

ALORS QUE LA FUMÉE S'ÉLÈVE, L'INVISIBLE BRÛLE

Étude-action sur les violences
dans les services accompagnant
des personnes sans chez-soi



FÉDÉRATION DES MAISONS
D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI



AUTRICE

Louise Paquot

RELECTEUR·RICES

Louis Berny (Fédération AMA)
Antoine Farchakh (Fédération AMA)
Renaud Geeraerts (New Samusocial)
Marie-Alice Janssens (Huis van Vrede)
Marjorie Lelubre (Crébis)
Jérémy Mercier (L'Ilot)
Anne-Marie Offermans (ULB)
Benjamin Peltier (L'Ilot)
Lou Richelle (ULB)
Christine Vanhessen (Fédération AMA)

COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Louis Berny (Fédération AMA)
Julie Bottu (New Samusocial)
Frédérique Bribosia (HELHa)
Benjamin Brooke (DoucheFLUX)
Christopher Colin (DUNE)
Renaud Geeraerts (New Samusocial)
Marie-Alice Janssens (Huis van Vrede)
Marjorie Lelubre (Crébis)
Nicolas Linsmeau (Macadam)
Cindy Meirsschaut (L'Ilot)
Andréa Poulieva (Diogènes)
Benjamin Peltier (L'Ilot)
Mario Pieters (Diogènes)
Alexandra Todeanca (L'Ilot)
Sarah Van Gaens (Bruss'help)

14 PARTICIPANT·ES AUX GROUPES DE RECHERCHE AYANT SOUHAITÉ ÊTRE CITÉ·ES

Yaël Abdissi
Abdelkader Amoura
Virginie Bauwens
Pauline Bordaneil
Stéphane D'Hondt
Patrick Delecaux
Violette Farge
Pascale Francotte
Bart Janssens
Franck Jiofack
Pierre Kesseng a Beyeck
Aurore Paquay
Joëlle Slacmeulder
Martin Tshibayi

CO-ANIMATION DES GROUPES DE RECHERCHE

Louis Berny (Fédération AMA)
Simon Lemaire (Réseau Nomade)
Louise Paquot (coordination du projet)
Mario Pieters (Diogènes)

MISE EN PAGE

Webperfect

ILLUSTRATIONS

Aurore Paquay

ÉDITRICE RESPONSABLE

Christine Vanhessen (Fédération AMA)

ALORS QUE LA FUMÉE S'ÉLÈVE, L'INVISIBLE BRÛLE

Étude-action sur les violences dans les services accompagnant des personnes sans chez-soi

Cette étude-action doit beaucoup à Aurore.

D'abord, pour son implication au sein du groupe de recherche.
Ensuite, pour la confiance qu'elle m'a accordée en me confiant les croquis qu'elle y a capturés.
Vous les retrouverez disséminés dans ces pages.
Enfin, pour le précieux soutien et l'humanité qu'elle m'a apportée tout au long du projet.

Avec le soutien de :

Dépot légal

Bibliothèque royale de Belgique (KBR)
4^e trimestre 2024 - D/2024/04854/02

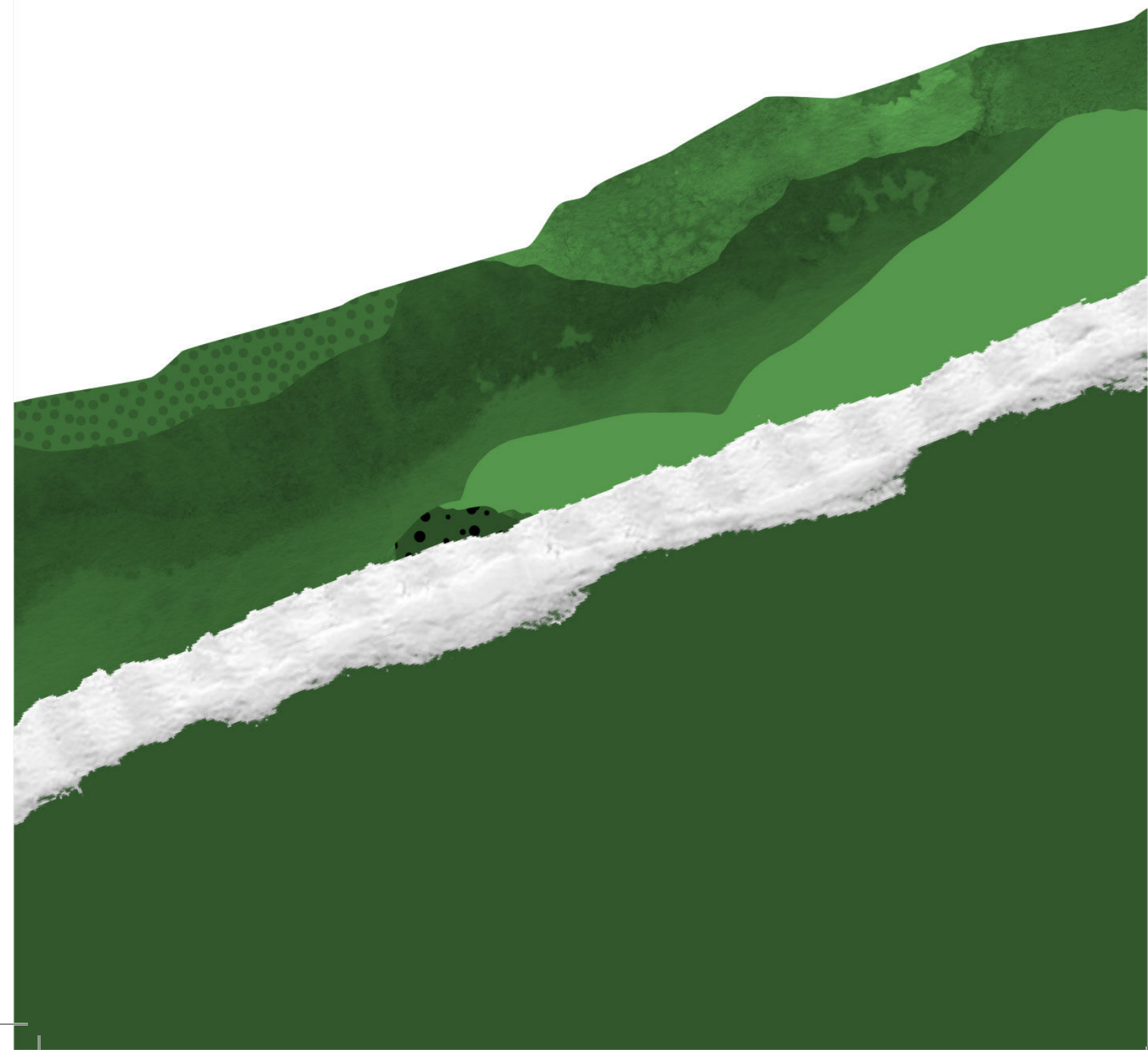


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
MÉTHODOLOGIE	10
ÉTAT DES LIEUX	28
Quelques chiffres sur les actes de violence commis par des usager-es	30
Les impacts de ces violences	34
Des incidents isolés à un contexte global de précarité	37
APPROCHE GLOBALE DES VIOLENCES	38
Le niveau systémique	42
Intentionnalité	44
Des politiques qui créent des obstacles structurels renforçant les inégalités	45
Hétérogénéité du sans-chez-soirisme	50
Stigmatisation des personnes sans chez-soi	51
Pourquoi adopter une approche systémique	52
Le niveau inter-institutionnel	54
Fragilité des liens inter-institutionnels	56
Violences institutionnelles ordinaires	57
Dérives du personnel des institutions connexes	62
Répercussions sur les personnes sans chez-soi et les professionnel·les qui les accompagnent	67

Niveau intra-institutionnel	72
Violences institutionnelles envers les usager-es	74
<i>Un système saturé</i>	
<i>Des critères d'accès contraignants</i>	
<i>Adéquation des services à la réalité des publics sans chez-soi</i>	
Violences institutionnelles envers les travailleuseuses social-es	84
<i>Le manque de moyens dans les institutions</i>	
<i>Le manque de formation</i>	
<i>La charge émotionnelle du travail social</i>	
Niveau interpersonnel	94
Faire face à l'impossible : stratégies et dilemmes des travailleuseuses sociaux-ales	96
Alliances et pratiques hors cadre	100
Les rapports de pouvoir dans la relation d'aide	102
Manifestations visibles des violences diffuses et cumulées	111
RECOMMANDATIONS	114
CONCLUSION	144
BIBLIOGRAPHIE	152

INTRO- DUCTION



Ces dernières années, les services d'aide aux personnes sans chez-soi semblent avoir fait face à une tempête de violences multiformes : nombre de cas d'agressions directes de la part de personnes sans chez-soi, usageres de ces services, ont été relayés par les médias et ont suscité l'attention des citoyen-nés comme des politiques. Face à ces inquiétudes, également au cœur des préoccupations des professionnel-les du secteur, plusieurs services se sont regroupés afin de concevoir un projet ayant pour ambition de comprendre ce qui, selon leur hypothèse, est le résultat visible d'une accumulation d'autres formes de violences beaucoup moins tangibles.

C'est dans ce contexte qu'a émergé ce projet, ancré dans une démarche méthodologique à la croisée de la recherche-action et de la recherche collaborative. Inspirée par des méthodologies participatives, l'étude visait à privilégier la coconstruction des savoirs et l'implication directe des personnes concernées, qu'il s'agisse des travailleuses sociaux-ales ou des expert-es du vécu. Cette approche permet non seulement d'explorer la complexité des violences visibles et invisibles dans les dispositifs d'aide, mais aussi de formuler des recommandations concrètes et adaptées aux réalités du terrain.

LA MÉTHODOLOGIE MISE EN OEUVRE REPOSE SUR PLUSIEURS PILIERS ESSENTIELS :

1. Les groupes de recherche

Deux groupes principaux ont été constitués : un regroupant des travailleuses sociaux-ales issues de différents services d'aide (appelé GR TS dans la suite de ce rapport) et un autre composé d'expert-es du vécu ayant directement expérimenté l'absence de chez-soi (appelé GR TS dans la suite de ce rapport). Ces groupes ont activement participé à des séances de travail, afin de mettre en lumière les dynamiques de violence et d'identifier des solutions adaptées.

2. Une enquête sectorielle

En parallèle, une enquête a été menée auprès des travailleuses du secteur pour dresser un état des lieux des violences observées, subies ou perpétrées dans les services. Celle-ci a permis d'objectiver les faits de violence, de mesurer leurs impacts et de documenter les violences institutionnelles identifiées dans les services amenés à travailler avec des personnes sans chez-soi à Bruxelles.

3. L'appui d'un comité d'accompagnement pluridisciplinaire

Composé de représentant-es de services, de pairs-aidant-es, de chercheuses et de professionnel-les du secteur, ce comité a veillé à l'orientation méthodologique, théorique et pratique du projet.

Ces différentes démarches avaient pour objectif d'apporter des réponses à plusieurs questions clés : quelles sont les formes de violences — exercées par les usageres — qui suscitent une telle attention au sein des préoccupations collectives ? Comment les comprendre et les analyser ? Quels mécanismes contribuent à leur émergence et leur persistance ? Et enfin, quelles solutions peuvent être mises en œuvre pour relever ces défis tout en préservant la dignité des usageres et des professionnel-les qui les accompagnent ?

Pour y répondre, le travail a d'abord cherché à objectiver les faits de violences perpétrés par les usageres : quelles en sont les formes spécifiques ? Quels impacts ont-ils, tant sur les structures elles-mêmes que sur les travailleuses qui en assurent le fonctionnement au quotidien ?

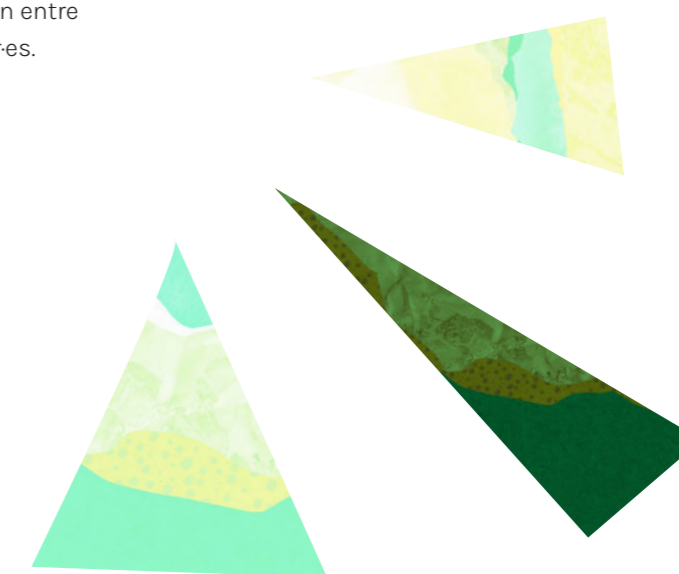
Ensuite, l'étude, en s'appuyant principalement sur les travaux des groupes de recherche, s'est orientée vers l'élaboration d'un cadre d'analyse global pour explorer les origines des violences. Cette démarche a été structurée autour de quatre axes principaux :

- > les violences systémiques, liées aux inégalités structurelles et aux politiques publiques ;
- > les violences émanant des institutions connexes, telles que les CPAS, les hôpitaux, la police et les instances liées à la migration ;
- > les violences internes aux institutions d'aide aux personnes sans chez-soi, découlant de leurs pratiques ordinaires ou de leurs dysfonctionnements ;
- > les violences qui émergent de la relation entre travailleuses sociaux-ales et usageres.

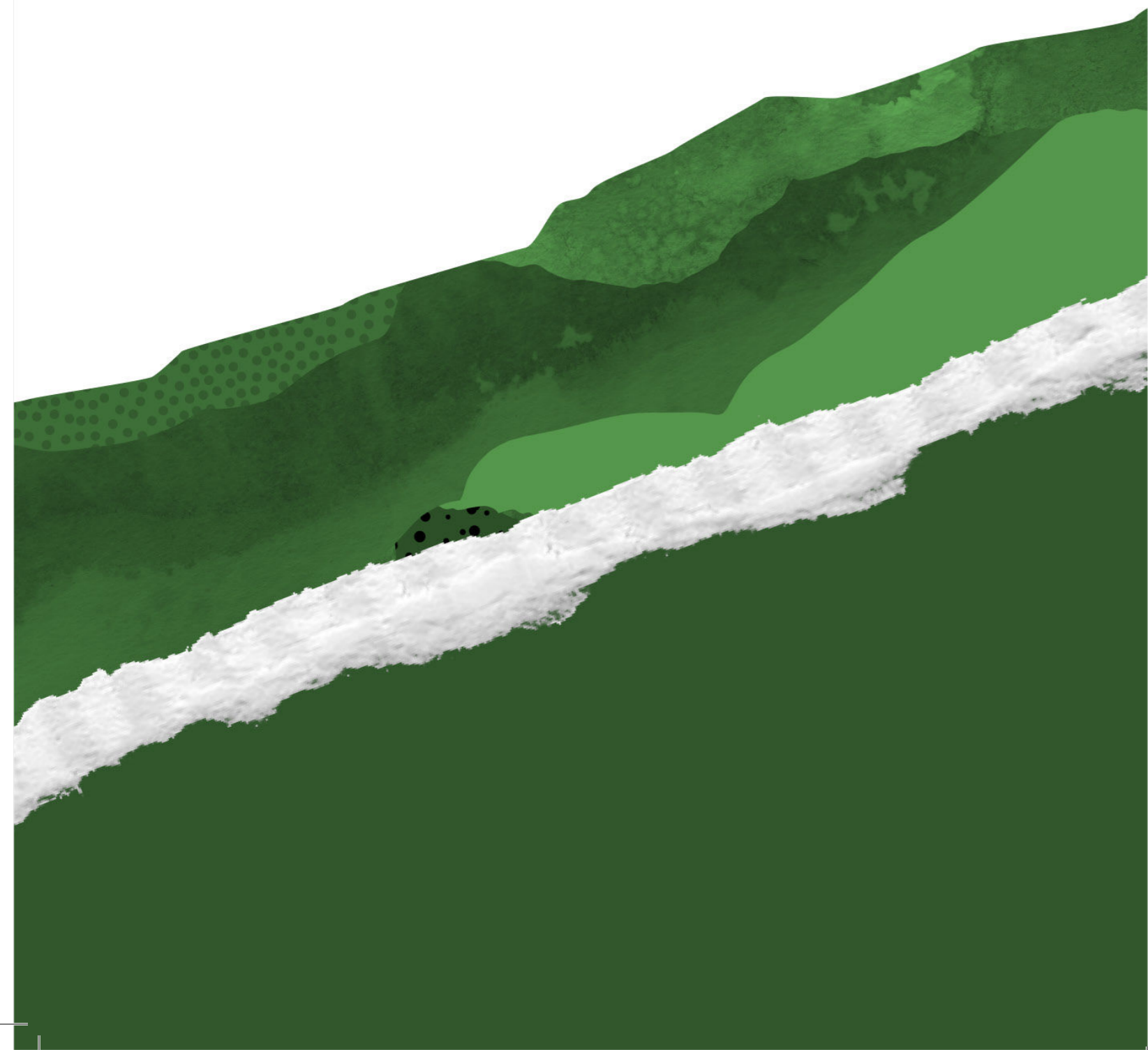
Plutôt que de considérer ces dimensions comme indépendantes, cette approche visait à analyser les interconnexions entre ces différents niveaux de violence.

Enfin, en s'appuyant sur les contributions des groupes de recherche, les résultats de l'enquête sectorielle et les analyses approfondies présentées dans ce rapport, l'étude a permis d'élaborer une section de recommandations. Celle-ci vise à proposer des pistes d'action concrètes pour répondre aux différentes formes de violences identifiées, en adoptant une approche progressive qui va des enjeux systémiques aux interventions spécifiques.

Structuré autour de ces trois sections (état des lieux, analyse globale et recommandations), ce rapport aspire à devenir un outil analytique et pratique à destination des acteur-rices du secteur et des décideuses politiques. Il souligne l'urgence de repenser en profondeur les modes d'accompagnement, tout en plaçant au cœur des priorités la garantie de la dignité, tant pour les personnes sans chez-soi que pour les équipes sociales qui les accompagnent.



MÉTHODO- LOGIE





RECHERCHE ACTION COLLABORATIVE

La méthodologie de ce projet s'inspire des principes de la recherche-action et de la recherche collaborative, telles que définies par Lavoie, Marquis et Laurin (1996) et Morrissette, Pagoni et Pepin (2017). La recherche-action se caractérise par une intervention dynamique à portée sociale et vise le changement par la résolution de problèmes concrets identifiés sur le terrain. Dans cette approche, les chercheur-euses et les acteur-rices de terrain collaborent étroitement à chaque étape du projet, ce qui permet de garantir que les solutions proposées soient à la fois réalistes et répondent aux besoins des personnes concernées, dans un contexte spécifique (Lavoie et al., 1996).

La méthodologie de la recherche collaborative s'appuie sur la coconstruction des savoirs, en offrant un espace de dialogue où des personnes concernées peuvent partager des expériences vécues et des savoirs pratiques, tout en les articulant avec des savoirs épistémiques (Morrissette et al., 2017). Ces échanges visent non seulement à produire des connaissances utiles pour la recherche, mais aussi à nourrir les réflexions des participant-es autour de leur pratique ou de leur vécu.

Le choix méthodologique s'est porté sur ces approches afin d'explorer la problématique des violences dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, en prenant en compte les réalités et priorités des personnes directement concernées. L'objectif était d'analyser les causes et les impacts de ces violences, tout en formulant des recommandations et des solutions réalistes et durables. En outre, les échanges entre participant-es avaient pour vocation d'être des moments enrichissants, leur permettant d'acquérir des connaissances utiles et applicables dans leur quotidien.

Dans cette optique, deux groupes de recherche distincts ont été constitués : l'un regroupant des expert-es du vécu (GR EdV) et l'autre des travailleur-euses sociaux-ales (GR TS). Ces groupes se sont réunis régulièrement tout au long du projet. En parallèle, une enquête sectorielle a été menée pour dresser un état des lieux des violences – visibles ou invisibles – subies, observées ou perpétrées au sein et/ou par les institutions.

De plus, un comité d'accompagnement – composé de représentant-es des services du secteur et de professionnel-le-s spécialisé-e-s dans la recherche ou l'analyse de l'intervention sociale – a apporté au projet un encadrement pratique, méthodologique et théorique. Ce comité a également pu bénéficier du soutien de chercheuses universitaires, qui, bien que ne siégeant pas activement au comité, restaient disponibles pour répondre à des questions théoriques.

