

SECTEUR DE L'AIDE AUX SANS ABRI - CPAS: DES DROITS SOCIAUX FONDAMENTAUX PLUS ACCESSIBLES

Le projet en quelques mots

Le projet 'SECTEUR DE L'AIDE AUX SANS ABRI- CPAS: Des droits sociaux fondamentaux plus accessibles' c'est rendre plus aisé l'accès aux cinq droits fondamentaux, dans une approche venant de la base. Au départ d'une collaboration étroite entre les CPAS et le secteur de l'aide aux sans-abri, l'objectif est de développer un instrument bilingue qui fera le tour d'horizon des diverses interprétations de la mission, de l'offre de services et d'interventions, ainsi que de l'octroi d'aide et des procédures de demandes d'aide des CPAS. L'instrument est mis à la disposition des secteurs néerlandophone, francophone et bilingue, des CPAS et des demandeurs d'aide.

Contexte

La Belgique prévoit 5 droits fondamentaux pour donner à chacun l'accès aux services sociaux et institutions afin d'améliorer ses conditions de vie, sa santé, son état psychologique, ses circonstances sociales et administratives et ses relations sociales. Dans de nombreuses études, l'accès aux 5 droits sociaux fondamentaux (droit au logement, à des revenus, à l'enseignement et à l'emploi, aux soins médicaux, à la culture et à la participation) occupe une position centrale. Un droit préalable qui fait défaut, c'est le droit à la connaissance et à l'information sur mesure pour arracher ces droits. Faire valoir ses droits implique qu'on doit avoir **connaissance des droits et des conditions qu'il faut remplir pour les obtenir.**

Il s'en suit que de nombreuses personnes ne s'y retrouvent pas auprès de diverses instances officielles (comme les mutuelles, l'Office des Pensions, l'ONEM, Actiris, le logement social) et tombent à charge du CPAS, qui est en quelque sorte le dernier rempart. Là aussi, **l'information manque de transparence et l'accès est trop difficile.**

L'octroi d'aide et les procédures mises en place pour les demandes d'aide sont très différents dans les 19 CPAS bruxellois. Cela complique l'accès pour les personnes en situation précaire qui font appel à ce service public. Même les travailleurs sociaux ont du mal à s'y retrouver. Les assistants sociaux des CPAS ont de leur côté de plus en plus de dossiers à gérer et des **situations de plus en plus complexes et poignantes.**

Les organisations qui s'occupent d'aide aux sans-abri, essayent de renverser cette spirale descendante et de régulariser la situation administrative de ces personnes. Les CPAS et le secteur de l'aide aux sans-abri, sont ainsi d'importants partenaires pour faciliter l'accès aux droits sociaux fondamentaux.

Objectif

- Le projet est de **modifier l'image plus tôt négative des CPAS et d'instaurer une collaboration positive avec les services de l'aide aux sans-abri néerlandophones, francophones et bilingues et les autres services sociaux.**
- Sur base d'une enquête-action, nous voulons rassembler les travailleurs sociaux des services d'aide aux sans-abri néerlandophones, francophones et bilingues et ceux des CPAS pour développer un instrument qui améliorera l'accueil, la réorientation et la guidance.
- **Si on simplifie et standardise les procédures et le vocabulaire**, on en facilitera l'accès pour les personnes subissant la pauvreté et les autres demandeurs d'aide vulnérables sans que le soutien d'un service d'accompagnement soit nécessaire.

Résultat poursuivi

- Un instrument bilingue pour soutenir les organisations du secteur de l'aide aux sans-abri, les CPAS les *associations où les pauvres ont la parole* et tous les autres services bruxellois qui orientent les personnes vers les CPAS.
 - Une carte de la Région indiquant pour chaque quartier quel est le CPAS compétent, à quelle antenne il faut s'adresser.
 - Par CPAS: une description détaillée et compréhensible des services et aides offerts et un numéro de téléphone.
 - Par type d'aide: la procédure décrite pas à pas et un aperçu des documents nécessaires à chaque étape.
- Note de difficultés et recommandations communes des travailleurs sociaux des CPAS et de ceux du secteur de l'aide aux sans-abri. La note est un important symbole du combat commun pour garantir les droits fondamentaux de toute personne.
- Impulser un réseau structurel local et régional de travailleurs sociaux du secteur associatif et des CPAS (et des communes)
- Un instrument pour le **groupe cible** (pour 2013)

Un explorateur simple des droits p.ex.

