avec enfant(s) mineur(s) aidés	2	22	44	68	24
Isolés	27	20	0	47	47
Ménage placé en maisons d'accueil	4	4	8	16	4
Isolé avec enfant placé en maison d'accueil	0	2	4	6	2
Isolés placés en maison d'accueil	0	2	0	2	2
<b>Total</b>	<b>44(40)</b>	<b>57(49)</b>	<b>60(48)</b>	<b>161(137)</b>	<b>88(80)</b>

### Doc 2 : Tableau récapitulatif des bénéficiaires du DIS en Wallonie en 2007

	Nombre de bénéficiaires du DIS	% des 18-64 ans par rapport à la population wallonne	% des -25 ans dans le total des bénéficiaires	% des femmes dans le total des bénéficiaires
Liège	7.054	5,89%	25,60%	52,00%
Charleroi	3.652	2,94%	28,60%	59,20%
<b>Namur</b>	<b>1.984</b>	<b>2,93%</b>	<b>30,70%</b>	<b>54,40%</b>
Mons	2.071	3,61%	33,90%	58,40%
Wallonie	40.095	1,89%	31,10%	59,70%

**Doc 3 : Structure par tranches d'âge des bénéficiaires du DIS en Wallonie en 2007**

	< 25 ans	25-40 ans	40-55 ans	≥ 55ans
Charleroi	28,60%	30,50%	27,10%	13,80%
Liège	25,60%	30,90%	29,10%	14,40%
<b>Namur</b>	<b>30,70%</b>	<b>27,70%</b>	<b>27,40%</b>	<b>14,20%</b>
Mons	33,90%	25,60%	25,40%	15,10%
Verviers	26,70%	32,10%	29,00%	12,20%
Wallonie	31,10%	25,80%	27,90%	15,20%

**Doc 4 : Structure par genre des bénéficiaires du DIS en Wallonie en 2007**

	Femmes	Hommes
Charleroi	59,20%	40,80%
Liège	52,00%	48,00%
<b>Namur</b>	<b>54,80%</b>	<b>45,20%</b>
Mons	58,40%	41,60%
Wallonie	59,70%	40,30%

**Doc 5 : Refus en maison d'accueil, 2007**

	« L'Arche d'Alliance »	Asbl « Avec Toit »	Asbl « Mères et enfants »	Les « Trieux »
Nombre de refus	Pas mentionné	255	90	723
Raisons de refus : Manque de place	Pas mentionné	47%	19%	87%
Raisons de refus : Inadéquation avec le projet pédagogique	Pas mentionné	21% refus de partager une chambre commune/ gestion financière/ assuétude	27%	1,2%
Raisons de refus : Séjour antérieur	Pas mentionné	0%	3%	0%
Raisons de refus : Autres	Pas mentionné	32% non présent à l'entretien préalable/ congés pénitentiaire/sortie de détention/personnes sur liste d'attente	51%	11,5% personne handicapée/ comportement des personnes/ trouble mental/ problème de violence/ assuétude

**Doc 7 : Provenance (maisons d'accueil), 2007**

	« L'Arche d'Alliance »	Asbl « Avec Toit »	Asbl « Mères et enfants »	Les « Trieux »
Provenance	Pas de données	Institution : 42% Logement aut. : 27% Aucun endroit fixe : 20% Famille : 12%	Logement autonome : 43% Institution : 28% Famille : 17% Aucun endroit fixe : 6% Inconnu : 6%	Logement aut. : 50% Famille : 40% Institution : 5% Aucun endroit fixe : 5%

**Doc 8 : Destination (maisons d'accueil), 2007**

	« L'Arche d'Alliance »	Asbl « Avec Toit »	Asbl « Mères et enfants »	Les « Trieux »
Destination	Pas de donnée	Logement autonome : 35% Inadéquation avec le projet : 30% Institution : 19% Famille : 10% Aucun endroit fixe : 4% Inconnu : 1%	Logement autonome : 67% Inconnu : 14% Institution : 9% Famille : 5% Aucun endroit fixe : 5%	Logement public : 48% Famille/relation : 14% Logement privé : 10% Retour situation initiale : 10% Hospitalisation, autre M.A : 5%

**Doc 8bis : Filière d'accès ,2007**

Age des Hébergés	« L'Arche d'Alliance »	Asbl « Avec Toit »	Asbl « Mères et enfants »	Les « Trieux »	L'abri de nuit
Tranches d'âge	<18 : 3% 18-25 : 24% 25-31 : 22% 31-40 : 18% 40-50 : 16% 50-60 : 15% 60-65 : 2% >65 : 1%	<18 : 1% 18-25 : 20% 25-31 : 13% 31-40 : 25% 40-50 : 17% 50-60 : 20% 60-65 : 3% >65 : 1%	<18 : 61% 18-25 : 14% 25-31 : 11% 31-40 : 11% 40-50 : 2% Inconnu : 1%	<18 : 49% 18-25 : 14% 25-31 : 9% 31-40 : 9% 40-50 : 9% 50-60 : 4%	<20 : 1,5% 20-29 : 21,5% 30-39 : 26,5% 40-49 : 23% 50-59 : 18% 60-69 : 8% >70 : 1% Inconnu : 0,1%