PROJET « VIOLENCES »

(mené en région bruxelloise pendant l'année 2024)



**Comité
d'accompagnement**
15 membres



**Groupe de
recherche
travailleur-euses
sociaux-ales**
21 membres



**Enquête
sectorielle**
191 réponses



**Groupe de
recherche
expert-es du vécu**
13 membres

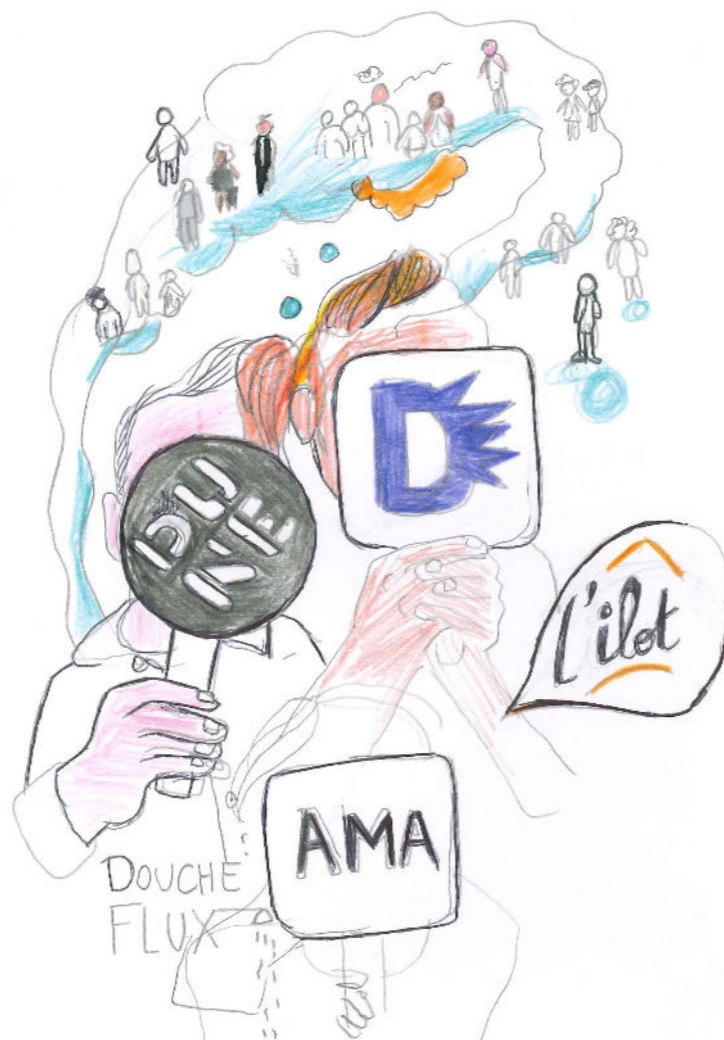
LE COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Ce comité était initialement constitué de quelques partenaires du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi qui s'étaient mobilisées autour de cette problématique alors qu'elle suscitait de l'attention en région bruxelloise pendant l'année 2023. C'est au sein de ce groupe que l'idée du projet a émergé, ainsi que la rédaction de la note d'intention et la demande de subvention.

Début 2024, grâce à la subvention octroyée par la Cocof¹, permettant l'engagement d'une personne chargée de mener le projet, celui-ci a pu prendre forme. Il a alors été décidé d'inclure dans le comité d'accompagnement un-e représentant-e de chaque type de service² du secteur afin de ne négliger aucune de leurs réalités spécifiques. Ainsi, ce sont des employées de Huis van Vrede, Diogènes, DoucheFLUX, DUNE, L'Ilot, Macadam et du New Samusocial qui ont été amenées à représenter ceux-ci. Bruss'help et l'AMA étaient également présents pour apporter une vision d'ensemble et un soutien sectoriel. Par ailleurs, deux paires aidantes ont rejoint le comité afin de garantir que la réalité des personnes sans chez-soi soit pleinement prise en compte. Une chercheuse du Centre de recherche de Bruxelles sur les inégalités sociales (Crébis) a également intégré le projet, apportant son expertise à la fois méthodologique – notamment sur les aspects collaboratifs – et théorique. Enfin, une maître-assistante de la Haute École Louvain en Hainaut (HELHa) a intégré le comité pour offrir un regard analytique sur l'intervention sociale et son expertise dans l'accompagnement des travailleuses sociales.

Le mandat de ce comité était d'assurer la bonne gestion du projet, tant au niveau organisationnel que scientifique. Lors de ses rencontres, les avancées du projet et des groupes de recherche étaient présentées, permettant au comité de formuler des retours, remarques et suggestions à la personne responsable du projet ou aux groupes de recherche. Le comité d'accompagnement s'est réuni chaque mois de janvier à décembre 2024, à l'exception du mois d'août.

Deux chercheuses de la faculté de médecine de l'ULB (médecine générale et sociologie) ont également suivi le projet à distance, offrant un soutien théorique ponctuel à la personne en charge du projet lorsque nécessaire.



1 «Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale»

2 Guidance à domicile, travail de rue / maraude, centre d'accueil de jour / soirée, maison d'accueil et hébergement d'urgence

L'ENQUÊTE SECTORIELLE

En juin 2024, une enquête a été menée pour explorer les différentes formes de violences perçues et vécues par les travailleuses sociales dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi. Cette enquête avait pour objectif, d'une part, de dresser un état des lieux des violences subies et observées par ceux-celles-ci au sein des services et leurs impacts. D'autre part, elle visait à appréhender de manière plus large la compréhension qu'ont les travailleuses de ces violences et de la responsabilité des institutions dans l'apparition de celles-ci. L'enquête s'intéressait aussi aux mesures à mettre en place au sein des services et aux recommandations que les répondantes souhaiteraient adresser aux décideuses politiques.

L'état des lieux sera présenté en première partie des résultats de ce projet, car ce sont les constats de violences dans les services, considérés comme des manifestations d'autres formes de violences ou de pressions sur les usageres des services, qui ont conduit à l'émergence du projet. Les résultats de l'enquête relative au cadre global de compréhension de ces violences viendront compléter la deuxième partie du travail.

L'ÉCHANTILLON

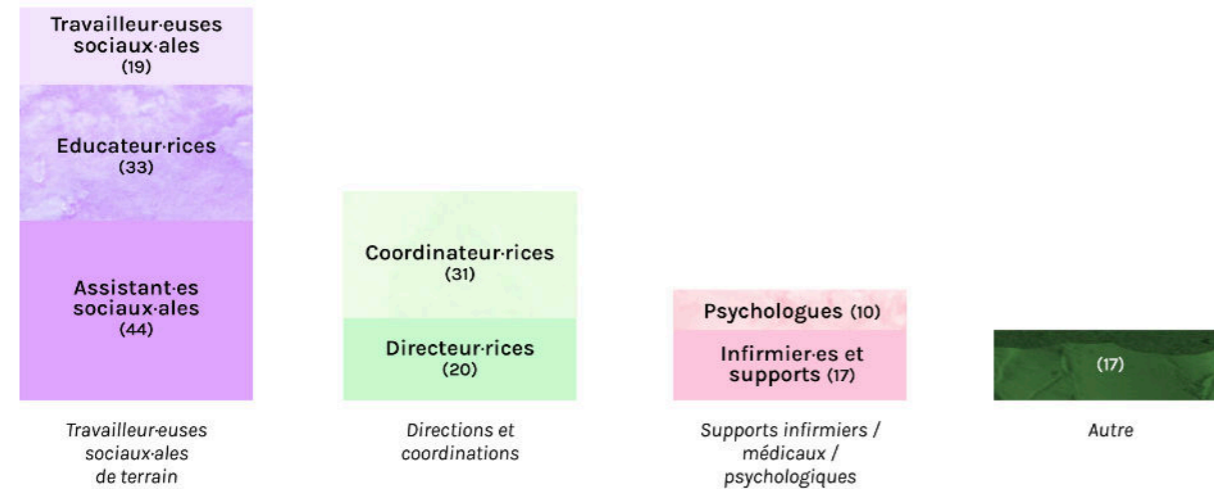
L'enquête menée dans le cadre de ce projet visait initialement l'ensemble des travailleuses du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi en région bruxelloise. En raison des délais restreints pour la conception et l'envoi du questionnaire, il n'a pas été possible d'adapter l'enquête à des répondantes usageres de service, ceux-celles-ci étant plus difficilement accessibles via ces canaux. La parole des usageres a, quant à elle, été plus largement recueillie dans le cadre des groupes de recherche.

Au total, sur les 209 enquêtes reçues, 191 ont été exploitées. Les 18 restantes ayant été exclues parce que le service du-de la répondant-e n'était pas localisé en région bruxelloise, ne relevait pas du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, ou parce que les répondantes occupaient des postes administratifs ou financiers, jugés trop éloignés du travail social et de l'interaction avec le public. En revanche, certains postes comme le personnel de cuisine, de maintenance et de secrétariat ont été inclus, car ces professions impliquent souvent une interaction directe avec les usageres.

L'invitation à participer a été envoyée par courriel aux membres de la Fédération AMA, puis relayée par les partenaires du comité d'accompagnement – dont Bruss'help, qui a joué un rôle central dans la diffusion de l'invitation – facilitant le contact avec l'ensemble des services du secteur bruxellois.

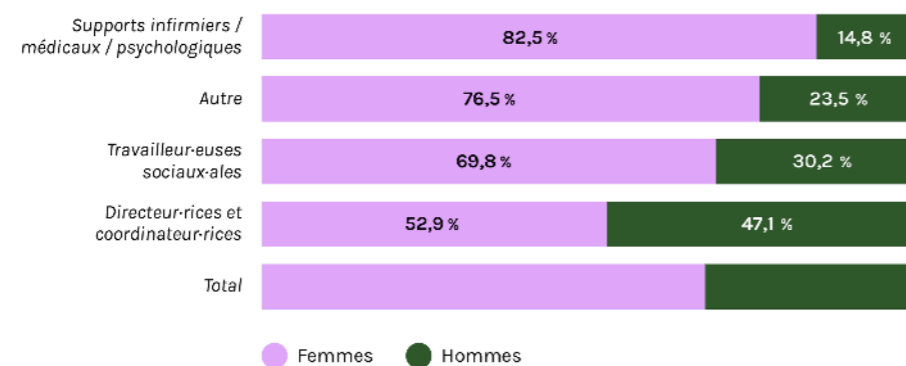
Parmi les répondantes dont les enquêtes ont été retenues, la moitié occupait des postes de travailleuses sociales de terrain. Environ un quart des répondantes étaient des directeur-ices ou coordinateur-ices, des fonctions dont le contact avec les usageres peut varier de manière significative d'un service à l'autre. Le dernier quart regroupait des professionnel-les de support médical, infirmier, psychologique ou encore d'autres postes diversifiés (catégorisés « autre »), tels que le support logistique (cuisinier-es, technicien-nes de surface, etc.) ou encore des veilleuses de nuit.

Postes occupés par les répondant-es à l'enquête (total de 191 répondant-es)



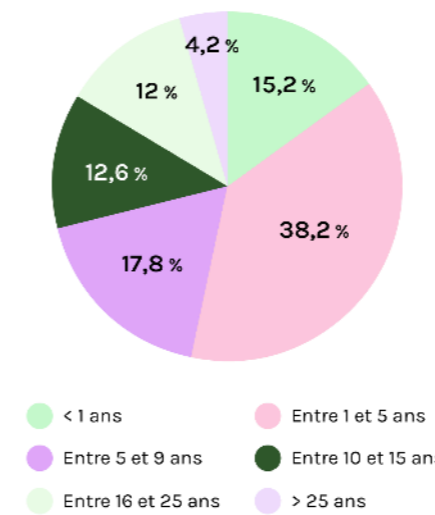
En ce qui concerne la répartition par genre, l'échantillon était majoritairement composé de femmes, particulièrement présentes dans les catégories professionnelles liées au support médical, infirmier ou psychologique, ainsi que dans la catégorie dite « autre ». À l'inverse, les hommes étaient proportionnellement plus nombreux dans les postes de direction et de coordination, avec une représentation plus élevée que dans l'ensemble de l'échantillon.

Répartition du genre des répondant-es par métier (%)



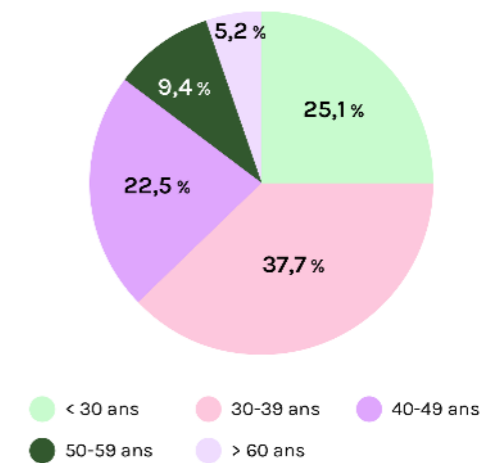
La plupart des répondantes avait relativement peu d'années d'expérience, avec une grande part ayant entre un et cinq ans, voire moins d'un an. Cela souligne que le secteur est majoritairement composé de de nouveaux-elles travailleuses dans le métier. À l'inverse, les personnes ayant une plus longue expérience étaient moins représentées.

Nombre d'années d'expérience des répondant-es (%)



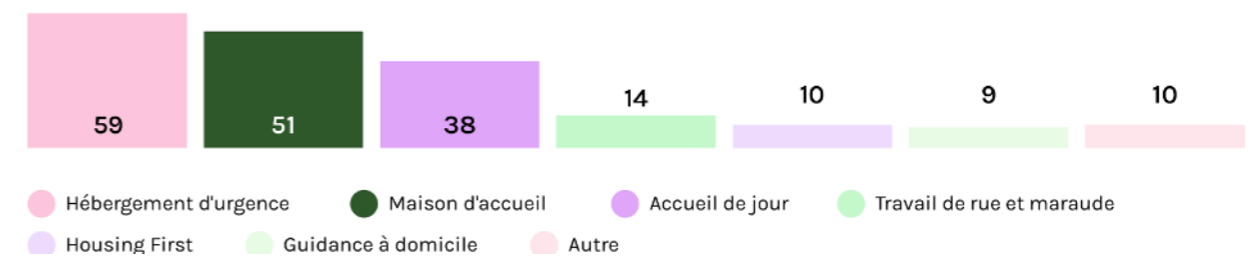
Les répondantes à l'enquête sont majoritairement des jeunes, avec une forte présence de personnes dans la trentaine, suivies de près par les moins de 30 ans. Les tranches d'âge intermédiaires, entre 40 et 49 ans, étaient également bien représentées, mais les répondantes de plus de 50 ans se faisaient plus rares tandis que la proportion des plus de 60 ans était très faible. Cela pourrait également refléter un secteur largement composé de jeunes professionnel-les.

Âge des répondant-es (%)



Globalement, ce sont l'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil qui étaient les plus représentés parmi les services des répondantes. Venait ensuite l'accueil de jour, bien que de manière moins marquée. Les services représentant le travail de rue, la maraude, les programmes Housing First et la guidance à domicile étaient quant à eux moins présents. La catégorie « autre », également peu représentée, regroupait des répondantes travaillant dans plusieurs services, dans des associations chapeautant divers types de services ou encore dans des structures d'aide au (re)logement très variées. Cette catégorie incluait aussi les cas où la réponse ne permettait pas de déterminer précisément le service concerné.

Types de services des répondant-es (total de 191 répondant-es)



L'enquête n'a pas permis d'identifier les types de publics accompagnés par les services des répondantes.

CONSTRUCTION DE L'ENQUÊTE

L'enquête a été structurée de la manière suivante : en plus d'une section dédiée à la collecte de données sur les profils des participant-es et les services dans lesquels ils-elles travaillent, elle se divisait en trois parties : un état des lieux, une réflexion sur la vision globale des répondant-es concernant la thématique des violences et, enfin, les actions à mettre prioritairement en place.

Profil des répondant-es et des services

Cette section recueille des données sur les caractéristiques des participant-es (genre, âge, années d'expérience et fonction) et le type de services dans lesquels ils-elles travaillent.

État des lieux des violences

La mesure de la violence faite par des usager-es des services : l'enquête mesure la prévalence des violences verbales, physiques, sexuelles et psychologiques vécues ou observées³ par les travailleuseuses, ainsi que la fréquence à laquelle celles-ci adviennent.

L'impact des violences dans les services :

les répondant-es indiquent leur perception des impacts sur les missions, les services et eux-elles-mêmes (au niveau professionnel et personnel).

La réaction des équipes et la gestion

hiérarchique : l'enquête explore dans quelle mesure ces violences sont discutées (en équipe comme avec la hiérarchie) et si un protocole de gestion des violences est en place.

La formation : l'enquête évalue la proportion de travailleuseuses ayant reçu une formation spécifique sur la gestion des violences et identifie les besoins de formation supplémentaires.

Vision globale sur les violences

Les facteurs favorisant la violence : l'enquête explore sept facteurs potentiels (le profil des publics ; la réaction des travailleuseuses ; la réaction des direction ou coordination ; l'infrastructure et l'aménagement des bâtiments ; le cadre organisationnel et le ROI ; les ressources humaines et financières ; la difficulté / impossibilité d'accès aux solutions adéquates pour les personnes) pouvant contribuer à l'apparition des violences dans les services⁴.

Violences intra-institutionnelles :

les participant-es sont invité-es à identifier les violences institutionnelles envers les bénéficiaires ou le personnel, provenant de leur propre service.

Violences inter-institutionnelles :

les participant-es sont invité-es à identifier les violences institutionnelles envers les bénéficiaires, provenant d'autres institutions.

Violences liées à l'environnement de travail :

les répondant-es abordent les violences liées au quartier ou au voisinage de leur service.

Actions prioritaires

Les participant-es sont invité-es à proposer trois actions prioritaires à mettre en place, autant dans leur service qu'au niveau des pouvoirs publics pour mieux gérer les violences.

LES GROUPES DE RECHERCHE

L'objectif de ce projet était de proposer des pistes de solutions adaptées aux besoins des personnes concernées, tout en tenant compte de la complexité de la thématique des violences. Pour cela, il est apparu essentiel de mobiliser le savoir des expert-es du vécu et des travailleuseuses sociaux-ales. Par ailleurs, travailler avec ces expert-es et les professionnel-les de terrain a semblé permettre de décentraliser les réflexions sectorielles, habituellement menées auprès des coordinations, directions et autres postes de deuxième ou troisième ligne.

Les groupes se sont rencontrés régulièrement et ont participé activement à la coconstruction du projet. Autrement dit, le projet de recherche est élaboré en étroite collaboration avec eux-elles tout au long du processus. La thématique est explorée à partir des perspectives des participant-es et des priorités qu'ils-elles identifient.

Dans cette optique, les deux groupes de recherche ont d'abord été soumis à une même activité visant à passer en revue leur perception des violences dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi bruxellois, sous ses différentes formes. C'est à partir de là que les thématiques de travail prioritaires et les typologies de réflexion ont été identifiées.

Le groupe de recherche des travailleuseuses sociaux-ales (GR TS)

Les travailleuseuses sociaux-ales ont été invité-es à rejoindre le groupe de recherche via un courriel envoyé depuis une adresse de la Fédération AMA, qui regroupe une partie des services bruxellois d'aide aux personnes sans chez-soi. Par ailleurs, les membres du comité d'accompagnement issu-es d'institutions actives sur le terrain se sont engagé-es à mobiliser des travailleuseuses de leur(s) service(s). Une indemnisation d'environ 100 € par rencontre était proposée aux services, afin d'encourager la participation des travailleuseuses et de compenser leur absence sur le terrain⁵. Les personnes intéressées étaient invité-es à s'inscrire via un formulaire en ligne.

Le groupe de recherche était composé de vingt et une participant-es issu-es de quatorze associations différentes (dont cinq des associations présentes dans le comité d'accompagnement).

Le groupe incluait sept personnes travaillant dans des services de rue ou de maraude, sept dans des services d'accueil de jour et/ou de soirée, quatre dans des maisons d'accueil et trois dans des centres d'hébergement d'urgence.

Environ la moitié des participant-es travaillait dans des services ouverts à tous les publics. Trois autres dans des services s'adressant aux hommes isolés et deux dans des services dédiés spécifiquement aux familles. Les cinq derniers travaillaient dans des services spécialisés dans l'accompagnement de publics spécifiques : personnes médicalisées, adolescent-es et jeunes adultes, (ex-)usager-es de drogue, travailleuseuses du sexe et/ou minorités de genre.

³ Cette grille s'inspire directement de la plateforme de signalement de l'Organisme National des Violences en milieu de Santé en France (ONVS, s.d.).

⁴ À la fin de l'année 2023, le service de l'inspection de la Cocof a mené une enquête visant à documenter le vécu et la gestion des violences dans les services de première ligne qu'elle agré. Ces items ont été définis à partir des résultats de celle-ci.

⁵ À l'issue des groupes de recherche, cette indemnisation a finalement été réévaluée à 150 € par participation.

Onze des participant·es étaient des femmes et dix des hommes. Leur expérience professionnelle était diverse : certain·es travaillaient dans le secteur depuis moins d'un an, tandis que d'autres comptaient plus de vingt années d'expérience. Plusieurs participant·es avaient acquis de l'expérience dans différents services du secteur. Deux membres du groupe n'étaient pas employé·es par l'une des associations représentées : un stagiaire étudiant et une bénévole.



Le groupe des travailleuses sociaux·ales s'est réuni à quatre reprises entre avril et juillet 2024, pour des sessions de travail de trois heures chacune. Le nombre de participant·es variait entre douze et dix-huit selon les séances.



DÉROULEMENT DES SÉANCES

SÉANCE 1 Perception et catégorisation des violences

- Activité de photolangage pour exprimer la perception des « violences dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi » de chacun·e.
- Regroupement des éléments en catégories
 - > Violences systémiques
 - > Violences institutionnelles par services connexes
 - > Violences institutionnelles dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi (ciblant travailleur·euses et usageres)
 - > Violences des travailleuses envers les usageres
 - > Violences des usageres envers les travailleuses

SÉANCE 2 Approfondissement des violences systémiques et institutionnelles (hors secteur)

- Focus sur les violences systémiques
 - > Activité de réflexion collective (*Brainwriting*) pour définir les violences systémiques et ses différentes formes.
- Analyse des violences institutionnelles dans les services connexes
 - > Identification des institutions prioritaires à aborder : CPAS, police, hôpitaux et instances liées à la migration.
 - > Travail en sous-groupes pour identifier les problématiques, les acteur·rices concerné·es et les pistes d'action potentielles.