- ➔ une brochure rédigée dans un langage simple de façon à ce que les CPAS adoptent une communication sur mesure.
- ➔ Stimuler l'utilisation de symboles

Il est important de ne pas rendre ni de maintenir les personnes dépendantes des services qui les soutiennent.

Méthode

Le projet n'a pas l'intention de s'immiscer dans les discussions politiques, mais son point de départ est la réalité des 19 CPAS. De plus en plus de personnes peuvent prétendre à l'aide sociale. Par le biais d'une enquête, nous voulons rassembler les travailleurs sociaux des associations bruxelloises et les CPAS, sur pied d'égalité, pour renforcer l'accueil, et la guidance de leur public commun. L'accès aux droits fondamentaux occupe ici une place centrale.

- **Groupes de travail**

- Un groupe de travail mixte (1 par CPAS) de travailleurs sociaux de terrain néerlandophones et francophones provenant du secteur de l'aide aux sans-abri et des CPAS
 - Des questions au sujet de la fiche reprenant les aides octroyées par le CPAS
 - Des entretiens à partir de situations pratiques

- **Comité d'accompagnement**

- Comité mixte de responsables néerlandophones et francophones du secteur de l'aide aux sans-abri et des CPAS
 - suivi et examen des progrès
 - Impliquer les CPAS
 - Garantir le soutien de tous les participants

Approche et planning

Phase préparatoire (janvier à octobre 2011)

- Tester et affiner le projet auprès des partenaires du secteur de l'aide aux sans-abri.
- Evaluation avec 3 CPAS, partenaires pour la phase expérimentale. Critères possibles:
 - CPAS qui gèrent une maison d'accueil, un service de logements accompagnés, un centre d'accueil d'urgence comme par exemple le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, le CPAS de Bruxelles, Le CPAS de Saint-Gilles.
 - D'autres CPAS avec lesquels les relations sont bonnes.
 - Des CPAS qui sont membres de la Concertation du secteur de l'aide aux sans-abri pilotée par La Strada (p. ex. Le CPAS de Schaerbeek)
- Dans un premier temps, il y a des contacts avec les CPAS de Bruxelles, de Schaerbeek et de Molenbeek-Saint-Jean.
- Introduire des demandes de subsides auprès de la Loterie Nationale et le Fonds Prince Philippe.

Exécution de la phase expérimentale (de novembre 2011 à juin 2012)

- Rassembler les expériences (positives et négatives) de collaboration avec divers CPAS et en faire le point de départ de la rédaction d'un document de base pour des projets locaux / des groupes de travail expérimentaux.
- Constituer un comité d'accompagnement comptant des représentants (coordinateurs) du secteur de l'aide aux sans-abri, et des responsables des CPAS.
- Constitution de groupes de travail autour de chaque CPAS partenaire, pour la phase expérimentale et comptant des travailleurs sociaux de terrain issus des deux secteurs et qui seront présidés par un membre du groupe.
- Préparation des groupes de travail
- Quatre réunions des groupes mixtes autour d'un CPAS déterminé

Communication des résultats intermédiaires

Phase de test pour la faisabilité et la plus-value de la carte et de la fiche reprenant les aides octroyées par le CPAS. Feedback au secteur de l'aide aux sans-abri.

Phase de développement (de juin à septembre 2012)

- Présentation du projet aux 19 CPAS
- Demande aux CPAS de compléter la fiche reprenant les aides qu'ils octroient

Phase de traitement I (octobre 2012 - janvier 2013)

- Traitement du matériel rassemblé pour en extraire un **instrument pour les organisations**. Développement théorique de l'instrument.