**Doc 9 : Age des hébergés en maisons d'accueil, 2007**

	« L'Arche d'Alliance »	Asbl « Avec Toit »	Asbl « Mères et enfants »	Les « Trieux »
Filière d'accès	Spontanée Famille/entourage, service social, CPAS, médecin, SAJ, Hôpital, police, autres M.A, prisons,...	Spontanée CPAS : 23% Autres M.A :14% Autres services sociaux : 11% Famille/relation : 6% Hôpital psychiatrique : 3% Prison : 3% Hôpital général : 2% Police : 2%	Autres services sociaux : 25% Famille/relation : 14% Spontanée : 11% CPAS : 9% Police : 6% Hôpital psychiatrique : 3% Hôpital général : 3% SAJ : 3%	CPAS : 48% Famille/ relation : 17% Services sociaux : 7% Autres M.A :7% Spontanée : 4%



## Doc 10. La période hivernale

### I. Organisation du « Plan Hiver » 08-09

Le Relais social urbain namurois a coordonné le « Plan hiver » 2008-2009 du 1<sup>er</sup> novembre 2008 au 31 mars 2009 sur base des concertations avec ses partenaires.

Ses partenaires ont été la Ville de Namur, les trois restaurants sociaux namurois, la Croix Rouge, le Centre de Service Social, et le CPAS de Namur.

Voici l'explicatif du relais social urbain namurois (issu du document « « Plan Hiver 2008-2009-Relais social urbain namurois », Relais social urbain namurois, Namur, 2008)

*« Depuis l'hiver dernier, le Relais Social Urbain Namurois a pour souhait de renforcer les dispositifs d'aide aux personnes en situation de grande précarité lors de la période hivernale. D'année en année, le nombre de partenaires s'investissant dans ce projet ne cesse de croître. Ils mobilisent, grâce à un partenariat qui se consolide, leur énergie et leurs ressources pour assurer un service de qualité aux plus démunis.*

*Pour cette année, nous avons veillé à ce que les personnes sans-abri puissent avoir accès à un lieu chauffé et ce, de jour comme de nuit. Avec nos partenaires, nous avons été attentifs à homogénéiser les heures d'ouverture des restaurants sociaux et chauffoirs afin d'éviter les doublons, mais aussi de couvrir un maximum de plages horaires. Les personnes précarisées peuvent donc trouver un local chauffé et se nourrir tous les jours de la semaine, y compris le week-end, pendant la journée.*

*Par ailleurs, le Relais Social a été reconnu interlocuteur de l'Armée, et a donc pu passer une commande de vêtements, couvertures et chaussures, qui seront accessibles aux partenaires du réseau, ainsi qu'au public-cible. C'est le Dispositif d'Urgence Sociale qui est chargé de centraliser les demandes.*

*Des boissons chaudes, des repas, des couvertures et des vêtements seront donc mis à la disposition des usagers en cas de nécessité.*

*L'abri de nuit, géré par la Ville de Namur, contribue lui aussi à renforcer l'accueil des personnes sans logement en ajoutant six lits supplémentaires à sa capacité d'accueil. Des travailleurs sociaux sont présents sur place afin d'optimiser l'accueil de ces personnes, et évaluer avec elles les dispositions à prendre pour les mener à une situation plus stable et conforme à la dignité humaine. Ils sont là également pour informer les personnes hébergées des différents services qui peuvent les aider dans leur cheminement vers la réinsertion. En cas de dépassement de 3 personnes maximum, la solution sera l'hôtel, grâce à la subvention du Relais Social. Après trois jours consécutifs dans cette configuration, le dispositif des casernes (Génie de Jambes) sera activé. Si plus de 23 personnes sollicitent un hébergement, le dispositif des casernes sera directement mis en œuvre.*

*Cependant, bien que l'attention soit souvent focalisée sur les rudes conditions d'existence des personnes sans-abri, a fortiori en hiver, nous avons réservé une attention toute particulière à un public bien moins visible : les personnes mal logées. Car, elles aussi, peuvent souffrir des conditions climatiques. C'est ainsi que la Ville de Namur, grâce au soutien financier du Relais Social, a prévu de pouvoir mettre à disposition, après passage auprès d'un assistant social, des poêles à pétrole pour les personnes qui n'auraient pas les moyens de se chauffer. Le CPAS organise également des permanences à la Ville et au CPAS pour recevoir les personnes qui pourraient prétendre à l'intervention du « Fonds mazout ». Des informations concernant les conditions pour bénéficier de cette aide financière peuvent être obtenues au 081/337.027.*