SÉANCE 3**Violences institutionnelles dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi**

- **Focus sur les violences envers les usager-es et les travailleuseuses**
 - > Écoute d'un podcast sur les violences institutionnelles⁶, suivie d'une discussion.
- **Travail en sous-groupes**
 - > D'abord sur les violences envers les usager-es, puis envers les travailleuseuses (ou l'inverse, selon le groupe).
 - > Débats et discussions pour identifier les formes de violences et les liens entre celles subies par les travailleuseuses et les usager-es.

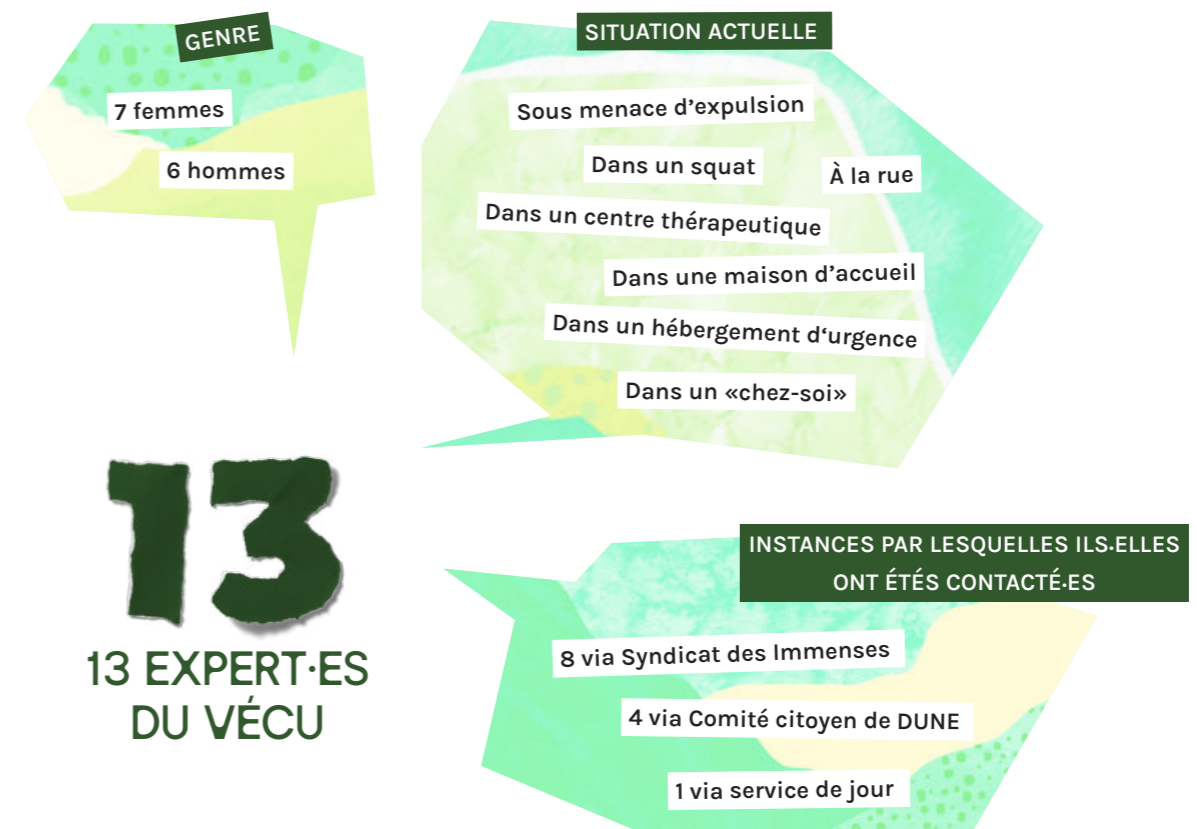
SÉANCE 4**Violences institutionnelles dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi**

- **Présentation intermédiaire pour faire le point sur l'avancement des travaux et opérer des ajustements.**
- **Travail en sous-groupes**
 - > Phase 1 : focus sur les violences des travailleuseuses envers les usager-es, identification des comportements et prévention.
 - > Phase 2 : focus sur les violences des usager-es envers les travailleuseuses, analyse des expériences vécues et gestion des situations.
- **Discussions autour des pratiques de prévention, d'intervention et d'accompagnement des victimes.**

Le groupe de recherche des expert-es du vécu (GR EdV)

Les expert-es du vécu ont été mobilisé-es par deux canaux : le formulaire envoyé à l'ensemble du secteur pour l'inscription des travailleuseuses, celui-ci les invitant également à informer les usager-es, ainsi que la présentation du projet lors de réunions de personnes concernées déjà existantes en région bruxelloise. Le premier canal n'a permis de mobiliser qu'une seule personne, tandis que le second en a rassemblé quinze via le Syndicat des Immenses (dix personnes) et le Comité Citoyen de DUNE (cinq personnes). Un défraiement de 30 € par personne était prévu à l'issue de chaque participation. Ce groupe de recherche était coanimé par un pair-aidant du comité d'accompagnement et le coordinateur du Réseau Nomade, spécialisé dans les pratiques participatives.

Le groupe se composait de treize participant-es réguliè-res, bien que seize personnes au total aient pris part aux réunions. Trois d'entre elles n'ont effectivement assisté qu'à une ou deux rencontres : l'une vivait aujourd'hui trop loin des points de rendez-vous, une autre était supposément freinée par la barrière de la langue et la troisième n'a pas souhaité continuer pour des raisons inconnues. Parmi les treize participant-es réguliè-res, sept étaient des femmes et six des hommes. Tou-t-es avaient vécu un épisode d'absence de chez-soi à un moment de leur vie et la majorité était encore concerné-e par cette situation : certain-es passaient fréquemment la nuit en rue, en hébergement d'urgence, en maison d'accueil, dans un centre thérapeutique, en squat, ou se trouvaient sous la menace d'une expulsion domiciliaire.



Le groupe des expert-es du vécu s'est réuni à dix reprises entre mars et juillet 2024, pour des sessions de travail de deux heures trente chacune.

⁶ Agence Alter. (2023, septembre 5). Capsule 1 - Débat : Qu'est-ce que les violences institutionnelles ? [Podcast]. SoundCloud <https://soundcloud.com/agence-alter/capsule-1-debat-quest-ce-que-les-violences-institutionnelles>

DÉROULEMENT DES SÉANCES

Lors de la première rencontre, la même activité de photolangage que celle utilisée pour les travailleureuses sociaux-ales a été employée pour permettre aux participant-es de développer leur perception des « violences dans le secteur de l'aide aux sans chez-soi ». Cela a fait émerger plusieurs sujets de réflexion, allant des valeurs sociétales génératrices d'inégalités aux conditions déshumanisantes de vie en rue, en passant par l'accès aux droits et les relations avec les travailleureuses des services (publics ou sociaux).

SÉANCE 1

Photolangage et première émergence de problématiques

- Activité de photolangage pour exprimer la perception des « violences dans le secteur de l'aide aux sans chez-soi ».
- **Thèmes identifiés**
 - > Les valeurs sociétales génératrices d'inégalités.
 - > Les conditions déshumanisantes de vie en rue.
 - > L'(in-)accès aux droits.
 - > Les relations avec les travailleureuses des services (publics ou sociaux).

SÉANCES 2 ET 3

Exploration et ajustement

- Réflexion sur les causes, conséquences et solutions pour chaque problématique choisie.
- Réflexion autour de quatre thématiques proposées par les coanimateur-rices : violences symboliques, administratives, physiques et leurs interactions.
- Recentrage du travail uniquement sur une thématique : **les violences institutionnelles**.

SÉANCE 4

Définition des sous-thématiques des violences institutionnelles

- Écoute d'un podcast sur les violences institutionnelles⁷
- Travail individuel et en sous-groupes pour identifier douze défis, puis vote pour quatre défis prioritaires
 - > Sensibilisation des travailleureuses des services aux situations critiques des personnes sans chez-soi.
 - > Besoin d'un accompagnement par des travailleureuses sociaux-ales formées et informées.
 - > Nécessité de lutter contre les abus au sein des services.
 - > Lutte contre les discriminations et pour un traitement équitable.

SÉANCE 5

Travail sur les défis 1 et 2

- Défi 1 : sensibilisation des travailleur-euses via un arbre des causes et conception d'un futur meilleur pour identifier des pistes de solution.
- Défi 2 : discussion sur l'accompagnement par des travailleureuses sociaux-ales, des formations et informations jugées nécessaires et du lien avec les pressions institutionnelles.

SÉANCE 6

Travail sur le défi 3

- Défi 3 : combattre les abus dans les services.
 - > Débat mouvant pour classer les réponses de l'enquête en responsabilités institutionnelles ou individuelles.
 - > Identification de solutions pour prévenir, intervenir et accompagner les victimes.

7 - Agence Alter. (2023, septembre 5). Capsule 1 - Débat : Qu'est-ce que les violences institutionnelles ? [Podcast]. SoundCloud. <https://soundcloud.com/agence-alter/capsule-1-debat-quest-ce-que-les-violences-institutionnelles>

SÉANCE 7**Séance facultative et écoute de podcasts**

- Écoute et discussion autour de deux podcasts
 - > « La déshumanisation d'autrui pour justifier l'injustifiable⁸ ».
 - > « La construction du lien à la police et à la justice⁹ ».
- Discussions et débats en groupe.

SÉANCE 8**Présentation intermédiaire et ajustements**

- Point sur l'avancement et opportunité pour les participant-es d'apporter des suggestions et des ajustements.

SÉANCE 9**Travail sur le défi 4**

- Défi 4 : Lutte contre les discriminations et pour un traitement équitable
 - > Identification des discriminations vécues

SÉANCE 10**Bilan final et retours d'expérience**

- Synthèse des neuf séances précédentes.
- Recueil des retours sur la perception des participant-es, la méthodologie et les difficultés liées aux discussions sur des sujets sensibles.

8 Milgram de Savoires. (2023b, September 5). Déshumaniser autrui pour justifier l'injustifiable [Podcast episode]. Université libre de Bruxelles. <https://milgram.ulb.be/100g/episodes-100g/deshumaniser-autrui-pour-justifier-linjustifiable>

9 Milgram de Savoires. (2023a, April 2). Pourquoi devient-on délinquant-e ? Comment se construit notre lien à la police et à la justice ? Université libre de Bruxelles. <https://milgram.ulb.be/100g/delinquance>

ÉTAT DES LIEUX



Les services d'aide aux personnes sans chez-soi jouent un rôle essentiel, en proposant avant tout un soutien de première nécessité à des publics particulièrement vulnérables. Ils doivent cependant faire face à une réalité complexe, parfois marquée par des tensions et des violences qui touchent tant les usageres que les travailleuses. Les rendre visibles est indispensable, non seulement pour comprendre certains des défis auxquels ces services sont confrontés, mais aussi pour saisir les enjeux plus globaux que ces tensions révèlent.

Cette première partie, rédigée uniquement à partir des réponses à l'enquête sectorielle, vise à dresser un état des lieux des actes de violence et leurs impacts dans les services d'aide aux personnes sans chez-soi. Mettre en lumière ces situations permettra de clarifier les circonstances à l'origine de cette étude.

Avant de présenter les résultats, il est important de préciser que ceux-ci reflètent uniquement la perception de travailleuses, celle des usageres n'ayant pas pu être quantifiée ni objectivée à ce niveau du projet.

95,3%

**DES TRAVAILLEUREUSES INTERROGÉES
ONT DÉJÀ ÉTÉ CONFRONTÉES À DE LA
VIOLENCE**

DANS LE CADRE DE LEUR TRAVAIL

QUELQUES CHIFFRES SUR LES ACTES DE VIOLENCE COMMIS PAR DES USAGER·ES

Tout d'abord, il est important de souligner que sur les cent nonante-et-une personnes ayant répondu à l'enquête, seulement neuf (4,7 %) déclarent n'avoir jamais été confrontées à la violence, quelle qu'en soit la forme. Dix-huit répondant·es (9,4 %) affirment n'avoir jamais été témoin de violences entre usageres et vingt-quatre (12,6 %) n'en avoir jamais été victime de la part d'une usagere.

Par ailleurs, en fonction du type de violence, entre deux et cinq travailleuses sur dix disent se sentir démuni·es face à ces situations. Toutefois, les résultats diffèrent d'un type de violence à l'autre.



LES VIOLENCES VERBALES

Presque toutes les répondant·es incluent dans cette catégorie les injures, provocations et outrages. Environ quatre personnes sur cinq y associent également les propos discriminatoires, ainsi que les menaces de mort et d'atteintes à l'intégrité physique. Parmi les répondant·es :

- > 82,7 % en ont déjà été victimes de la part d'usageres ;
- > 88,0 % en ont déjà été témoin entre usageres ;
- > 88,5 % parviennent à identifier facilement les violences verbales ;
- > 79,1 % savent comment réagir face à ce type de situation ;
- > 46,6 % affirment que leur service dispose d'un protocole clair en cas de violence verbale.

La violence verbale est la forme de violence la plus fréquemment rencontrée dans les services, tant envers les travailleuses qu'envers les autres usageres.

LES VIOLENCES PHYSIQUES

Pour la majorité des répondant·es, la violence physique inclut des agressions avec ou sans armes, ainsi que des cas de maltraitance, qu'elle soit volontaire ou par négligence. Parmi les répondant·es :

- > 37,2 % en ont déjà été victimes de la part d'usageres ;
- > 69,6 % en ont déjà été témoin entre usageres ;
- > 97,4 % parviennent à identifier facilement les violences physiques ;
- > 67,5 % savent comment réagir face à ce type de situation ;
- > 60,7 % affirment que leur service dispose d'un protocole clair en cas de violence physique.

La violence physique est la deuxième forme de violence la plus constatée entre usageres.

LES VIOLENCES PSYCHOLOGIQUES

Les répondant-es associent majoritairement cette forme de violence au harcèlement moral. Cependant, certain-es répondant-es associent aux violences psychologiques l'automutilation, les suicides et les tentatives. Parmi les répondant-es :

- > 43,5 % en ont déjà été victimes de la part d'usager-es ;
- > 49,7 % en ont déjà été témoin entre usager-es ;
- > 69,1 % parviennent à identifier facilement les violences psychologiques ;
- > 56,5 % savent comment réagir face à ce type de situation ;
- > 30,9 % affirment que leur service dispose d'un protocole clair en cas de violence psychologique.

Les violences psychologiques sont, après les violences verbales, celles dont les répondant-es se disent le plus souvent victimes. Elles sont perçues comme subtiles et peu visibles, ce qui pourrait expliquer que seulement 69,1 % des répondant-es arrivent à les identifier, en faisant la forme de violence la plus difficile à reconnaître. La violence psychologique est également la forme de violence la moins encadrée par les services et un de celles face à laquelle les répondant-es disent être les plus démunies.

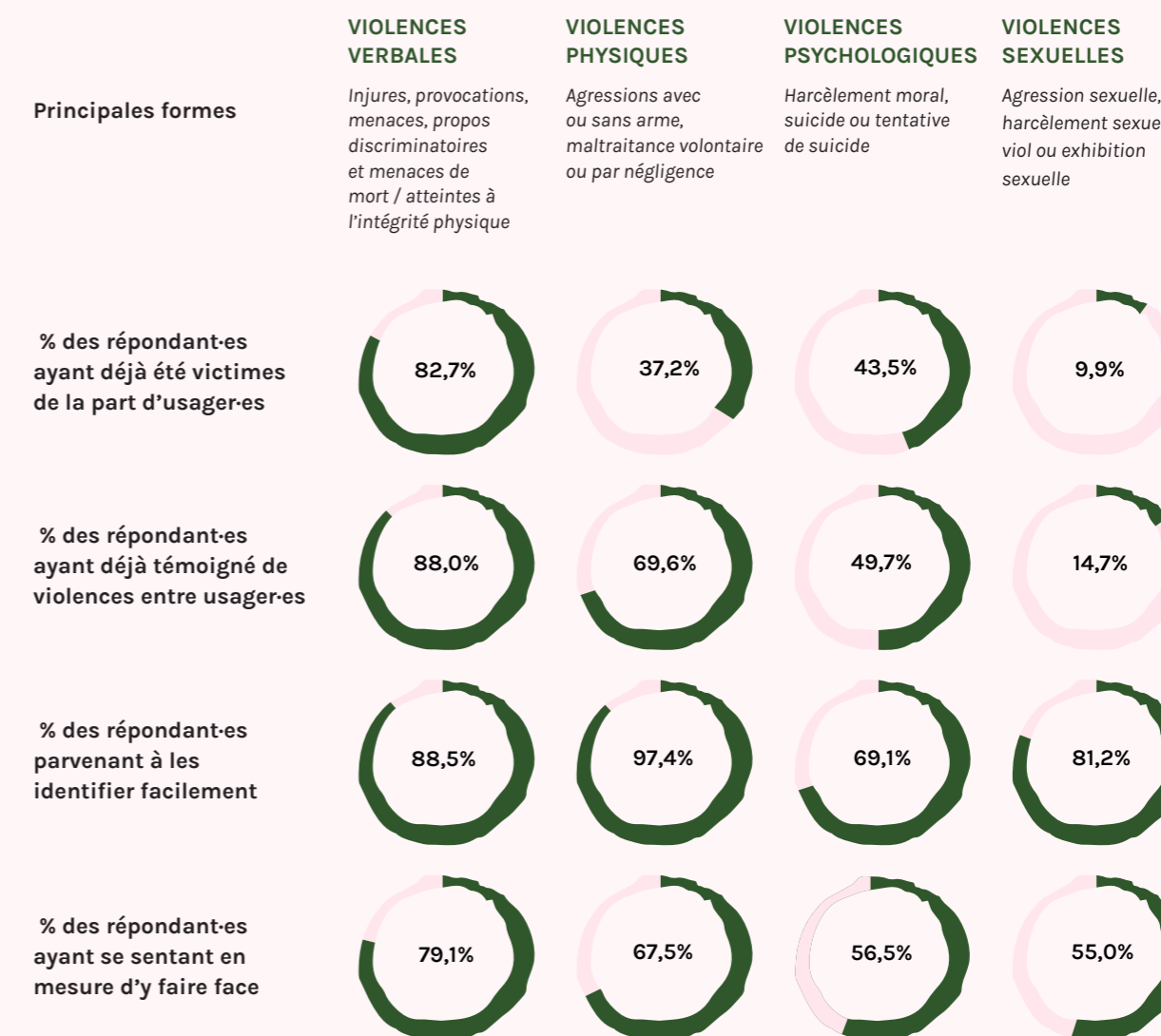
LES VIOLENCES SEXUELLES

La violence sexuelle englobe selon les répondant-es : l'agression sexuelle, le harcèlement sexuel, le viol et l'exhibition sexuelle. Parmi ceux-celles-ci :

- > 9,9 % en ont déjà été victimes de la part d'usager-es ;
- > 14,7 % en ont déjà été témoin entre usager-es ;
- > 81,2 % parviennent à identifier facilement les violences psychologiques ;
- > 55,0 % savent comment réagir face à ce type de situation ;
- > 45,0 % affirment que leur service dispose d'un protocole clair en cas de violence sexuelle.

Les violences sexuelles sont les moins fréquemment signalées parmi les quatre types de violences étudiées, mais il s'agit de la forme face à laquelle les répondant-es sont les plus démunies.

Perception des violences en fonction de leur forme :



LES IMPACTS DE CES VIOLENCES

Toutes les formes de violences, qu'elles soient dirigées contre les travailleuses ou d'autres usageres, affectent profondément les équipes sociales et les services.

Les violences physiques, en particulier, apparaissent comme les plus déstabilisantes pour les services. Elles perturbent fortement le fonctionnement des structures, obligeant à interrompre les activités pour gérer la situation et peuvent même entraîner des fermetures temporaires. La priorité des travailleuses, face à un épisode de violence physique, est d'assurer la sécurité au sein de l'établissement, tant pour les usageres comme pour les membres de l'équipe.

Ces violences ont aussi un impact psychologique majeur sur les travailleuses, engendrant souvent un sentiment d'insécurité, du stress et parfois des conséquences psychologiques durables. Certain-es deviennent incapables de poursuivre l'accompagnement d'une usagere après un épisode de violence et peuvent même adapter leur manière d'interagir avec le public de façon plus générale.

*Après cet épisode [de violence physique], je me suis sentie plus stressée. C'est encore le cas quand cette personne est présente et encore plus quand elle fait des vagues. (Répondante à l'enquête) **

Ces violences compliquent parfois la poursuite du suivi, allant jusqu'à l'exclusion temporaire des usageres concernées.

Toutefois, face à la dureté de la vie dans la rue, certain-es répondant-es considèrent les violences physiques comme un aspect inhérent à leur métier.



La violence physique fait partie de la vie dans la rue, donc lorsque nous entrons en relation avec des personnes dans la rue, cette violence devient également une partie du travail. (Répondante à l'enquête) ”

Les impacts des violences verbales, plus fréquentes dans les services, sont moins profonds que ceux des violences physiques. Toutefois, les répondantes soulignent l'importance de ne pas les banaliser.

Tout d'abord, parce que comme pour les violences physiques, les épisodes de violence verbale sont à gérer immédiatement pour éviter que d'autres usageres prennent peur ou que la situation ne dégénère. Or, pendant ce temps, le service rendu aux autres usageres est suspendu.