Achèvement du projet et présentation (février à mars 2013)

- 'Semaine du secteur de l'aide aux sans-abri 2012' en collaboration avec les CPAS partenaires, les CPAS et le secteur de l'aide aux sans-abri. Présentation de l'instrumentaire et des autres résultats du projet lors d'une journée d'étude.
- Présentation de l'instrumentaire et des autres résultats du projet au secteur élargi

Phase de traitement II (2013, si un soutien financier)

- Réalisation de l'instrument **pour les organisations**.
- Faire de cet instrument un **instrument adapté au groupe cible**

Assurer la continuité

Durant le projet, les partenaires sont impliqués et des collaborations débutent en veillant à une poursuite structurelle du projet par exemple en collaboration avec l'Association de la Ville et des Communes de Bruxelles. Le monde politique sera informé de l'évolution du projet par le biais de structures existantes comme le Conseil Consultatif de la santé et du Social (Cocom), la concertation bruxelloise du secteur de l'aide aux sans-abri pilotée par la Strada.

Initiateurs du projet

La Fédération bruxelloise des maisons d'accueil et services de logements accompagnés pour personnes en difficulté et sans abri, en bref la Fédération Bico.

La Fédération Bico représente et défend les intérêts des organisations bicommunautaires du secteur de l'aide aux sans-abri (travail de rue, services d'habitat accompagné, maisons d'accueil, accueil de crise, accueil de nuit, centres pour victimes de la traite des êtres humains). La fédération bilingue fonctionne en tant que porte-parole vis à vis de diverses instances politiques, se charge de divers dossiers et veille à une bonne transmission de l'information.

Personne de contact: Birger Blancke, tél 02/513.58.76, bico.federatie@skynet.be

Le **Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad** (Conseil bruxellois de l'aide sociale et de la Santé), autrement dit BWR, a comme mission de base de stimuler une offre d'aide sociale et de santé de qualité et facile d'accès pour tout citoyen néerlandophone de la région de Bruxelles-Capitale. Ce projet se situe dans le cadre de la mission de soutien à la Concertation bruxelloise du secteur de l'aide aux sans-abri (*Régio-Overleg*). Le *Regio-Overleg* se compose d'une trentaine d'organisations néerlandophones et bicommunautaires d'organisations du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (maisons d'accueil, habitat accompagné, Agences immobilières sociales, travail social de rue, etc...)

Personne de contact: Nicole Mondelaers, tél 02/413.01.58, nicole.mondelaers@bwr.be

Partenaires

- La Strada, Regio-Overleg Thuislozenzorg, Fédération Bico, AMA

- Des membres de la concertation régionale du secteur de l'aide aux sans-abri (organisations néerlandophones), de la fédération Bico (organisations francophones et bilingues) et de l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux sans-abri (AMA)
- 4 CPAS (Bruxelles, Molenbeek, Schaerbeek participent déjà à la phase expérimentale)
- Les 19 CPAS (à partir de la phase développement)
- Les 'associations où les pauvres prennent la parole' (pour l'évaluation et la réalisation d'un instrument pour la groupe cible.
- Les acteurs de terrain bruxellois, qu'ils soient néerlandophones, francophones ou bilingues (pour l'évaluation)

Plus-value du projet

Il n'est pas toujours aisé de savoir quel CPAS est compétent, pour quelles demandes d'aides on peut s'y adresser, et selon quelles conditions. C'est ce qui fait que les premiers contacts sont difficiles et laborieuses, et que plusieurs rendez-vous sont nécessaires pour ouvrir un dossier. De plus, cela donne une impression d'arbitraire. Telle personne ne comprend pas pourquoi une connaissance se trouvant dans la même situation bénéficie d'une carte médicale et pas elle-même. Cela occasionne de nouveaux obstacles pour le demandeur d'aide mais également une charge supplémentaire pour le travailleur social. Il arrive fréquemment que la situation dérape.

Du fait d'interprétation diverses de la mission, l'offre de services et d'interventions ainsi que l'octroi et les procédures de demandes d'aide peuvent être très différentes d'un CPAS à l'autre. Un instrument facile à utiliser mis à la disposition des acteurs de terrain bruxellois, des CPAS et de demandeurs d'aide permettra d'éviter les malentendus et rendra le service plus efficace. Cela profitera tant aux demandeurs qu'à ceux qui accordent l'aide et aux services qui réorienteront les usagers.