*Afin de diffuser cette information auprès d'un public le plus large possible, nous avons réalisé une brochure, qui est actuellement distribuée non seulement aux acteurs de l'action sociale, mais aussi aux intervenants de la santé. Cette brochure, qui se veut explicite pour un public rencontrant des difficultés de lecture, s'est donc également vue enrichie de pictogrammes.*



Notre « Plan Hiver » est opérationnel du 1<sup>er</sup> octobre 2008 au 30 mars 2009.

### **Nos partenaires dans le cadre de ce « Plan Hiver » sont :**

Pour le secteur associatif et caritatif:

-  Le Resto du Cœur
-  Le Centre de Service Social de Namur
-  La Société Saint-Vincent de Paul de Namur-Centre
-  L'Arche d'Alliance
-  Les Sauverdias
-  La Croix-Rouge

Pour le secteur public :

-  Le CPAS de Namur
-  La Ville de Namur »

### **I.1. Généralités de l'offre:**

- Elargissement des plages horaires d'accueil d'un restaurant social pour éviter « trous » dans l'accueil de jour et de nuit ;
- 6 lits supplémentaires à l'abri de nuit et dédoublement en cas de surnuméraires via le dispositif de la Caserne et le relais vers l'hôtel ou l'Auberge de Jeunesse ;
- Levée du quota et du tirage au sort à l'abri de nuit ;
- Distribution de flyers d'information avec pictogrammes ;
- Prêt de poêle à pétrole par la Ville de Namur ;
- Stock de vêtements et de couvertures offerts par l'Armée et mis à disposition des partenaires.

Remarque: Nous pouvons relever un manque de clarté et de transparence des modalités d'accueil à l'abri de nuit.

### **I.2 Particularités des demandes:**

Aucun constat particulier n'est relevé par les acteurs de terrain si ce n'est que :

- L'abri de nuit n'a pas toujours atteint sa capacité maximale (à deux reprises, le dispositif de la Caserne de Jambes a été mis en place) ;
- Les restaurants sociaux sont utilisés comme chauffoirs.

Remarque importante : Le sans-abrisme n'est pas une problématique saisonnière. L'hiver la rend plus visible et aggrave les situations déjà dramatiques.

## **II. Constats généraux**

- La solidarité primaire est plus importante ;
- Les personnes sembleraient préparer la saison froide (un peu en maison d'accueil, un peu à l'abri de nuit, chez des proches, en squat) ;

- Le froid n'a que très peu levé les freins liés à la personne (refus horaire, refus quitter son chien, refus de la mixité, etc....).

### III. Interpellation sur l'aide contrainte

Le Relais social urbain namurois s'est positionné, suite à une interpellation parlementaire, sur « l'aide contrainte des personnes sans-abri en cas de grand froid ». Cette question s'est d'autant plus posée qu'un sans-abri est décédé à Namur durant l'hiver 2008-2009.

Pour se positionner, le Relais social a collecté l'avis de ses partenaires.

Sa conclusion est la suivante (extrait issu du document « Interpellation parlementaire sur l'aide contrainte des personnes sans-abri en cas de grand froid », relais social urbain namurois, Namur, 3/02/09) :

« ▪ *Il faut respecter le choix de la personne, tout en gardant un regard analytique sur les raisons qui la poussent à faire un tel choix ;*

▪ *Les recherches sur les freins à l'accueil d'urgence et les grands précarisés menées par les Relais sociaux pourront apporter un éclairage ;*

▪ *Lorsque la personne peut être considérée comme inconsciente du danger de son choix (sous influence, problèmes psychiatriques,...), une procédure telle que la mise en observation devrait pouvoir être prise plus rapidement et plus facilement ;*

▪ *Assurer une présence en rue et dans les lieux fréquentés par les sans-abri est défendu comme une vraie piste de solution : « aller vers » les personnes, dans une démarche proactive ;*

▪ *Cette accroche avec la personne doit reposer sur la confiance, qui ne peut s'établir qu'en prenant certaines précautions : respect, temps, écoute, mise en évidence des capacités, coopération.*

*Le Relais social urbain namurois se positionne donc en défaveur de l'aide contrainte généralisée. Il estime d'une part, qu'une démarche proactive du travail de rue, respectant la personne et son libre choix, en ne renonçant toutefois pas à une « accroche » et d'autre part, qu'une plus grande accessibilité à la mise en observation pour les personnes inconscientes du danger dans lequel elles se mettent constituent des meilleures solutions. »*