Par ailleurs, les violences verbales, bien que moins déstabilisantes et de durée plus courte que les violences physiques, peuvent laisser des traces émotionnelles et psychologiques chez les travailleuses. Elles peuvent influencer leur humeur, réduire leur motivation, voire conduire à une forme d'habitude. De plus, la fréquence et la récurrence de ce type de violences peuvent, à la longue, peser lourdement sur les équipes et le service en ajoutant une charge mentale considérable.

Lorsque les violences deviennent trop nombreuses et fréquentes, elles peuvent prendre le dessus, nous impacter personnellement et, du coup, aussi peser sur le fonctionnement du service et la poursuite des missions. (Répondante à l'enquête) ”

À l'instar des violences physiques, certain-es répondant-es estiment que les violences verbales font partie du métier, ces dernières étant souvent des réponses à l'épuisement ou aux frustrations que vivent les usageres.

Les familles que nous accueillons sont parfois tellement à bout de souffle au cours de leur parcours qu'elles peuvent en arriver à exprimer leur manque de solution [par de la violence verbale] en englobant le service dans la problématique liée à la difficulté de trouver un logement. (Répondante à l'enquête) #

Pour d'autres, les épisodes violents peuvent servir de base de travail pour mieux comprendre les usageres ou renforcer le lien.

Les violences verbales sont souvent une manière [...] d'exprimer une frustration, une colère ou autre, qui nous permettent de revenir avec eux [les usagers] sur les raisons de cette violence, de mieux comprendre dans quoi ils sont, ce qu'ils vivent et de tenter de redonner, ensemble, un sens à la notion de respect et de réciprocité. (Répondante à l'enquête) ✨

Bien que les violences psychologiques soient moins visibles dans les services que les violences physiques ou verbales, elles peuvent avoir un impact profond et à long terme sur les travailleuses sociales. Ce type de violence est souvent perçu comme plus insidieux, car il est discret et difficile à identifier immédiatement, mais ses effets peuvent s'accumuler au fil du temps.

Dans cette section, les répondant-es mettent en évidence l'impact des violences psychologiques sur le sentiment d'impuissance des travailleuses. Selon eux-elles, ces situations ne se résolvent pas rapidement et révèlent des besoins qui devraient être pris en charge par des services spécialisés, ce qui est rarement le cas. L'incapacité à apaiser ces tensions peut générer une profonde inquiétude chez les travailleuses.

Ce qui est différent avec la violence psychologique, notamment avec l'automutilation ou les pensées suicidaires, c'est qu'elle nous suit jusqu'à chez nous. C'est rare qu'on puisse l'apaiser le jour même ou le lendemain. Alors on vit, même en dehors du taf, avec la crainte d'une mauvaise nouvelle. (Répondante à l'enquête) ”



Les impacts de ces violences sur le service ne se feraient pas nécessairement de manière directe. Celles-ci peuvent être tellement discrètes qu'elles ne troublent pas l'organisation de prime abord. Toutefois, la récurrence de ces violences et leurs impacts psychologiques sur les travailleuses peuvent finir par peser sur le service et la capacité des équipes à accomplir leurs missions.

Ca n'impacte pas le service jusqu'au jour où nous serons tous et toutes tellement impactés-es qu'on ne sera plus capable d'assumer notre travail. (Répondante à l'enquête) ☆

Les violences sexuelles, quant à elles, semblent moins abordées et prises en charge au niveau organisationnel, ce qui peut minimiser la perception de leur impact sur le service. Cependant, selon certaines répondantes, l'absence de discussions ouvertes ou de soutien collectif peut avoir des répercussions importantes sur le bien-être individuel des travailleuses.

De manière générale, les violences, quelles qu'en soient les formes, ont un impact important sur le fonctionnement des services et sur les travailleuses socialement. Cela se reflète de façon marquante dans les données concernant les arrêts de travail : une travailleuse sur cinq a déjà dû interrompre son activité avec un certificat médical en raison de violences survenues dans le cadre de son travail.

QUELQUES IMPACTS PSYCHOSOCIAUX DES VIOLENCES SUR LES TRAVAILLEUSES

Les résultats de l'enquête montrent que plus de cinq travailleuses sur dix se sentent fatiguées ou usées par les faits de violence. En commentaire, les répondantes soulignent que cette fatigue et cette usure sont souvent exacerbées par des conditions de travail difficiles,

notamment le manque d'effectifs, les horaires prolongés et la charge émotionnelle liée à leur profession. Ces facteurs, combinés à l'absence d'un accompagnement ou d'un encadrement suffisant, semblent fragiliser le bien-être psychique, physique et psychologique des travailleuses.

Environ quatre travailleuses sur dix déclarent ressentir un sentiment d'insécurité, souvent lié au contexte dans lequel se déroulent les accompagnements ou les accueils. Ce ressenti tend à s'intensifier durant la période hivernale et dans les situations où les professionnelles se retrouvent isolées sur leur poste.

Certaines répondantes soulignent cependant que prendre le temps de réfléchir aux causes institutionnelles et systémiques des violences permet de diminuer ce sentiment d'insécurité, en intégrant une compréhension plus large des comportements violents dans leur cadre de travail.

Face à ces violences, certaines participantes insistent également sur l'importance de l'équipe pour atténuer les violences et leurs impacts psychosociaux. Le soutien des collègues, la reconnaissance de la hiérarchie, ainsi qu'une réflexion d'équipe sont perçus comme des solutions efficaces pour faire face aux défis posés par les violences et le contexte dans lequel celles-ci apparaissent.

Je serais plutôt à tenir un discours basé sur la solidarité et la bienveillance. Rappeler l'absolue nécessité d'établir un socle fort avec et dans l'équipe. (Répondante à l'enquête) ☆

DES INCIDENTS ISOLÉS À UN CONTEXTE GLOBAL DE PRÉCARITÉ

L'enquête menée auprès des travailleuses des services d'aide aux personnes sans chez-soi révèle l'ampleur des violences présentes dans ces institutions. Parmi les cent nonante-et-une répondantes, plus de 95 % ont été confrontées, directement ou indirectement, à une ou plusieurs formes de violence.

Selon sa forme, la violence laisse des traces plus ou moins durables sur les travailleuses, les équipes et la qualité des accompagnements proposés. Un épisode violent peut fragiliser le lien de confiance avec l'usager-e – un élément pourtant essentiel du travail social – et compromettre l'efficacité des interventions. Dans certains cas, cela peut même entraîner des mesures d'exclusion pour les auteur-rices.

Les violences impactent fortement les professionnelles, engendrant fatigue, usure et insécurité – des sentiments qui, à long terme, peuvent altérer leur motivation et leur bien-être, parfois de manière significative.

Une meilleure compréhension des causes systémiques de la violence, associée à un appui concret de la part des services eux-mêmes, apparaît comme un soutien efficace dans ces contextes difficiles. Les réponses à l'enquête montrent bien que les violences ne peuvent être considérées comme des incidents isolés ; elles reflètent un contexte global de précarité et de frustration. Les usageres, souvent confrontées à des obstacles insurmontables et à une brutalité quotidienne, peuvent en arriver à exprimer leur détresse par des comportements violents.

La possibilité de se tourner vers l'équipe et la hiérarchie pour analyser le contexte, partager les expériences et discuter des faits de violence permet aux travailleuses de se sentir moins

isolées face à ces défis. Cela leur permet de mieux gérer les répercussions de leur métier au quotidien.

Ces premiers résultats, qui reposent sur la perception des travailleuses, mettent en lumière la nécessité d'adopter une réflexion globale sur les violences dans ces services. Une analyse à plusieurs niveaux – systémique, inter-institutionnel, intra-institutionnel, interpersonnel et individuel – sera ainsi proposée afin d'approfondir certaines thématiques spécifiques, en tenant compte cette fois aussi du prisme des personnes sans chez-soi concernées. Cette approche permettra de mieux comprendre les dynamiques de violence et d'approfondir certaines thématiques qui leur sont spécifiques.



APPROCHE GLOBALE DES VIOLENCES





L'ANALYSE DES DYNAMIQUES SOCIALES ET INSTITUTIONNELLES

requiert une approche multidimensionnelle pour comprendre les mécanismes qui engendrent ou perpétuent les inégalités et les différentes formes de violence auxquelles se confrontent le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi et les personnes concernées. Dans ce cadre, le choix d'analyse de ces dynamiques s'est porté sur **un modèle en quatre niveaux d'analyse** – systémique, inter-institutionnel, intra-institutionnel et interpersonnel – de manière à proposer une grille de lecture structurée pour appréhender les complexités des enjeux sociaux rencontrés par les personnes sans chez-soi, les travailleuses sociales et les institutions.

Le niveau systémique se concentre sur les structures globales, telles que les politiques publiques et les normes sociales, qui, de manière invisible, participent à la marginalisation de certains groupes sociaux. Il met en lumière des mécanismes tels que la violence structurelle ou la discrimination systémique, lesquels, bien qu'indirects, affectent profondément les conditions de vie des personnes les plus vulnérables.

Le niveau inter-institutionnel, quant à lui, examine les interactions et les lacunes entre différentes institutions. Cette section se concentre alors sur les défaillances de coordination entre institutions (connexes et du secteur), ou encore les lacunes propres aux institutions amenées à travailler avec des publics sans chez-soi, qui aggravent l'exclusion sociale.

À un degré plus spécifique, **le niveau intra-institutionnel** explore les dynamiques internes aux organisations. Il s'intéresse tant aux violences institutionnelles subies par les travailleuses sociales – comme la surcharge de travail et le manque de moyens – qu'aux effets de ces contraintes sur les usagers, exacerbant parfois leur sentiment de déshumanisation.

Enfin, **le niveau interpersonnel** se concentre sur les interactions directes entre les professionnelles et les usagers. C'est dans ce cadre que se manifestent les dilemmes éthiques et stratégiques des intervenantes sociales, prises entre les contraintes du système et les besoins souvent urgents des bénéficiaires. Ces relations reflètent les tensions entre engagement personnel et limites structurelles, soulignant à la fois les défis et les opportunités pour un accompagnement plus humain et équitable.

L'objectif de cette analyse globale est par ailleurs d'explorer les interactions entre ces quatre niveaux, afin de décrypter les dynamiques complexes d'exclusion ou d'accompagnement qui peuvent être plus ou moins amplifiées selon les institutions ou les types de services. Cette démarche permettra d'identifier dans la section suivante les leviers permettant de réduire ces violences et de favoriser des pratiques plus justes et respectueuses des personnes sans chez-soi.



A

Le niveau systémique

La notion de **violence systémique**, utilisée par le groupe de recherche des travailleuses sociales, désigne les obstacles renforçant l'exclusion des personnes sans chez-soi ; obstacles qui sont imposés par les structures sociales et institutionnelles et renforcés par les politiques en place. Ce concept, au croisement de plusieurs théories sur la violence et la discrimination, peut être mieux compris à travers diverses perspectives explorées dans la littérature.

Il s'apparente d'abord au concept de **violence structurelle**, tel que décrit par le sociologue Johan Galtung (1969). Galtung décrit la violence structurelle comme une violence enracinée dans les structures sociales, politiques et économiques, se manifestant par des inégalités systémiques. Cette forme de violence émerge lorsque les institutions reproduisent des inégalités de pouvoir, de ressources et de possibilités, empêchant ainsi certains individus d'atteindre un bien-être physique et mental optimal.

La violence systémique peut également être liée aux concepts de discriminations systémique et structurelle, que des autrices (Rivera Maldonado, 2014; Sheppard, 2018) définissent comme une discrimination reposant sur la hiérarchisation des traits identitaires intégrée dans les structures juridiques, politiques, économiques, culturelles et mentales, ce qui défavorise les groupes n'appartenant pas aux classes dominantes. Difficilement identifiable, cette forme de discrimination reproduit les inégalités sociales de manière cumulative et dynamique.

De plus, le concept de *discrimination institutionnelle*, selon Bataille (1999, cité par Verhoeven et Dubois-Shaik, 2021) renvoie aux normes et fonctionnements institutionnels qui désavantagent systématiquement certains groupes sociaux. Ce processus, souvent inconscient, perpétue les inégalités par la segmentation et la catégorisation sociale et tend à se renforcer au fil du temps.

La **discrimination intersectionnelle** est également un élément intéressant à prendre en compte en ce que ce concept se réfère à l'analyse des inégalités incluant la multiplicité des identités et des oppressions auxquelles les individus sont simultanément soumis. Cette approche, popularisée par Kimberlé Crenshaw en 1989, souligne que les identités ne peuvent être réduites à une seule dimension (comme le genre, la race ou la classe sociale) mais doivent être comprises comme entrelacées dans des relations complexes. Ce concept permet de décrire comment des caractéristiques sociales (telles que l'ethnicité, le statut économique ou l'orientation sexuelle) interagissent pour créer des expériences uniques d'injustice. La discrimination intersectionnelle révèle ainsi comment des systèmes d'oppression interconnectés se manifestent dans des contextes particuliers et influencent les politiques, les relations de pouvoir et les expériences personnelles (Crenshaw, 1989; Phoenix et Pattynama, 2006).

Enfin, la notion de **violence symbolique** (Bourdieu et Passeron, 1970) désigne une forme de domination subtile et invisible, intégrée aux structures sociales et cognitives. Elle repose sur l'incorporation par les individus de schèmes de pensée façonnés par les groupes dominants, conduisant les personnes des groupes dominés à accepter leur propre soumission comme « naturelle ». En naturalisant l'ordre social, la violence symbolique maintient les inégalités tout en limitant les alternatives politiques et sociales.

Sont exposés ci-dessous les éléments principaux à retenir de ces définitions pour construire une définition de la violence systémique.

Origine et enracinement

- > Elle est profondément intégrée dans les structures sociales, politiques, économiques, juridiques et institutionnelles.
- > Elle s'ancre dans les normes, règles et pratiques institutionnelles, qui reproduisent et légitiment les hiérarchies sociales.

Mécanismes

- > Elle découle de la répartition inégale du pouvoir, des ressources et des opportunités.
- > Elle repose sur la hiérarchisation des identités et des caractéristiques sociales qui se combinent pour produire des expériences uniques d'injustice.
- > Elle s'appuie sur des processus de catégorisation sociale souvent inconscients.
- > Elle utilise des schémas de pensée dominants, façonnant les perceptions et croyances, ce qui conduit les individus (dominants et dominés) à percevoir ces positions comme naturelles et légitimes.

Impacts sur les inégalités

- > Elle reproduit les inégalités de manière dynamique et cumulative, s'intensifiant au fil du temps.
- > Son caractère indirect, subtil et son apparence légitime la rendent souvent difficile à identifier et à désamorcer.

Conséquences pour les groupes dominés/exclus

- > En entravant leur accès au bien-être physique, mental et social, la violence systémique influence les conditions de vie des groupes marginalisés de façon défavorable. Elle limite également les alternatives politiques et sociales pour ces groupes, renforçant ainsi la pérennité des inégalités.

INTENTIONNALITÉ

Contrairement aux violences directes, facilement identifiables et attribuables à des individus, les définitions exposées précédemment, tout comme les travailleuses sociales, mettent en avant le caractère involontaire, inconscient et invisible des violences systémiques. Cela implique que les agent-es au sein de la société (dans ses structures et institutions) n'ont pas nécessairement l'intention d'exercer cette violence ni d'adhérer explicitement aux normes et valeurs qui renforcent ces mécanismes d'exclusion. Souvent, ils-elles ne perçoivent pas non plus les effets de leurs pratiques institutionnelles sur l'exclusion sociale des personnes marginalisées.

C'est quand même très limité, le terme « intentionnel ». [...] C'est toujours le piège des victimes : il faut prouver l'intention. Il faudrait alors que la personne qu'on laisse dans la rue prouve qu'on a eu une intention de... (Travailleuse sociale, GR TS #4)

DES POLITIQUES QUI CRÉENT DES OBSTACLES STRUCTURELS RENFORÇANT LES INÉGALITÉS

DU DROIT À L'EXCLUSION DU LOGEMENT

Si les personnes avaient un logement, si les personnes avaient un toit, on ne serait pas tous là à réfléchir à comment elles pourraient être plus sympas. (Expert-e du vécu, GR EdV #8)

En Belgique, les politiques publiques en matière de logement et de relogement se révèlent souvent inadaptées aux besoins des personnes en situation de précarité. Malgré un cadre législatif favorable à l'accès au logement (par exemple, l'inscription de son droit dans l'article 23 de la Constitution). Les réalités sur le terrain montrent un écart considérable entre les objectifs affichés par les politiques de (re)logement des personnes sans chez-soi et la mise en œuvre effective des celles-ci (RBDH, 2024). De plus, le nombre de personnes ne disposant pas d'un chez-soi ne fait qu'évoluer en région bruxelloise, selon les chiffres du dénombrement publiés par Bruss'help tous les deux ans (2023).

En effet, le Baromètre du Logement 2024 du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH, 2014) démontre que les politiques régionales en matière d'accès au logement pour tou-ttes restent insuffisantes. Par exemple, les mesures visant la production de logements sociaux sont jugées insuffisantes et les initiatives visant à mettre à disposition des logements spécifiquement destinés aux personnes sans chez-soi sont loin de répondre aux besoins réels de (re)logement de ce public. Pendant ce temps, à Bruxelles, la liste d'attente pour un logement social comprend 56 000 ménages (RBDH, 2024).

De plus, les mesures visant à contrôler les coûts du logement – comme l'instauration d'une grille des loyers – sont jugées insuffisantes pour ralentir efficacement la hausse continue des loyers. Cette régulation inadéquate contribue à rendre le logement privé inabordable pour une grande partie de la population et accentue la précarité des ménages les plus vulnérables, augmentant ainsi leur risque d'expulsion.

Or, l'expulsion domiciliaire apparaît comme un facteur majeur dans la bascule vers le sans-chez-soirisme. Selon le dénombrement de 2022 des personnes sans chez-soi en région bruxelloise (Bruss'help, 2023), une expulsion domiciliaire



est – directement ou indirectement – à l'origine de l'absence de chez-soi dans au moins un cas sur six.

*Je n'avais pas trop de problème de vie, je vais dire, en général, jusqu'en 2005-2006 où j'ai fait – me semble-t-il – une grosse dépression qui m'a mené à ma première expulsion de logement. (Expert-e du vécu, GR EdV #1) **

Par ailleurs, en Belgique, les critères (explicites ou implicites) d'accès au logement, qu'il s'agisse des logements privés ou publics, favorisent encore systématiquement certains profils de locataires au détriment des autres (Unia, 2014).

D'une part, le marché locatif privé est souvent marqué par une discrimination accrue envers des groupes spécifiques tels que les personnes issues de minorités ethniques, les familles monoparentales et les allocataires sociaux. Ce type de discrimination est renforcé par une demande élevée et une offre limitée de logements abordables, ce qui exacerbe la concurrence entre locataires. Par conséquent, les propriétaires privés peuvent choisir des locataires en fonction de critères discriminatoires, favorisant souvent ceux-celles qui ne reçoivent pas d'aides sociales, qui ont une nationalité spécifique ou un revenu plus élevé (le critère dit de la « fortune » étant le plus discriminant sur le marché privé).

D'autre part, dans le logement public, les risques de discrimination sont davantage liés à des critères institutionnels et administratifs, aux systèmes d'attribution complexes, ainsi qu'au manque de transparence dans les processus d'inscription et de renouvellement des demandes. Le logement social en Belgique est géré par diverses entités régionales et communales, avec des règles d'attribution qui peuvent parfois être discriminatoires, notamment par le biais de critères de priorité qui ne sont pas toujours équitables pour les candidat-es les plus précaires.

Les personnes sans chez-soi sont donc confrontées à un double obstacle : d'abord, elles se heurtent à l'indisponibilité des logements sociaux ; ensuite, le marché privé, marqué par une hausse continue des prix, reste hors de leur portée (ou contribue à leur expulsion) et les met en concurrence avec des publics moins stigmatisés. Pour celles qui parviennent malgré tout à accéder à un logement privé, les conditions d'insalubrité ou de surpeuplement deviennent souvent leur seule option viable.

Par exemple, moi, pour éviter la rue j'ai dû prendre un logement insalubre, quoi. (Expert-e du vécu, GR EdV #3) #

Charles (2006, cité par Unia, 2014), après avoir analysé la situation bruxelloise, conclut que, en raison de la pénurie de logements publics à usage sociaux, les logements locatifs privés les plus dégradés et les plus abordables deviennent, par défaut, une forme de substitut aux logements sociaux.

Cette première approche permet de comprendre comment le système obstrue l'accès au logement, qui, le plus souvent, est perçu comme la première source des problèmes liés au sans-chez-soirisme ; et bien souvent comme la première source de violence.

*- On est bientôt fin juin et je vois pas comment [ce travail] pourrait aider tous les gens qui sont dans la merde pour l'instant dans Bruxelles qui sont là, dehors à ne plus être dehors, quoi.
- Elle a vraiment pas tort parce que le seul problème en général c'est quand même d'avoir un logement, ou pour certains un logement peut-être un petit peu encadré, mais sinon...*

(Expert-es du vécu, GR EdV #7) wv

LES ENJEUX DE L'ÉTAT SOCIAL ACTIF : PARTICIPATION OU EXCLUSION DES PLUS VULNÉRABLES ?

L'un des changements majeurs dans l'accompagnement des personnes en difficulté réside dans le passage d'un modèle d'État-providence à celui d'un État social actif. Alors que l'État-providence garantissait une sécurité sociale en fournissant des aides sans contrepartie, l'État social actif met l'accent sur la participation des individus à la société, notamment par l'emploi et la formation (Matagne, 2001). C'est un changement important par rapport à ce qui est appelé l'État-providence, où l'État assurait la sécurité sociale en fournissant des allocations pour compenser les risques sociaux liés « au fonctionnement même du marché de l'emploi et de la vie en commun » (Franssen, 2008).

Fin des années 90, le modèle de l'État social actif émerge comme réponse aux limites (avérées ou déclarées) de l'approche jugée « passive » des politiques sociales. Il s'agissait de réformer les mécanismes considérés comme trop assistanciers, accusés de favoriser l'inactivité des bénéficiaires d'aides sociales et le développement de pathologies tant individuelles que collectives : perte de qualification, sentiment d'inutilité sociale ou encore troubles psychosomatiques.

Ce nouveau paradigme repose donc sur la conviction que l'État doit encourager activement la participation des individus à la société, en particulier sur le marché du travail, plutôt que de simplement fournir des aides financières. Cette conviction repose alors sur deux piliers :

- l'égalisation des chances : offrir à chacun les mêmes opportunités de réussir en mettant en place des formations, des accompagnements vers l'emploi et d'autres aides pour améliorer les compétences des individus ;

- l'affirmation des devoirs : en échange de ces aides, les individus ont la responsabilité de participer à des activités qui bénéficient à la société, que ce soit à travers le travail ou d'autres formes d'engagement.

L'État social actif transforme ainsi la conception des politiques sociales en plaçant le travail au centre de la vie sociale, non seulement comme source de revenu, mais comme moyen d'intégration et de reconnaissance. Cela signifie que l'accès aux aides sociales est de plus en plus conditionné par la preuve que les personnes bénéficiaires remplissent effectivement ces « devoirs ». En Belgique, cette transition s'est traduite par des réformes notables, notamment dans le système de chômage et les CPAS.

En fait, avant, « CPAS » c'était « Centre Public d'Aide Sociale », mais ça faisait beaucoup de problèmes de considération, « l'aide sociale ». Ensuite – et ce n'est pas que le nom qui a changé – c'est devenu « Centre Public d'Action Sociale ». À partir de là, on n'aide pas les gens, on est dans l'action. Donc on t'accorde des droits, mais toi, tu as des contreparties. Tu dois pas juste rester là. Donc c'est lié à la signature d'un plan d'insertion, PIIS¹⁰. (Expert-e du vécu, GR EdV #5) ✨

Ces évolutions suggèrent un retour à une logique de « mérite », dans laquelle seule l'aide accompagnée d'un engagement actif est légitimée. Le discours dominant justifie également ces transformations par les impératifs économiques et les exigences de compétitivité, les présentant comme des nécessités auxquelles il faut s'adapter, sans questionner leur impact sur les populations les plus vulnérables.

¹⁰ Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) est alors devenu obligatoire en 2016 pour tous les allocataires du Revenu d'Intégration Sociale (RIS). Ce contrat formalise les engagements réciproques entre le bénéficiaire et le CPAS. L'objectif est de favoriser l'accès à l'emploi, mais cette contractualisation de l'aide sociale s'accompagne de sanctions potentielles en cas de non-respect des engagements (Franssen et al., 2016)

Le référentiel de l'État social actif impose ainsi une reconfiguration symbolique de la figure de « l'inactif-ve », désormais perçue comme responsable de son sort et non plus comme victime de circonstances externes (économiques, sociales, etc.).

Toutes les conditions que les gens doivent remplir chaque jour, même s'ils sont sans-abris, même s'ils ont vécu beaucoup de choses, même s'ils sont traumatisés, ça change rien pour le système. Et pour moi, ça c'est vraiment mon impression de violence de la société, en gros. [...] Pour des gens qui ont déjà perdu tout... C'est vraiment difficile de s'en sortir. (Travailleuse sociale, GR TS #1) ☆

Cette transformation contribue ainsi à instaurer un contexte propice aux violences systémiques, en excluant les personnes qui ne peuvent répondre aux exigences de participation, en renforçant le contrôle exercé sur les allocataires d'aides sociales et en augmentant leur stigmatisation. Cette approche suscite des interrogations sur les risques d'exclusion en cascade qu'elle engendre.

SITUATIONS DE SÉJOUR ET DROITS FONDAMENTAUX

Tous les droits sont liés aux situations, aux situations de séjour [...]. Si tu tombes dedans c'est déjà fini avant que tu aies commencé. [...] On a des réfugiés, on a des familles roms, on a des immigrants intra-européens, hors Europe... Mais il y a rien pour ces gens-là. (Travailleuse sociale, GR TS #1) ☆

Les résultats du dénombrement des personnes sans chez-soi réalisé en 2022 en région bruxelloise (2023) révèlent qu'environ trois personnes sans chez-soi sur dix n'ont pas de titre de séjour

valable. Ces personnes sont particulièrement vulnérables et se trouvent surreprésentées dans des situations de grande exclusion sociale : elles représentent plus de 40 % des personnes passant la nuit dans l'espace public, environ 45 % des personnes en hébergement d'urgence et près de 50 % des personnes occupant des logements non conventionnels, tels que des squats ou des occupations temporaires. Ces données illustrent à quel point l'absence de titre de séjour des personnes sans chez-soi conduit encore davantage à des situations d'extrême précarité.

De plus, la migration semble être associée aux causes du sans-chez-soirisme pour un quart des personnes sans chez-soi représentées dans cette étude. S'étant déroulé en pleine crise de l'accueil, le dénombrement réalisé en 2022 a confirmé que certaines personnes demandeuses d'asile, qui auraient dû être prises en charge par les instances liées à la migration, ne l'étaient pas. Cette situation contribue en partie à ces résultats, mais le fait que la migration limite l'accès au logement joue également un rôle majeur.

Effectivement, sans adresse, il devient pratiquement impossible de mener à bien les démarches administratives nécessaires pour accéder à d'autres droits, à l'exception de l'Aide Médicale Urgente (AMU). Si l'AMU permet théoriquement, sous réserve de démarches administratives, d'accéder aux soins de santé, l'accès au logement, à la protection sociale et au marché de l'emploi reste fortement limité, aggravant la précarité et l'exclusion.

(Presque) pas d'hébergement d'urgence pour des jeunes Marocains sans-papier (encore moins lorsqu'ils consomment), pas d'accès à l'école ou à des formations, pas de perspectives d'avenir, le racisme structurel ambiant... et même l'accès à l'AMU est de plus en plus difficile vu l'engorgement des services CPAS. (Répondante à l'enquête) ✨

Les travailleuses sociales mentionnent à plusieurs reprises ce cercle vicieux entre les droits, le domicile et les papiers comme étant un des principaux obstacles dans l'accompagnement des personnes concernées.

SOUS-FINANCEMENT ET MISE SOUS TENSION STRUCTURELLE

Cette partie ne vise pas à explorer en détail les logiques de subvention et de financement. Elle cherche avant tout à souligner que nombre des difficultés abordées dans les sections suivantes trouvent leur origine dans un sous-financement chronique des services publics et sociaux en région bruxelloise, limitant tant l'adéquation des ressources aux besoins des usagers que le soutien nécessaire aux équipes.

On tourne tous à plein régime, à flux tendu en permanence : on choisit une violence plutôt qu'une autre tous les jours, c'est abominable. Par exemple : accueillir tout le monde à défaut de « BIEN » accueillir ou limiter l'accueil et accueillir mieux ? Le simple fait d'avoir à se poser cette question est déplorable. (Répondante à l'enquête)

La pression générée par ce manque de financement confronte les travailleuses à des choix difficiles et impacte la santé des équipes, qui subissent un *turn over* élevé et doivent composer avec, par exemple, un manque de places et le nombre croissant de refus. En conséquence, les relations entre les services et les équipes se dégradent et l'accueil aussi bien que l'accompagnement des usagers se déshumanisent.

Les différents services se renvoient des responsabilités, qui reviennent en réalité à l'État. Mais comme les travailleurs n'ont pas accès à l'État, ils se renvoient la violence entre services. (Répondante à l'enquête) ”

Dans ce contexte, les travailleuses perçoivent un désintérêt des politiques pour la question du sans-chez-soirisme, qui semble reléguée au second plan des priorités publiques et une vision à court terme qui limite toute réelle prise en charge structurelle.



HÉTÉROGÉNÉITÉ DU SANS-CHEZ-SOIRISME

La catégorie « sans-abri » recouvre une diversité de situations et de parcours qu'il est essentiel de reconnaître pour appréhender toute la complexité des réalités reprises sous le terme de « sans-chez-soirisme » dans ce rapport. En effet, la Fédération européenne des organisations nationales travaillant avec les sans-abri (Feantsa, 2005) définit un « chez-soi » comme un espace répondant aux besoins physiques, sociaux et légaux fondamentaux. Un chez-soi doit ainsi permettre de subvenir aux besoins de première nécessité, de préserver des relations sociales tout comme l'intimité et offrir une sécurité sur le plan légal. Tout lieu de vie qui ne satisfait pas au moins un de ces critères ne peut donc être considéré comme un véritable chez-soi. La définition du sans-chez-soirisme englobe ainsi des situations variées : l'absence d'abri (*roofless*), l'absence de logement (*houseless*, comme dans le cas d'un séjour en institution), le logement précaire (*insecure housing*, comme un squat ou un logement sous menace d'expulsion ou de violence domestique) et le logement inadéquat (*inadequate housing*, tel qu'un logement surpeuplé).

Comprendre cette diversité de situations de vie dans le sans-chez-soirisme est crucial pour adapter les services aux besoins spécifiques des personnes concernées. Une personne hébergée de manière temporaire chez des ami-es, par exemple, n'a pas les mêmes besoins qu'une personne vivant en rue (Busch-Geertsema, Benjaminsen, Hrast & Pleace, 2014).

En région bruxelloise, selon les chiffres du dénombrement réalisé en 2022 (Bruss'help, 2023), plus de 30 % des personnes sans chez-soi étaient également sans abri (soit environ 2400 personnes), un peu moins de 25 % d'entre elles étaient sans logement (soit environ 1600 personnes) et plus de 40 % étaient dans des logements insécures (soit environ 3100 personnes).

Il est également essentiel de comprendre que le sans-chez-soirisme ne touche pas un profil unique de personnes et que la vision simplifiée du « sans-abri » ou du « SDF » tend à masquer toutes les réalités derrière ces termes, empêchant ainsi de développer des mesures préventives et des interventions ciblées qui répondraient aux besoins diversifiés de cette population (Busch-Geertsema et al., 2014).

L'approche exploratoire de Bruss'help (2023) qui visait à analyser ces différents profils lors du dénombrement de 2022, a permis d'apporter un éclairage sur certaines de ces situations. Les données montrent ainsi qu'au moins 10 % des personnes sans chez-soi en région bruxelloise sont mineures et qu'environ 30 % des adultes concernés sont des femmes. Elles révèlent aussi qu'environ la moitié des personnes sans chez-soi dans la région bruxelloise ne sont pas de nationalité belge, une grande part d'entre elles étant sans titre de séjour valable. Par ailleurs, ces chiffres soulignent la prévalence élevée de problématiques de santé, tant physique que mentale, au sein de cette population.

De nombreux travaux, dont ceux de Hartnett et Postmus (2010) soulignent l'importance de considérer l'absence de chez-soi en tant que phénomène social – et non comme un problème individuel – pour agir adéquatement vis-à-vis des personnes se trouvant dans ces situations. Le percevoir comme un problème individuel inciterait les décideur-euses politiques à agir de manière à normaliser les individus, alors que le percevoir comme phénomène social inciterait à rendre accessible le système actuel pour ces personnes. Or, le système actuel reste inégalement accessible selon les profils des personnes en situation (ou à risque) de sans-chez-soirisme, ce qui souligne l'importance d'une adaptation fine des dispositifs d'aide.

En prenant en compte les divers parcours menant à l'absence de chez-soi, les politiques peuvent mieux orienter leurs stratégies pour répondre aux différents besoins spécifiques de ces publics. Les travailleuse-s sociaux-ales du groupe de recherche insistent sur ce point, car ils-elles perçoivent les personnes sans chez-soi comme une population encore méconnue, souvent réduite à

une catégorie homogène dans les représentations sociales et politiques. Cette méconnaissance induit des réponses stéréotypées, souvent inadaptées aux trajectoires et besoins spécifiques des personnes concernées. Selon eux-elles, cette homogénéisation du public est directement liée au désintérêt pour les problématiques du sans-chez-soirisme ainsi que pour le travail social de manière générale.

STIGMATISATION DES PERSONNES SANS CHEZ-SOI



Ils mettent les toxicomanes, les usagers des services et les SDF dans une case où on est des virus purulents dégueulasses.
(*Experte du vécu, GR EdV #2*)

La stigmatisation repose sur des croyances en des stéréotypes et sur des préjugés. Selon Goffman (1963), un stigmatisé est un attribut, visible ou non, qui réduit une personne à un statut inférieur, entraînant sa disqualification sociale. Les stéréotypes sont des croyances généralisées, parfois inconscientes, sur les caractéristiques, comportements ou traits attribués à une catégorie sociale¹¹ (Jost et Banaji, 1994). Quant aux préjugés, ils se traduisent par des attitudes négatives (par exemple, le mépris) qu'un individu développe à l'égard d'un autre groupe ou de ses membres sur la base de ces stéréotypes (Licata et Heine, 2012).

La mécanique de la stigmatisation donne lieu à des discriminations, définies comme des traitements inégaux ou défavorables envers des individus en raison de caractéristiques réelles ou supposées (Allport, 1954).

Les discriminations peuvent se manifester de manière directe et individuelle, notamment dans les interactions entre une personne adhérant à des stéréotypes liés à une catégorie sociale et une autre, perçue comme appartenant à cette catégorie.

Comme évoqué au début de cette section, elles peuvent également revêtir une forme plus insidieuse et systémique, à travers des inégalités profondément enracinées dans les pratiques, les politiques et les institutions (Simon et Stavou-Debaugé, 2004). Il a été expliqué en début de section comment certaines politiques en matière de logement, d'aide sociale ou de séjour peuvent faire obstacle à l'exercice de droits fondamentaux.

De nombreuses études (Harris et Fiske, 2006 ; Fiske, Cuddy, Glick et Xu, 2002 ; Phelan, Link, Moore et Stueve, 1997) mettent en lumière la stigmatisation sévère des personnes sans chez-soi dans les sociétés occidentales, qui peut aller jusqu'à leur déshumanisation. Tant dans les groupes de recherche que dans l'enquête, les participant-es témoignent de cette extrême stigmatisation.

Kingree et Daves (1997) montrent dans leurs travaux que les attitudes envers les personnes sans chez-soi dépendent fortement de la manière dont leur situation est perçue, que ce soit à travers une perspective structurelle ou individualisée. Tel que mentionné précédemment, Hartnett et Postmus (2010) ont démontré l'impact de la perception de l'absence de chez-soi – qu'elle soit centrée sur la responsabilité individuelle ou sur celle du système – sur les mesures de prévention et d'intervention. La première approche tend à responsabiliser les individus eux-mêmes, tandis

¹¹ Une catégorie sociale est le produit d'un processus visant à structurer l'environnement social par regroupement des personnes en différentes catégories à partir de caractéristiques jugées communes (Licata et Heine, 2012)

que la seconde incite à adapter le système pour mieux répondre aux besoins des personnes concernées. Certains auteurs, tels que Belcher et DeForge (2012), vont plus loin en affirmant que la stigmatisation basée sur le report de la responsabilité à un niveau individuel est inhérente à une société capitaliste, par nature inégalitaire.

Dans son travail, Brodiez-Dolino (2019) expose plusieurs stigmates persistants pesant sur les personnes en situation de pauvreté, renforcés par des représentations historiques et des discours actuels. En premier lieu, la tendance à responsabiliser les personnes précaires de leur situation, un aspect particulièrement marqué dans le passage de l'État-providence à l'État social actif, contribue à l'image d'individus perçus comme manquant de volonté. Cette vision sous-tend l'idée que la pauvreté serait davantage une question de choix ou de manque d'effort, occultant ainsi les facteurs structurels. De même, la distinction ancienne entre « bons » et « mauvais » pauvres continue d'opposer les

« méritant-es » (incapables de travailler pour des raisons légitimes) aux « non méritant-es », souvent considérées comme des fainéant-es ou des profiteur-es de la générosité publique.

Selon l'autrice (Brodiez-Dolino, 2019), ces stigmates s'étendent également à la perception de l'assistanat, qui voit les personnes dépendant de l'aide sociale comme se complaisant dans leur situation et exploitant le système d'aide, alimentant une opinion défavorable envers les aides publiques. Enfin, les comportements associés à la précarité, tels que la mendicité, sont souvent interprétés comme des déviations sociales, ajoutant une couche de marginalisation et de rejet. Ces comportements, bien qu'essentiels à la survie, sont perçus comme des menaces à l'ordre public, justifiant parfois l'exclusion des personnes pauvres de certains espaces. Ces stigmates cumulés aggravent ainsi l'isolement social des personnes en situation de précarité et limitent la reconnaissance des causes structurelles de la pauvreté.

POURQUOI ADOPTER UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE

L'analyse de la violence systémique met en lumière des mécanismes profonds et souvent invisibles qui, en renforçant des inégalités structurelles et en nourrissant des perceptions stigmatisantes de la précarité, contribuent à l'exclusion des personnes sans chez-soi. Ces dynamiques sont perpétuées par des politiques publiques et des normes sociales, créant des barrières insidieuses qui limitent l'accès aux droits fondamentaux.

Ce cadre systémique offre également une base essentielle pour saisir comment, à des niveaux plus « micro », ces violences s'immiscent dans les pratiques quotidiennes des institutions, qu'elles soient internes ou connexes au secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, ainsi que dans les relations entre les travailleuses sociales et les usageres de leurs services.

B

Le niveau inter-institutionnel

Après avoir exploré les violences systémiques et leurs effets structurels sur l'exclusion des personnes sans chez-soi, cette section aborde maintenant les enjeux inter-institutionnels. Si la violence systémique s'enracine dans les politiques et les normes qui façonnent – entre autres – les institutions, c'est souvent dans la manière dont celles-ci fonctionnent que se révèle le potentiel violent de l'accompagnement des personnes en grande précarité. Dans ce chapitre, nous analysons le fonctionnement de services de secteurs connexes ainsi que leurs relations avec le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi.

Les échanges dans les groupes de recherche révèlent des mécanismes centraux (bien que souvent connus) : comment la coordination (ou l'absence de coordination) entre les institutions impacte-t-elle l'accès aux droits et la dignité des personnes sans chez-soi ? Quelles pratiques institutionnelles facilitent ou freinent leur accompagnement ? En fin de compte, quelles conséquences ces logiques de fonctionnement ont-elles sur la qualité de vie, la santé physique et psychique de ces publics vulnérables, ainsi que sur les conditions de travail des intervenant-es sociaux-x-ales du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi ?



FRAGILITÉ DES LIENS INTER-INSTITUTIONNELS

En l'absence de collaboration efficace, les institutions amenées à travailler avec des personnes sans chez-soi peuvent se retrouver à fonctionner de manière autonome, sans tenir compte des réalités et de l'expertise des autres. Selon les participantes, ce manque de coordination dégrade la qualité de l'accompagnement, souvent aux dépens des personnes concernées qui restent alors sans solution.

*La complexité du système de soins-santé bruxellois, combinée au manque de coordination entre les services, entraîne un « ping-pong » où les personnes sans solution sont renvoyées d'un service à l'autre, ce qui met les usager-es en grande difficulté. C'est une forme de violence institutionnelle. (Répondant-e à l'enquête) **

Ce « ping-pong » institutionnel peut se manifester, par exemple, lorsque la police ou les services d'urgence des hôpitaux déposent des personnes devant des centres d'hébergement sans concertation préalable. Plusieurs répondant-es regrettent que cela se fasse sans tenir compte des procédures d'accueil ou des contraintes spécifiques des structures.

*La remise en rue par les hôpitaux/services des urgences qui déposent le patient devant notre porte sans respecter nos conditions d'accès entraîne parfois un refus chez nous également et cela crée une double violence pour la personne concernée. (Répondant-e à l'enquête) ***

Ce type de pratique, en plus de mettre à mal les personnes concernées, est perçu comme une délégation inappropriée de responsabilités qui ajoute une charge supplémentaire aux travailleuseuses, les contraignant à gérer des situations imprévues sans moyens d'intervention adaptés.

La coordination avec les hôpitaux pose également des problèmes en termes de suivi médical, selon les participant-es au projet. Les travailleuseuses sociaux-ales déplorent les pertes fréquentes d'informations lorsque leur présence n'est ni possible ni sollicitée lors du recours des usager-es à ces institutions.

Les collaborations avec les CPAS sont également difficiles : les travailleuseuses du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi peinent souvent à obtenir les informations nécessaires auprès de leurs assistant-es sociaux-ales, ce qui empêche un accompagnement efficace. Ils-elles perçoivent aussi un décalage entre les pratiques des CPAS et la réalité des personnes sans chez-soi, regrettant de ne pas pouvoir collaborer plus étroitement pour combler ce fossé qui limite l'accès aux droits.

Certain-es participant-es déplorent que l'absence de coopération entre services publics laisse souvent les usager-es dans des situations de grande détresse, tandis que les institutions se renvoient la responsabilité des prises en charge difficiles à assumer. Selon certain-es répondant-es, ce manque de coordination relève avant tout de la responsabilité de l'État, qui ne fournit pas les moyens suffisants aux services des secteurs partenaires de celui de l'aide aux personnes sans chez-soi.

VIOLENCES INSTITUTIONNELLES ORDINAIRES

Cette section vise à expliquer comment ces institutions contribuent, de par leur fonctionnement ordinaire, à perpétuer la précarité des personnes sans chez-soi, qui se heurtent à des obstacles récurrents pour faire valoir leurs droits.

LOURDEUR, RIGIDITÉ ET CONTRÔLE INSTITUTIONNEL



Qu'il s'agisse d'un centre public d'action sociale, d'une administration ou autres, il s'avère que la violence institutionnelle s'installe quand une fin de non-recevoir se manifeste, quand le poids de l'administratif l'emporte sur la considération de la situation de la personne. (Répondant-e à l'enquête) #



Certaines pratiques institutionnelles sont directement perçues comme responsables des dysfonctionnements dans le système d'aide. Au sein des CPAS, par exemple, des pratiques liées à la territorialisation des compétences¹², au statut de cohabitant¹³ ou à la politisation des services génèrent, selon les expert-es du vécu, des incohérences administratives.



Dans une région comme Bruxelles, c'est complètement incohérent d'avoir dix-neuf CPAS qui fonctionnent de manière autonome, qui adaptent un petit peu comme bon leur semble et qui, en plus, sont politisés. C'est une incohérence totale. Parce que ça génère une chasse à la radiation, une chasse à tenter de savoir où tu dors pour découvrir que tu n'es plus sur la commune et dire « ah non, on n'est plus compétent ». Et puis, en fonction des CPAS et de leur tendance politique, on oblige aussi à plus ou moins contrôler. Alors les assistants sociaux sont soit bien assis sur une chaise, parce que leur hiérarchie est bienveillante, soit ils sont très inconfortables, parce qu'eux, ils auraient voulu faire un travail social, mais on leur impose un travail de contrôle. (Expert-e du vécu, GR EdV #5) ✿

Telles que décrites dans la section systémique de ce rapport, les directives de contrôle découlent directement des réformes de l'aide vers l'action sociale, motivées par des objectifs économiques et soutenues par un discours centré sur le travail et le mérite (Franssen, 2008). Les expert-es du vécu témoignent de l'impact de ces pratiques sur l'accès aux droits, désormais conditionné par « l'activation » de l'allocataire, se trouvant dès lors soumis à des contrôles rigoureux via de lourds et intrusifs processus de justification pour en assurer la preuve. Par ailleurs, ces contrôles, renforçant une vision stigmatisante des personnes incapables (physiquement, psychologiquement ou techniquement¹⁴) de répondre à ces exigences, tendent à alourdir les démarches et à restreindre leur accès aux droits fondamentaux.

12 Le CPAS est dit territorialement compétent quand il se situe sur le territoire communal où réside la personne qui a besoin d'assistance.

13 Attribution des allocations de sécurité sociale de manière distincte selon le statut de (co-)habitation de la personne isolée, cohabitante, avec ou sans charge de famille.

14 En raison d'une difficulté d'accès aux outils numériques ou d'un obstacle linguistique, par exemple.

Les expert-es du vécu estiment également que ces pratiques impactent les assistant-es sociaux-ales des CPAS, un constat déjà souligné par divers auteur-rices, notamment dans un article de Renaud Maes (2013). Il y montre comment les mécanismes et outils de contrôle entraînent une perte de sens pour les assistant-es sociaux-ales, qui perçoivent de plus en plus l'écart entre les attentes institutionnelles et la réalité des personnes qu'ils-elles accompagnent, tout en subissant une surcharge de travail écrasante – un contexte propice au *burn-out*, un syndrome initialement étudié dans les professions où une relation d'assistance frustrée provoquait l'épuisement (Freudenberg, 1974, cité par Maes, 2013).

Pour leur part, les instances en charge des questions migratoires, telles que l'Office des Étrangers, sont également critiquées pour la lourdeur de leurs procédures et leurs exigences en matière de preuves pour les demandeuses d'asile, considérées comme excessives, au point de restreindre d'emblée l'accès au droit de séjour de nombreuses personnes.

Quand on accompagnait des personnes qui étaient dans des situations très très dangereuses, etc., on se rendait compte que l'Office des Étrangers et le CGRA demandaient énormément de preuves et de détails. Et à cause de ça, les décisions étaient négatives. (Travailleur-euse sociale, GR TS #2)

Cette lourdeur administrative et ces logiques de contrôle - justifiées par des impératifs de réduction des coûts - sont imposées à des personnes pour qui elles sont difficilement applicables, compte tenu de leur contexte de vie. Selon Colrat (2013), les politiques sociales, en partant du postulat que toute personne est en mesure de développer des capacités d'action, invisibilisent complètement les épreuves de la vie et le manque de ressources que celles-ci ont à disposition pour répondre à ces injonctions. Elles tendent ainsi à renforcer leur exclusion et leur vulnérabilité, en exigeant qu'elles s'adaptent au système plutôt que d'adapter le système à leurs besoins, une iniquité qui semble être à son tour légitimée par l'idée que l'aide doit être « méritée ».

DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

De nombreux-ses participant-es ont évoqué des problèmes d'inaccessibilité partielle ou totale aux services essentiels à l'exercice, l'ouverture ou le maintien de certains droits. Les CPAS sont particulièrement concernés par ces difficultés, car, comme mentionné précédemment, les logiques de contrôle et les processus de justification pour accéder à des droits – tels qu'un revenu de remplacement, des aides médicales ou un soutien pour le logement – peuvent être extrêmement lourds.

Ces obstacles sont aggravés par des barrières fonctionnelles, comme les barrières linguistiques et la fracture numérique, qui excluent les ayants droit n'ayant pas les compétences linguistiques ou les outils numériques nécessaires pour accéder aux services publics, les empêchant parfois même de connaître leurs droits.

La fracture numérique est violente pour certaines couches de la population. Ils n'ont plus d'accès direct aux services. Ils ont besoin d'être assistés pour des démarches qu'ils pouvaient faire seul par le passé (Répondant-e à l'enquête) ☆

Les hôpitaux sont également perçus comme inaccessibles pour les personnes confrontées à ces barrières. Par exemple, la prise de rendez-vous nécessite souvent un smartphone ou un ordinateur et certaines personnes peuvent avoir des difficultés à communiquer dans une langue parlée dans le service, ou à respecter les normes sociales et culturelles en vigueur.

Bien que l'accompagnement dans ces démarches relève de leurs missions, les professionnel-les du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi s'inquiètent de voir que les usager-es ont de plus en plus de mal à s'en sortir seul-es, développant ainsi une dépendance accrue envers eux-elles pour des démarches autrefois réalisables de manière autonome.

Je trouve que le public avec lequel on travaille aujourd'hui est pris au piège. Ils ne savent plus sortir par eux-mêmes des situations dans lesquelles ils sont. Les gens aujourd'hui, si on les laisse seuls, ben... ils se dégradent et ils perdent tout. (Travailleur-euse sociale, GR TS #1)

LENTEUR ADMINISTRATIVE ET DÉLAIS DE TRAITEMENT NON CONFORMES

Le délai d'attente pour la mise en ordre d'une démarche administrative peut être violent pour le résident, également pour le travailleur responsable du suivi de l'avancement du dossier. Malheureusement, certaines institutions ne se rendent pas toujours compte de l'urgence de nos démarches. (Répondant-e à l'enquête) ✨

Les CPAS sont souvent critiqués pour la lenteur de leurs interventions, parfois au point d'en dépasser les délais légaux. Dans les CPAS, les dépassements des délais légaux dans le traitement des dossiers et les paiements, souvent dus aux démarches bureaucratiques de ces institutions ou à l'absence de réponse des assistant-es sociaux-ales, sont parmi les problèmes les plus fréquemment soulignés, tant par les participant-es à l'enquête que par les groupes de recherche.

À un moment donné, [le CPAS] m'appelle pour me faire signer un PIIS, le contrat reprenant les engagements minimums des deux parties. C'est-à-dire, pour moi : respecter les rendez-vous ; pour le CPAS : respecter la loi, respecter mes droits, m'informer. On a signé ça tous les deux, donc le CPAS s'engage autant que moi. Mais le CPAS ne le respecte pas. Ils ont déjà quadruplé les délais légaux. Je ne suis toujours pas payé. Je n'ai toujours pas mon adresse de référence demandée depuis février. Je suis toujours légalement inscrit à mon ancienne adresse et il n'y a aucune demande de radiation de changement, rien. Donc moi je respecte ce PIIS et eux ne le respecte pas alors que c'est eux qui m'imposent de le signer. (Expert-e du vécu, GR EdV #5)

Les hôpitaux et services de santé connaissent également de longs délais pour les rendez-vous, notamment pour les spécialistes ou les soins psychiatriques. Ce manque de réactivité face aux urgences rend les prises en charge compliquées : une personne qui fait une demande de soin psychiatrique ou médical peut ne pas être en mesure d'accepter la prise en charge au moment où elle est finalement proposée, ou ne plus être en contact avec le service social qui l'avait orientée.

Les services d'immigration, comme l'Office des Étrangers ou Fedasil, sont également pointés du doigt à ce niveau, avec des délais de plusieurs mois, voire années, pour traiter des demandes de régularisation ou d'asile, laissant les personnes dans des situations de précarité et d'inconnue pendant de longues périodes durant lesquelles le relais ne pourra pas nécessairement être assuré par d'autres services.

FORMATION, INFORMATION ET ATTITUDE DES INTERVENANT·ES

La formation et l'information des intervenant·es sociaux·ales des services connexes, en particulier ceux chargés d'ouvrir des droits, représentent un enjeu complexe et récurrent dans les discussions du groupe de recherche d'expert·es du vécu. Pour eux·elles, le personnel de certaines institutions, comme les CPAS, ne maîtrise pas suffisamment les droits auxquels les bénéficiaires peuvent prétendre. Cela se traduit par des refus ou des retards dans l'ouverture des droits.

En approfondissant cette problématique, il est apparu que la maîtrise des droits dépend de nombreux facteurs institutionnels, comme les pressions internes exercées au sein des CPAS, ainsi que des politiques et procédures d'accès aux droits, qui sont souvent instables et varient d'un CPAS à l'autre.

Il est toutefois apparu qu'un aspect crucial de cette problématique de formation et d'information résidait dans le manque de connaissance du public sans chez-soi, celui-ci conduisant d'une part aux procédures administratives inadéquates (citées ci-haut) et d'autre part à une discrimination accrue envers ces publics vulnérables.

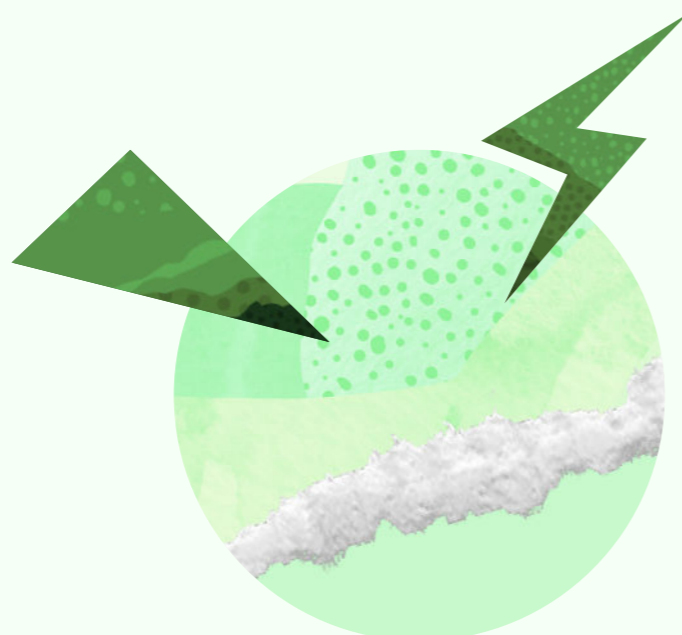
Méconnaissance des personnes sans chez-soi et des problématiques spécifiques

La méconnaissance des publics sans chez-soi par les institutions connexes peut entraîner des procédures d'accueil et d'accompagnement inadaptées aux réalités vécues par ces personnes, qui cumulent souvent des problématiques complexes et diverses.

Cette inadaptation s'exprime notamment par l'imposition d'exigences difficiles à remplir, comme la ponctualité aux rendez-vous, l'abstinence de consommation avant ou pendant ceux-ci, l'expression dans la langue appropriée et avec le vocabulaire attendu, la capacité à conserver des documents administratifs importants, ou encore l'attente implicite que les bénéficiaires adoptent une attitude positive – voire reconnaissante – face à l'accompagnement proposé. Au lieu d'être compris comme les symptômes de leurs conditions de vie extrêmement précaires ou de leur vulnérabilité physique et psychologique, les manquements à ces exigences sont parfois interprétés comme un manque de volonté.

Les expert·es du vécu regrettent ce manque de compréhension, qui peut conduire à des stigmatisations, voire à une déshumanisation, intensifiant la violence et les injustices qu'ils·elles subissent. Cela alimente également leur méfiance vis-à-vis des intervenant·es sociaux·ales et les prive progressivement d'un accès équitable à leurs droits fondamentaux.

La police est également ciblée par cette thématique de la méconnaissance. Les travailleuse·uses sociaux·ales des groupes de recherche relèvent un manque de sensibilisation des forces de l'ordre aux réalités du sans-chez-soirisme, ce qui contribue à des pratiques répressives régulières qui fragilisent encore davantage ce public. Par ailleurs, ils·elles déplorent le manque de sensibilisation à des thématiques connexes fortement liées et menant à la perte ou à l'absence de chez-soi, telles que les violences conjugales.



DÉRIVES DANS LES INSTITUTIONS CONNEXES

Les échanges dans les groupes de recherche mettent en lumière l'omniprésence d'une stigmatisation structurelle donnant lieu à des discriminations et des pratiques abusives envers les personnes sans chez-soi au sein des institutions connexes, notamment dans les hôpitaux, les CPAS et les services de police. Ces pratiques, souvent teintées de stéréotypes et préjugés liés au statut social ou à l'apparence, renforcent leur exclusion et limitent leur accès aux droits fondamentaux.

DISCRIMINATIONS

Les participant·es au projet rapportent des discriminations omniprésentes envers les personnes sans chez-soi dans diverses institutions, mais particulièrement dans les hôpitaux et les CPAS. Ils-elles expriment notamment le sentiment que leur statut social, leur apparence, ou encore la vision que les intervenant·es de ces services ont des personnes sans chez-soi, conditionnent la qualité des soins et des services qui leur sont rendus, souvent de manière défavorable. Par exemple, à l'hôpital, une personne sans chez-soi aura le sentiment d'attendre plus longtemps et d'être moins bien soignée qu'une autre, répondant davantage aux normes sociales.

[Une personne avec et une personne sans chez-soi] vont aller toutes les deux à l'hôpital pour le même besoin. [La personne sans chez-soi] va devoir attendre plus longtemps par rapport à « Madame », qui a quand même une certaine « attitude » [...]. Et elle va être mieux soignée par rapport [à la personne sans chez-soi]. (Expert·e du vécu, GR EdV #9)

Cette impression se renforce à l'encontre des personnes consommatrices de drogues, qui peuvent alors « se faire éjecter du service si elles ont consommé » (répondante à l'enquête) ou subir des comportements jugés méprisants.

Quand j'étais toxicomane, j'étais traité comme une merde [à l'hôpital]. Des années après, j'y suis retourné. [L'infirmière] devait me faire une prise de sang et c'est là que ça a changé. Je lui ai dit « excusez-moi, j'ai été toxicomane, mes veines sont difficilement trouvables ». Et là, son comportement a changé du tout au tout. [...] j'étais traité comme une merde. J'avais cette connotation de toxicomane et ça a tout changé, quoi. Vraiment, c'était hallucinant. [...]. (Expert·e du vécu, GR EdV #5)

Selon eux-elles, ces discriminations seraient encore plus marquées lorsque la situation de sans-chez-soirisme ou l'usage de drogues se conjuguent à d'autres facteurs, comme l'origine ethnique ou l'âge. Ainsi, un·e répondant·e à l'enquête déplore l'accueil réservé aux « jeunes marocains toxicomanes par les médecins dans les services d'urgences » - une mention qui souligne l'importance d'adopter une approche intersectionnelle pour appréhender ces discriminations, particulièrement dans le travail auprès des personnes sans chez-soi, souvent confrontées à un cumul de stigmates générant des expériences de marginalisation uniques.

Ces mêmes schémas se retrouvent dans les services sociaux comme les CPAS, où les personnes sans chez-soi se sentent par ailleurs parfois renvoyées à l'image stéréotypée et péjorative du·de la « profiteuse » ou du·de la « gratteuse », les empêchant d'être prises au sérieux dans leurs démarches.

On m'a traité de fraude du CPAS, alors que je n'ai jamais eu de CPAS de ma vie. C'est juste du délit de sale gueule et mon attitude. Si j'étais un petit peu plus rangée, dans la manière dont je me comporte... (Expert·e du vécu, GR EdV #5)

Ainsi, les participant·es attribuent ces discriminations aux stéréotypes véhiculés par les institutions, qui influencent le respect qui leur est accordé et limitent leur accès aux droits fondamentaux. Comme le montrent les travaux sur la stigmatisation dans les services de soin (Richelle, Huberland, Nouwynck et Cardon, 2023), ces stéréotypes institutionnels reflètent les représentations plus larges de la société. Ce constat met en avant la nécessité de renforcer la formation et la sensibilisation des intervenant·es aux réalités du sans-chez-soirisme et aux enjeux connexes, afin de déconstruire les idées préconçues qui nuisent à la qualité de l'intervention.

COMPORTEMENTS ABUSIFS

Tout acteur qui possède sur un autre un pouvoir asymétrique génère, au moins en potentiel, une situation de violence institutionnelle. C'est forcément très souvent le cas pour des personnes très précarisées, bénéficiant de très peu de droits (théoriques et/ou effectifs) face à des institutions qui détiennent la possibilité d'accorder ou non un service, une aide, un droit... (Répondant·e à l'enquête)

Les abus¹⁵ constituent un autre aspect majeur des violences institutionnelles. Les CPAS, les instances liées à la migration et la police sont fréquemment mentionnés comme des lieux où l'institution incarne une forme de violence, bafouant les droits des personnes vulnérables. Les participant·es évoquent des pratiques illégales portées par le personnel de ces institutions, quel qu'en soit leur niveau hiérarchique.

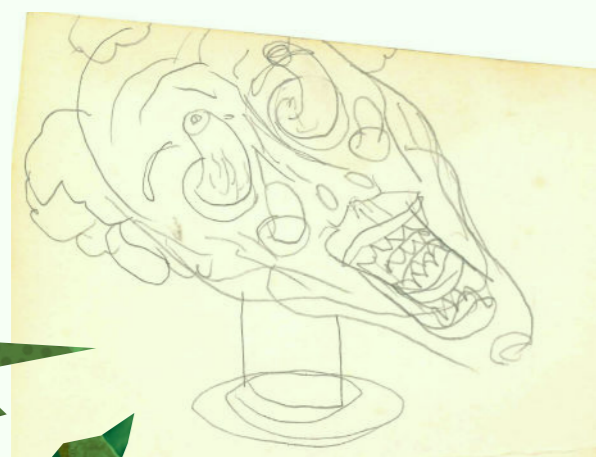
Dans les CPAS, plusieurs pratiques abusives sont dénoncées par les participant·es au projet. Il y a, par exemple, les pratiques visant à ne pas informer de manière complète les ayants droits concernant les mesures auxquels ils-elles pourraient prétendre.

15 Définition du Larousse : « Fait d'outrepasser certains droits, de sortir d'une norme, d'une règle et, en particulier, injustice, acte répréhensible établis par l'habitude ou la coutume ».

C'était la réponse du président d'un CPAS il y a plusieurs années qui expliquait que son personnel social, ses assistantes sociales, avaient pour directive de ne pas informer au maximum les bénéficiaires de leurs droits. Parce que si on informe d'emblée tout le monde de ses droits, tout le monde va savoir à quoi il a droit, donc tout le monde va les demander. (Expert-e du vécu, GR EdV #5) ☆

Les participant-es au projet ont rapporté d'autres cas de négligence, par exemple lorsqu'une assistante sociale, s'estimant manquer de respect de la part d'une bénéficiaire, décide de ralentir la procédure ou « remet le dossier en bas de la pile » parce que la personne n'a pas fourni tous les documents requis, sans pour autant l'en informer.

Une personne qui s'est sentie mal respectée par un usager et qui se dit « et bien, son papier et bien, je ne vais pas l'envoyer tout de suite. Je vais l'envoyer dans 15 jours ». (Travailleur-euse social-e, GR TS #4) ✨



De manière générale et dès le début des rencontres réalisées dans le cadre du projet, les expert-es du vécu ont exprimé se sentir dépendantes du bon vouloir des travailleuses, pourtant parfois pour des démarches essentielles.

En plus de ces dysfonctionnements, les participant-es dénoncent des pratiques infantilissantes, où est renvoyée l'idée aux allocataires du CPAS que les intervenant-es sociaux-ales savent mieux qu'eux-elles ce qui est bon pour eux-elles, ou encore se voient poser des diagnostics sur leur état de santé mentale sans que les intervenant-es n'aient nécessairement la formation adéquate pour le faire.

Malgré mes problèmes de santé, je veux travailler. [...] Et ça, j'ai dû le dire et le redire et le redire. Le service pour l'emploi a fini par me contacter parce que j'ai pleuré, j'ai hurlé pour avoir quelque chose auquel j'ai le droit normalement. (Expert-e du vécu, GR EdV #8) ✨

Les instances liées à la migration sont également identifiées comme des lieux où se produisent des abus, tant de la part de l'institution elle-même que de ses agent-es. Un abus institutionnel particulièrement saillant étant tout d'abord lié au fait que, selon la loi du 12 janvier 2007 relative à l'accueil des demandeur-es de protection internationale, l'État belge doit, entre autres aides matérielles, s'assurer de permettre aux personnes de bénéficier d'un hébergement. Or, depuis 2021, Fedasil et l'État belge ont été condamnés à de nombreuses reprises pour violation de ces droits fondamentaux. Cela peut avoir pour conséquence directe que certaines personnes demandeuses d'asile, laissées sans-abris, se tournent vers les services d'hébergement d'urgence destinés aux personnes sans chez-soi, déjà saturés. Au moment de cette étude, les travailleuses sociaux-ales de ces centres d'urgence constataient une arrivée croissante de personnes réfugiées, notamment des

Palestinien-nes, avec des besoins spécifiques face auxquels ces structures ne sont pas suffisamment équipées. Ces manquements de l'État créent donc une pression supplémentaire, tant opérationnelle qu'émotionnelle, sur les centres d'urgence et leurs intervenant-es qui réalisent ne plus être en mesure de fournir un travail de qualité.



Les participant-es du groupe de recherche des travailleuses sociaux-ales soulignent également les difficultés récurrentes liées au suivi des dossiers des personnes en procédures migratoires auprès de l'Office des Etrangers ou des communes. Pour les travailleurs.euses, ces difficultés incluent des délais de traitement souvent très longs, la perte de documents, ainsi que le non-traitement des demandes en raison d'erreurs dans les dossiers, sans que cela ne soit communiqué aux personnes concernées.

Finalement, la police est également identifiée comme une institution susceptible d'adopter des comportements abusifs. De nombreux témoignages relatent des abus de la part des agent-es, incluant des propos déplacés ou méprisants. Dans les cas les plus graves, des violences verbales, physiques, voire sexuelles, sont dénoncées par les répondant-es à l'enquête, avec une attention particulière portée sur l'impunité qui entoure souvent ces actes.

De manière générale, les participant-es à l'enquête et aux groupes de recherche dénoncent le manque de considération de la police envers les personnes sans chez-soi, un facteur qu'ils-elles considèrent comme contribuant directement à ces abus. Certain-es participant-es estiment d'ailleurs que la police représente un danger pour ces personnes, en particulier quand elles sont racisées, issues de l'immigration ou en séjour précaire.

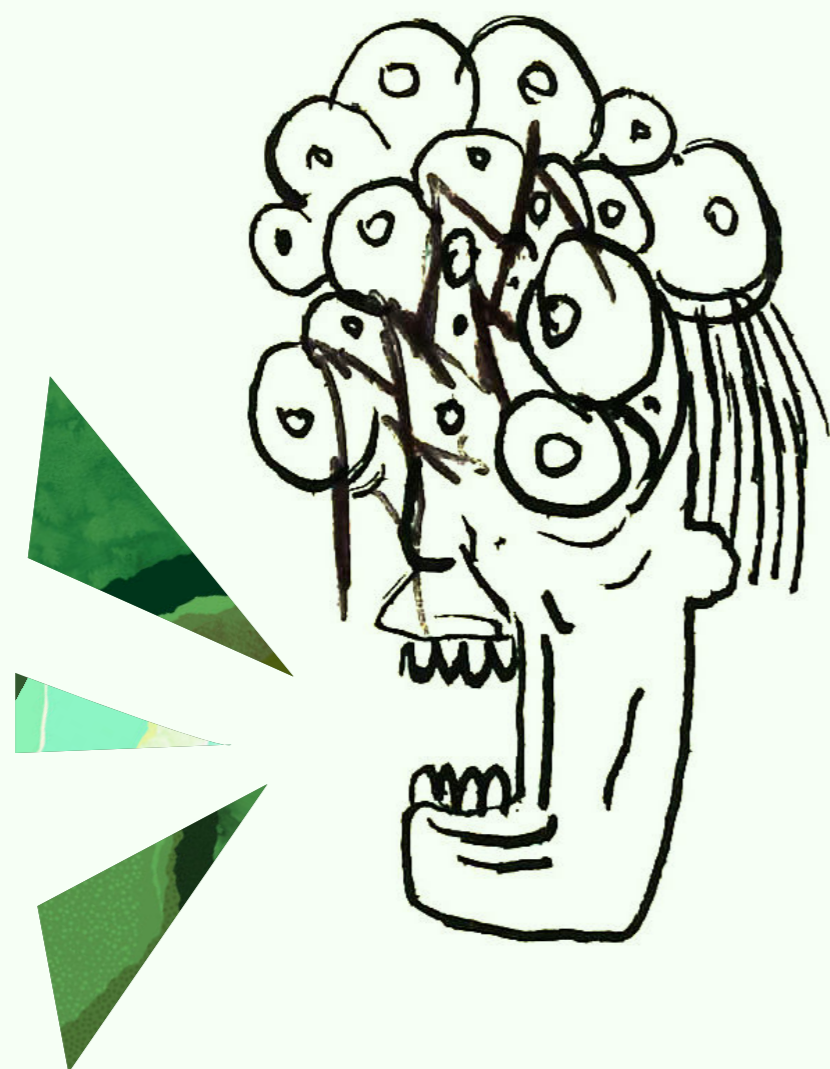
Les réponses à l'enquête révèlent également des abus concernant l'accompagnement, souvent inadéquat, des victimes de violences conjugales, où l'intervention policière est perçue comme inadaptée. Selon les participant-es, cette intervention peut banaliser les faits et culpabiliser les victimes, entraînant ainsi une victimisation secondaire¹⁶.

La police qui refuse parfois de prendre les plaintes des mamans pour violence ou autre en insinuant que le papa est peut-être le « gentil ». (Répondant-e à l'enquête) ♡

¹⁶ La victimisation secondaire peut être définie comme la réaction sociale ou sociétale négative consécutive à la victimisation primaire pouvant mener à une nouvelle violation des droits légitimes de la victime (Orth, 2002).

Les échanges lors des groupes de recherche révèlent en tout cas un questionnement autour de l'image de la police, aussi bien chez les travailleuses que chez les usagers.

Partir du principe que la police et la justice sont là pour protéger les plus vulnérables, selon moi, c'est une grosse erreur. C'est peut-être même les mettre en danger. Si la police était là pour protéger les plus vulnérables, on appellerait tous la police cinq fois par jour dans nos institutions. Pourtant, ce n'est certainement pas à la police que je pense en premier pour les protéger. (Travailleuse sociale, GR TS #4)



RÉPERCUSSIONS SUR LES PERSONNES SANS CHEZ-SOI ET LES PROFESSIONNEL·LES QUI LES ACCOMPAGNENT

LE NON-RECOURS À SES DROITS

Tout d'abord, le concept de non-recours qui décrit le fait que des personnes éligibles aux droits finissent par ne pas en bénéficier est une des principales conséquences de tous les obstacles – voire violences – évoquées dans cette section. L'Observatoire de la Santé et du Social (2016), sur base des travaux de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) identifie cinq chemins principaux menant au non-recours. Les points suivants présentent l'analyse proposée dans ce rapport thématique («Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise») en la mettant en lien avec les vécus partagés lors des groupes de recherche de ce projet.

La non-connaissance du droit

Le problème c'est qu'on dit souvent que nul n'est censé ignorer la loi. Et l'autre problème, c'est qu'on ne sait pas par où chercher. Lorsqu'on s'adresse à une instance d'aide sociale, soit ils ne sont pas au courant de tous les droits et ne prennent pas le temps d'aller chercher, soit, s'ils le savent mais ne vont pas eux-même nous donner les bonnes informations et ça peut nous conduire à des fausses pistes. (Expert-e du vécu, GR EdV #2)


Selon les auteur·rices de l'Observatoire de la Santé et du Social, cette catégorie inclut les situations dans lesquelles les personnes ignorent leurs droits ou ont reçu des informations incorrectes, souvent par manque de clarté dans les explications fournies par les institutions ou par la complexité croissante des dispositifs d'octroi des droits et des codes institutionnels à respecter (les horaires ou les comportements requis). Dans ce cas, malgré la distribution de brochures ou l'offre d'informations juridiques, ces démarches ne suffisent pas toujours à transmettre une connaissance effective des droits disponibles.

La non-demande du droit

J'ai pensé [de l'assistante sociale]: «excuse-moi, mais j'ai attendu un mois pour venir et après tu ne me laisses même pas traiter avec toi les points qui pour moi qui sont sensibles». Et c'est ça qui me déçoit de plus en plus et que je dis que maintenant le CPAS, ça me suffit. Prenez-le et laissez-moi vivre sans ce revenu-là. (Expert-e du vécu, GR EdV #5)

Selon l'analyse faite dans le rapport précité, il s'agit ici des cas dans lesquels les personnes choisissent de ne pas faire valoir leurs droits pour plusieurs raisons : perceptions négatives des institutions, état physique ou psychologique difficile, ou encore la lourdeur des démarches et des coûts impliqués. Parfois, cette absence de demande résulte d'un épuisement face à un trop grand nombre de démarches précédemment entreprises ou de violences institutionnelles subies, ce qui peut susciter un sentiment d'humiliation, de frustration, voire de dépression, entravant encore leur volonté de poursuivre des démarches.


La non-réception du droit

Moi, ça m'est arrivé que mon dossier soit en retard de trois mois parce qu'il [l'assistant social] n'avait pas envie de le traiter, soi-disant parce que je n'ai pas apporté un papier ou que je n'ai pas fait le nécessaire. Là, je trouve qu'ils ne sont pas vraiment ni honnêtes ni responsables de laisser traîner les dossiers vraiment sensibles des gens. (Expert-e du vécu, GR EdV #5) 

Dans la continuité de l'analyse du non-recours proposée par l'Observatoire de la Santé et Social (2016), cette situation découle de nombreux obstacles institutionnels et administratifs, comme les réorientations entre services, les problèmes de communication ou le manque de suivi des dossiers. Des retards dans les décisions ou des informations incomplètes conduisent parfois à l'inéligibilité ou au découragement.

Ces problèmes peuvent être exacerbés par des discriminations perçues (origine ethnique, langue, genre, etc.) et rendent les recours juridiques souvent inaccessibles. La non-réception du droit peut donc priver les individus de leurs droits, parfois même sans justification légale.

La non-proposition du droit

Mais par contre, [l'assistant social] a fait une faute... Au fait, quand on est radié, on a droit un délai d'un an pour se remettre en règle et là ça faisait 11 mois. Donc au fait, il m'accorde le RIS mais ça lui a échappé de me proposer l'adresse de référence. Et avec ça, je n'aurais pas eu de problème. (Expert-e du vécu, GR EdV #5) 


Dans ce cas, les droits potentiellement accessibles ne sont pas proposés par les agent-es institutionnel-les, souvent en raison de contraintes internes comme le manque de temps, des quotas, le turn-over ou une relation difficile avec l'usagere. Selon le rapport sur le non-recours de l'Observatoire de la Santé et du Social, ce manquement peut découler de directives internes visant à limiter l'information, pour des raisons budgétaires ou administratives et il érode la confiance lorsque les personnes découvrent a posteriori qu'elles n'ont pas été informées de leurs droits.

L'exclusion du droit


Dans le rapport sur le non-recours aux droits de l'Observatoire de la Santé et du Social, l'exclusion des droits a été reprise comme catégorie d'analyse afin de mettre en lumière les situations dans lesquelles les personnes ne bénéficient plus ou pas d'un accès aux droits demandé. Cette situation se présente lorsque les personnes n'ont pas connaissance claire des critères d'éligibilité, lorsque les délais d'éligibilité sont dépassés ou encore lorsqu'elles jugent que l'exclusion a été réalisée sur base de critères subjectifs ou abusifs. Ce cas de figure peut ainsi faire suite aux difficultés présentées dans les catégories précédentes. Il peut créer des ressentiments chez les personnes qui se sentent alors exclues de manière illégitimes ou laissées à elles-mêmes dans des situations de grande difficulté sociale. Il peut par ailleurs mettre en exergue le conditionnement de plus en plus accru de l'accessibilité aux droits.

RÉPERCUSSIONS SUR LA SÉCURITÉ AINSI QUE LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE DES PERSONNES SANS CHEZ-SOI


Le non-recours représente un risque direct pour la santé physique et mentale des personnes concernées, en raison du stress intense et du sentiment de déshumanisation et d'injustice qu'il engendre.

Et en fait, [les assistants sociaux] ne vont pas se déranger pour une personne qui est vraiment dans le besoin. Et après, quand tu arrives en colère, ils te disent : « calme, courage, ça va aller ». Mais quoi ? Je vais mettre ça dans ma poche ? Mais mets-toi une minute dans ma situation et après, tu vas sentir mes angoisses. Toi tu n'as pas ces angoisses et tu ne vas jamais me comprendre. (Expert-e du vécu, GR EdV #5) 


Cette détresse peut parfois conduire les personnes concernées à rechercher un soulagement temporaire dans l'usage de drogue pour échapper à la dureté de cette réalité.

À partir du moment où j'ai perdu cette adresse-là, je n'avais plus aucun droit. Je n'avais pas d'argent non plus. Psychologiquement, j'étais déjà pas en ordre. Après, qu'est-ce qu'il allait se passer encore ? J'allais encore tomber plus bas. Qu'est-ce qui allait me tenir debout ? La drogue. On est d'accord ? La drogue, l'alcool, les benzos, n'importe quoi. Tout ce que j'allais trouver dans la rue avec les gens qui vivent dehors, ça allait être ça. (Expert-e du vécu, GR EdV #3) 

Le non-recours peut également pousser les personnes à recourir à des pratiques de survie alternatives, parfois illégales, qui, à leur tour, sont criminalisées et renforcent leur exclusion. Lors des échanges, ces pratiques ont été particulièrement mises en lumière par l'intervention marquante d'une experte du vécu, soulignant avec une pointe de cynisme la brutalité de cette réalité.


Ça fait depuis le mois de juillet que j'essaie d'avoir une carte d'identité en plastique, mais y a pas moyen. Et donc en fait, je commence à enculer le système grave. J'hésite à partir au Portugal pour avoir des papiers à 400€ faits par les pirates soudanais. (Expert-e du vécu, GR EdV #1) 

Ces violences institutionnelles sont d'autant plus problématiques que les personnes sans chez-soi n'ont souvent pas les outils et le réseau adéquat pour pouvoir s'en défendre.

Si je peux me permettre de compléter : le fait d'être face à [une personne sans chez-soi], ça peut permettre [au-à la travailleuse] de ne pas avoir trop d'efforts dans son travail. Elle ne se défendra pas, comme le ferait [une personne avec un chez-soi], qui elle, peut se retourner, peut rouspéter. On sait qu'elle a des possibilités que [la personne sans chez-soi] n'a pas. (Expert-e du vécu, GR EdV #9) 

Face à cette réalité, les travailleur-euses sociaux-ales doivent souvent accompagner les personnes les plus exclues ou les plus stigmatisées pour garantir qu'elles accèdent aux services et qu'elles reçoivent une prise en charge digne. Toutefois, certain-es travailleur-euses estiment que cette dépendance envers leurs services est particulièrement dégradante pour les personnes concernées et ce d'autant plus dans un système qui impose paradoxalement une injonction à l'autonomisation des usager-es.




Il y a une demande du travail social vers l'autonomisation, qui n'est justement pas toujours possible. « Il faut qu'ils s'autonomisent, il faut qu'il fasse par eux-mêmes ». Mais dans quelles conditions ? Cette injonction-là, à l'autonomisation, ça peut être très brutal, très violent. Je me rends compte que les gens quand ils arrivent dans [mon service], ils n'ont plus aucune confiance en eux. [Ils ne se sentent plus capables] de sortir de cette situation. Ils n'ont même plus confiance en le fait qu'ils aient encore des compétences, qu'ils soient encore capables de quelque chose. (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 

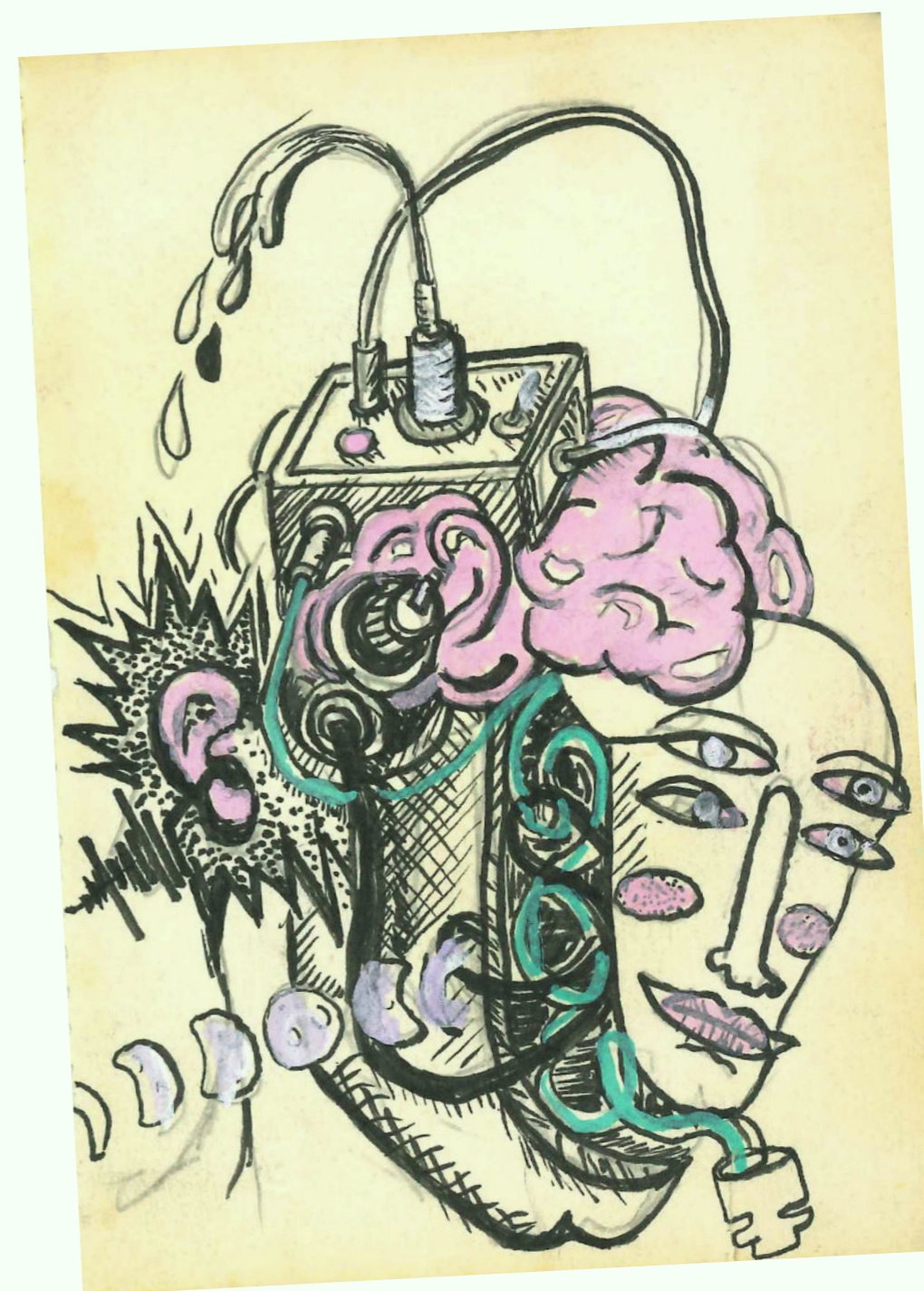
RÉPERCUSSIONS SUR LES TRAVAILLEUR-EUSES DU SECTEUR DE L'AIDE AUX PERSONNES SANS CHEZ-SOI

Les travailleur-euses sociaux-ales ressentent également les répercussions de ce système jugé dysfonctionnel. En plus de la surcharge de travail à laquelle ils-elles sont confrontées, les processus administratifs lourds et les obstacles institutionnels compliquent leur mission. Cette impression de devoir sans cesse pallier les lacunes des institutions partenaires érode leur motivation et les expose à un épuisement émotionnel, réduisant leur capacité à fournir un accompagnement de qualité. Ces violences institutionnelles – qu'elles soient dues à des retards, à des incompréhensions ou à des moyens insuffisants – finissent par déshumaniser non seulement les bénéficiaires, mais également les équipes sociales du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, compromettant ainsi la mission même de l'accompagnement.

Par ailleurs, le cumul de discriminations, d'injustices sociales et de situations jugées déshumanisantes par les participant-es affecte profondément les personnes sans chez-soi, minant leur confiance en elles-mêmes ainsi que leur confiance envers les intervenant-es sociaux-ales en général. Ces situations peuvent alors générer une détresse qui se répercute sur les services d'aide aux personnes sans chez-soi.



La frustration d'être refusé de partout, d'avoir des situations administratives totalement bloquées entraîne une perte de confiance envers les travailleurs sociaux et une explosion de la colère accumulée auprès de nos équipes (Répondant-e à l'enquête) 



C

Le niveau intra-institutionnel

Les institutions d'aide aux personnes sans chez-soi, conçues pour offrir soutien, accompagnement et protection, peuvent parfois devenir des lieux où s'exacerbent les tensions et les inégalités qu'elles cherchent à atténuer. Ces contradictions révèlent des formes de violences institutionnelles qui touchent non seulement les usageres, déjà en situation de grande vulnérabilité, mais aussi les travailleuses sociales, prises dans un système où les contraintes structurelles et organisationnelles limitent leur capacité à répondre aux besoins essentiels.

Dès lors, ce chapitre s'attache à examiner les manifestations concrètes des violences institutionnelles et à répondre aux questions suivantes : quelles formes ces violences prennent-elles dans la pratique quotidienne ? Pourquoi et comment ces mécanismes affectent-ils simultanément les bénéficiaires et les intervenantes, pourtant motivées par l'objectif d'un accompagnement de qualité pour les usageres ? Dans un premier temps, cette section analyse les violences subies par les usageres, qu'il s'agisse de l'inadéquation des infrastructures, des critères d'accès discriminants ou de la saturation des services. Elle explore ensuite les répercussions de ces dysfonctionnements sur les équipes sociales, en mettant en lumière les défis liés au manque de moyens, à l'insuffisance de formation et à la charge émotionnelle inhérente à leur mission.

En interrogeant ces dynamiques institutionnelles, ce chapitre met en lumière la manière dont les failles structurelles alimentent un cercle vicieux, où les usageres, les travailleuses et les institutions peuvent se retrouver enfermées dans des logiques les menant à reproduire les violences qu'ils-elles sont censées combattre.



VIOLENCES INSTITUTIONNELLES ENVERS LES USAGERES

Les violences institutionnelles envers les usageres des services d'aide aux personnes sans chez-soi se manifestent à travers des mécanismes qui peuvent exacerber leur vulnérabilité plutôt que de l'atténuer. Ces violences, souvent invisibles ou implicites, soulèvent une question centrale : comment des structures conçues pour apporter soutien et protection en viennent-elles parfois à reproduire, voire aggraver, l'exclusion sociale des personnes qu'elles accompagnent ? Quelles formes ces violences institutionnelles prennent-elles concrètement dans le quotidien des usageres ?

Cette section s'intéresse à trois dimensions. D'abord, la saturation des services, résultat direct d'un manque de moyens, oblige les personnes en précarité à errer pour accéder à des ressources essentielles. Ensuite, les critères d'accès, officiels ou officieux, jugés rigides ou inadaptés, créent des barrières supplémentaires et renforcent une logique d'exclusion. Enfin, l'inadéquation des infrastructures — que ce soit par leur capacité, leur qualité ou leur organisation — illustre comment des lieux d'accueil peuvent devenir sources de tensions. À travers ces aspects, il s'agit d'interroger la capacité des institutions à réellement répondre aux besoins des publics les plus vulnérables.

UN SYSTÈME SATURÉ

La saturation des services, en lien direct avec le manque de moyens discuté précédemment, est fréquemment citée comme une forme de violence institutionnelle adressée aux usageres. En imposant des limites (d'accueil, de services ou d'accompagnement), ce manque de moyens oblige de nombreux-ses usageres à rester sans solution pour des besoins fondamentaux tels que trouver un lieu pour passer la nuit ou accéder à des services d'hygiène.

Errer pour répondre à des besoins essentiels

Tout d'abord, il est important de noter que les expertes du vécu des groupes de recherche abordent la question de la saturation de manière nuancée.

*Le manque de place dans un service, c'est contraignant, mais bon, c'est comme : « tu aurais voulu aller faire tes magasins toutes les semaines, mais malheureusement, c'est toutes les deux semaines ». C'est la vie. [...] J'appelle pas ça une violence. J'appelle ça un truc un peu embêtant. (Expert-e du vécu, GR EdV #6) **

Selon cette vision, la violence générée par le manque de place n'est pas directement imputable à l'institution, mais plutôt au système, qui crée (par absence de chez-soi et manque de moyens mis à disposition du secteur) la contrainte de devoir constamment chercher un lieu où accéder au service souhaité.

Là où ça peut devenir violent, c'est qu'à un certain moment, t'es obligé de faire toute une tournée pour arriver à trouver l'endroit où tu vas prendre ta douche : t'as été là et ça n'allait pas, t'as été là, c'était trop tard, t'as été là, il y avait trop de monde déjà inscrit. Et au bout du compte, c'est seulement en fin de journée que t'as trouvé un endroit pour prendre ta douche. (Expert-e du vécu, GR EdV #6) ☹️

Ce n'est donc pas tant l'absence ponctuelle d'un service qui est perçue comme violente par certaines, mais plutôt la répétition et la multiplication des contraintes qui, au fil du temps, produisent une expérience de violence. Cette situation est avant tout générée par l'absence de chez-soi, qui prive les personnes d'un espace personnel où répondre à leurs besoins fondamentaux et les expose ainsi à la saturation et aux dysfonctionnements des services.

Mise en concurrence des publics

La saturation des services entraîne parfois également une mise en concurrence, consciente ou inconsciente, des publics : selon les services et leur vision institutionnelle, la priorité est donnée soit aux personnes avec le plus grand « potentiel de réinsertion », soit aux personnes les plus vulnérables. Cette mise en concurrence plus ou moins arbitraire est vécue violemment par les personnes qui se sentent « hors cases » (ni assez « réinsérables », ni assez vulnérables).

Des fois, y a des gens qui sont vraiment dans des situations plus critiques qui prennent le dessus. Du coup ils effacent des personnes de la liste en disant « bon bah voilà, toi, à la limite tu vas t'en sortir ». Ils essaient d'être les plus justes, corrects, possible. Mais après, eux, ils sont tranquilles, ils vont aller boire un verre entre collègues et puis voilà quoi. Pendant ce temps-là, toi tu te fais baiser et à 21h t'es de nouveau en train de faire l'espèce de chelou pendant toute la nuit. Et ça, ils s'en rendent pas compte. (Expert-e du vécu, GR EdV #3) #

Au-delà de la violence liée au refus, ce témoignage met en évidence une perception de banalisation de la mise en concurrence des usageres par les travailleureuses sociaux-ales. Cette normalisation, qui peut être interprétée comme un manque de considération ou d'empathie, peut susciter un sentiment d'injustice chez les personnes concernées. La section interpersonnelle de ce rapport analysera comment ces situations engendrent également des dilemmes moraux pour les travailleureuses.

DES CRITÈRES D'ACCÈS CONTRAIGNANTS

Les conditions d'accès aux services d'aide pour les personnes sans chez-soi sont perçues par de nombreux-ses participant-es comme une forme d'exclusion. Parfois loin d'être inconditionnels, une partie de ces services imposent des critères et des règles (officiellement ou non) qui excluent d'office une partie du public qu'ils souhaitent accompagner et qui accentuent la marginalisation des personnes les plus vulnérables.

Des critères officiels

Pour plusieurs participant-es, les conditions d'accès de certains services tels que les maisons d'accueil ne s'adaptent pas aux situations spécifiques des usager-es ou à la réalité fluctuante du contexte bruxellois.



On m'a toujours dit « oui, mais dans cette maison, on accueille des familles avec des enfants mineurs ». Ok, mais que fait-on alors de tous ces gens qui ont des enfants majeurs qui vivent avec eux ? Et qui sommes-nous, nous, pour dire « vos enfants ont 18 ans, mettez-les dans des structures pour les grands » ?

(Travailleur-euse social-e, GR TS #1) ””

De plus, selon certain-es participant-es, l'absence d'une vision « macro » ou d'une évaluation globale des besoins des usager-es conduit à une déconnexion entre l'offre de services et les réalités du terrain. Ils-elles regrettent que certaines catégories de personnes soient complètement oubliées, faute d'une politique d'accueil adaptée.



Il manque comme ça une espèce d'évaluation des conditions d'accueil, car tout un pan du public peut être complètement oublié. Et pour moi, les institutions ou l'État – je ne sais pas très bien – n'ont pas cette vision macro et manquent à se demander « bah là, est-ce qu'on répond bien aux missions de pouvoir faire un accueil inconditionnel de toutes ces personnes ? ». (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) ✨

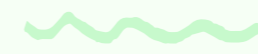
En effet, la contribution financière exigée par les maisons d'accueil – par exemple –, qui se justifie par des subventions insuffisantes, est un facteur dissuasif majeur pour les personnes sans chez-soi. Pour certain-es, la participation demandée, pouvant représenter jusqu'aux deux tiers de leur revenu, rend l'accès à ces services impossible, les poussant souvent à préférer rester dans la rue, dans des hébergements d'urgence ou dans des squats plutôt que de sacrifier leur autonomie financière.



J'ai appris que la maison d'accueil prenait deux tiers du revenu. Donc la fille n'a clairement pas voulu y aller. Sinon il lui restait que dalle à la fin. Donc clairement, les gens préfèrent aller dans la rue et ne pas aller dans la maison d'accueil. En plus, tu ne peux pas rentrer parce que tu consommes ou parce que tu es trop pété.

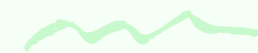
(Travailleur-euse social-e, GR TS #3) ~~~

Pour certain-es, ce coût jugé excessif remet en question le rôle des maisons d'accueil comme structures de transition vers une autonomie financière. En effet, pour des personnes en situation de précarité, cette exigence financière – parfois cumulée à des problématiques personnelles – rend l'épargne difficile, bien que cela leur soit nécessaire pour envisager un projet de logement stable à long terme.



Pour un public sans-abri, je trouve que c'est quand même hyper cher. Ils doivent faire la manche ou chercher de l'argent ailleurs. Et puis à nous, ils nous disent parfois : « comment vous voulez que je mette de côté ? ». Bah... Bonne question. (Travailleur-euse social-e, GR TS #3) ☆

Parfois, certain-es usager-es voient ces coûts comme disproportionnés par rapport à la qualité du service fourni et de l'investissement aux tâches qu'il leur est demandé une fois admis-es dans ces structures.



Tu paies 800 euros et pour ce prix-là, t'as des horaires, tu dois rentrer avant telle heure en semaine, tu peux pas rester dans ta chambre, tu dois faire tes tâches, tu dois préparer à bouffer pour tout le monde... Tout ça pour 800, 900 balles par mois. (Expert-e du vécu, GR EdV #9) ✨

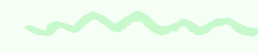
La perception de ce coût élevé s'accompagne souvent d'un sentiment d'incompréhension, conduisant certaines personnes à éviter ce type de structure, parfois même à nourrir un sentiment de méfiance vis-à-vis d'elles.

Enfin, les procédures d'accès aux services sont parfois jugées contraignantes. Par exemple, la nécessité d'appeler pour obtenir une place – parfois dans des créneaux limités – suppose l'accès à un téléphone (chargé) et à un abonnement, ce qui n'est pas toujours le cas pour les personnes sans chez-soi.



Le téléphone que tu dois faire tous les jours... Est-ce que c'est vraiment nécessaire ? T'as pas de GSM, tu te trouves dans la rue, tu dois trouver un téléphone et téléphoner, parfois pendant une heure... Mais le crédit, là, c'est pas à toi. C'est normal ça ? (Expert-e du vécu, GR EdV #3) ✨

Par ailleurs, la procédure téléphonique est perçue en elle-même comme violente : les lignes sont souvent saturées, entraînant de longs délais d'attente qui découragent les usager-es et mobilisent énormément de temps aux travailleureuses qui les accompagnent.



- Le temps d'attente au téléphone...
- Si je dois accumuler le temps d'attente que j'ai passé au téléphone, je pense que j'ai perdu une année de vie.
- Et puis ça coupe.
- Et puis ça coupe, c'est horrible.

(Travailleur-euses sociaux-ales, GR TS #3) ””

Les échanges des groupes de recherche mettent en lumière plusieurs défis structurels qui dépassent la simple question des maisons d'accueil ou des hébergements d'urgence. Qu'il s'agisse de coûts financiers jugés excessifs, de procédures d'accès contraignantes, ou encore d'une vision « macro » insuffisante, ces éléments – en partie contraints par des pressions systémiques – soulignent une déconnexion entre l'offre et les besoins réels sur le terrain.

Des critères officieux

D'autres critiquent l'absence de transparence dans les critères d'accompagnement. À titre d'exemple, dans certaines structures, plusieurs candidat-es sont présélectionné-es pour une même place, ce qui crée à nouveau une sorte de « compétition » entre usager-es, qui seront choisi-es selon des critères définis arbitrairement.

Dans l'institution dans laquelle je travaille, il y a des critères que je trouve excluants. Par exemple, avant que je n'arrive, quand il y avait une place disponible pour une famille à accueillir, ils rencontraient trois familles. Puis ils faisaient un choix. Un choix sur base de quoi ? C'est quoi le critère ? C'est plus important ? C'est plus urgent ? C'est plus grave ? C'est plus dramatique ? Voilà, ils faisaient un choix. (Travailleur-euse social-e, GR TS #3)

Ces pratiques de sélection, qui rappellent un « entretien d'embauche » à certain-es participant-es, accentuent la pression sur les potentiel-les usager-es et s'éloignent de la mission d'accueil plus ou moins inconditionnel que certaines structures sont censées promouvoir. Il semble évident que la saturation des services, évoquée précédemment, contribue à renforcer cette tendance car l'offre actuelle est insuffisante pour répondre aux besoins de toutes les personnes cherchant à y accéder.

Les barrières linguistiques peuvent être un autre critère officieux de sélection. Plusieurs participant-es rapportent que des usager-es ont été refusé-es dans certains services en raison de leur maîtrise limitée du français et ainsi de la difficulté à entrer en contact avec ceux-celles-ci. Face à cette difficulté, le critère d'inclusion linguistique s'impose de manière officieuse et discriminatoire.

Ce qui m'a le plus choqué, c'est que parfois, quand on envoie des familles dans des maisons d'accueil, j'ai des retours du type « ah non, mais ils ne parlent pas assez bien français donc on les prendra pas ». Et donc je leur dis quoi, moi ? Il faut que je leur apprenne le français pendant deux ans, puis il y aura une possibilité d'aller dans une maison d'accueil ? [...] Pour moi, s'ils passent ces entretiens, ils sont prêts pour le marché de l'emploi. (Travailleur-euse social-e, GR TS #3)

La loi pistache

Pour certain-es participant-es, toutes ces pratiques contredisent les principes d'accueil et d'accompagnement des plus vulnérables en introduisant de manière implicite une conditionnalité qui engendre une inégalité d'accès. Face aux contraintes institutionnelles (liées à leurs moyens ou aux exigences des pouvoirs subsidants), les services ont peu d'alternatives pour contourner cette réalité, bien qu'ils conscientisent souvent l'exclusion que cela provoque pour toute une partie des publics sans chez-soi.

Si t'as un sachet de pistaches, tu vas prendre celles qui sont déjà un peu ouvertes, parce que c'est plus facile à manger. C'est un peu la même dans notre secteur. Les profils les plus difficiles, ce sont les pistaches qui sont fermées. On a besoin de résultats envers des pouvoirs subsidants et tout ça. Alors, on va prendre les pistaches qui sont déjà un peu ouvertes, parce qu'on va pouvoir travailler avec. Mais le reste des pistaches, il reste dans le sachet et rien ne bouge. C'est ça la loi pistache. (Travailleur-euse social-e, GR TS #1)

En conclusion, les critères d'accès – qu'ils soient officiels ou officieux – et les pratiques d'accueil dans les services d'aide aux personnes sans chez-soi révèlent un désalignement profond entre les besoins des publics les plus vulnérables et les capacités des structures censées les accompagner. Ces mécanismes, parfois perçus comme discriminants ou inadaptés, contribuent à renforcer l'exclusion et à accentuer la marginalisation de celles et ceux qui échappent aux « cases » institutionnelles. Loin de garantir un accès inconditionnel, ces barrières soulèvent une interrogation cruciale : les institutions peuvent-elles concilier leurs contraintes internes avec la mission d'inclusion et de protection des plus vulnérables ?

ADÉQUATION DES SERVICES À LA RÉALITÉ DES PUBLICS SANS CHEZ-SOI

Des infrastructures sous tension

Parfois, ce sont les infrastructures des services d'aide aux personnes sans chez-soi qui sont perçues comme inadéquates pour répondre aux besoins fondamentaux et à la dignité des usager-es. Et ce, pour diverses raisons. Cette insuffisance se manifeste parfois par la moindre qualité des installations et nourrit le sentiment chez les usager-es que leur situation de grande précarité justifie un traitement en deçà de la qualité attendue.

Un service qui offre des douches et qui est bien organisé ne doit pas avoir de problème d'eau chaude pour le deuxième, le troisième ou le quatrième usager. Il doit avoir de l'eau chaude tout le temps pour tout le monde. Si c'est pas le cas, c'est que leur système ne fonctionne pas bien ou que leur choix technique n'est pas bon. Ceux qui veulent offrir un système de douche doivent avoir travaillé sur cette problématique technique avant. Et pas dire « nous, on s'en fout, on fait au minimum avec un minimum de budget, il y aura de l'eau chaude pour deux personnes et on s'en fout ». (Expert-e du vécu, GR EdV #6)



Un autre aspect majeur soulevé est la taille et la capacité d'accueil des structures, parfois perçues comme surpeuplées et trop grandes. Les participant-es évoquent l'image d'usager-es « entassées comme des animaux », illustrant un contexte où la promiscuité devient difficile à supporter, voire déshumanise.

La surpopulation des structures contribue à l'augmentation de la nervosité parmi les usager-es, un effet corroboré par des recherches montrant que la densité élevée dans les hébergements pour personnes sans chez-soi réduit la tolérance à la frustration et détériore les relations interpersonnelles des personnes cohabitant ces lieux (Pable, 2012). En prime, les services manquent souvent d'espaces individuels qui permettraient d'offrir un sas où les personnes en difficulté pourraient s'isoler temporairement.

Beaucoup de participant·es déplorent également le recours aux dortoirs partagés, dont les impacts psychologiques et relationnels sont jugés sous-estimés. Le partage de chambre peut générer des tensions entre les co-occupant·es, en raison des différences de rythme de vie, d'habitudes et de besoins spécifiques.

Le fait d'avoir une seule chambre joue beaucoup sur la santé mentale et le moral des personnes. La chambre partagée génère beaucoup de problèmes entre colocataires (vol, ronflement, bruit, espace, etc.). (Répondant·e à l'enquête) ☆

Outre ces sources de tensions interpersonnelles exacerbées par la vulnérabilité des usager·es de ces services, le manque d'intimité constitue un autre effet délétère du partage d'espace. Selon certain·es auteur·rices, l'absence d'espaces privés ou personnels accentue le stress et crée un sentiment de surpeuplement (Chan, 1999), qui pourrait aller jusqu'à donner le sentiment aux personnes concernées d'être « dépossédées » de leur propre vie.

Il y a ça aussi, que les gens ne sont pas tout seuls dans leur chambre. Il n'y a même pas des cloisons. Il n'y a même pas un rideau. (Expert·e du vécu, GR EdV #9) ✎

Finalement, les participant·es au projet mettent également en avant l'entretien apporté aux services. D'une part, ils·elles pointent le manque d'hygiène de certaines infrastructures, un problème parfois aggravé par la prolifération de nuisibles tels que les punaises de lit. D'autre part, l'aspect impersonnel de certains services, sans décoration ou éléments de confort, leur semble contribuer à une atmosphère peu accueillante qui renforce le sentiment de dépersonnalisation des usager·es.

Ces différents aspects révèlent comment la qualité et l'adéquation des infrastructures – à nouveau en grande partie dépendantes des moyens mis à disposition – affectent directement le bien-être et la dignité des personnes sans chez-soi, compromettant la qualité de l'accueil et la relation du personnel au public.

Des règles qui risquent de renforcer l'exclusion

Les participant·es soulignent que l'intégration à certains services d'aide aux personnes sans chez-soi est souvent conditionnée par un ensemble de règles en inadéquation avec les publics accueillis ou accompagnés. Ces exigences peuvent porter préjudice aux usager·es les plus vulnérables, pour qui ces conditions sont parfois difficiles – voire impossibles – à respecter. Selon certain·es participant·es, les règlements peuvent être davantage centrés sur le contrôle et la normalisation des personnes accueillies que sur une adaptation aux spécificités variées des usager·es.

Notre direction répercute une violence institutionnelle chez nos usagers à cause de ses idées strictes et ses valeurs : ne pas manger en excès, éviter d'être assistés et promouvoir l'autonomie. Elle entretient aussi l'idée préconçue que les usagers profitent. (Répondant·e à l'enquête) ✎

Les exigences de sobriété illustrent également cette logique de conditionnalité : la plupart des structures interdisent tout usage de drogue à l'intérieur de leurs locaux. Couplées aux couvre-feux, ces règles placent les personnes incapables de s'abstenir pendant des temps plus ou moins longs dans une situation où elles doivent enfreindre le règlement, au risque d'être exclues – une situation compromettant ainsi la relation de confiance entre travailleuse·es et usager·es.

Nous on travaille avec des gens qui consomment. Et qui va accueillir en maison d'accueil en fait ? Il n'y en a pas beaucoup, des maisons d'accueil qui sont ouvertes à ça. (Travailleuse sociale, GR TS #3) ♪

Cette logique de contrôle ou de normalisation peut freiner le soutien et l'accompagnement vers une véritable autonomie. L'imposition de couvre-feux, de la participation obligatoire aux tâches collectives ou encore de la gestion de leur argent par l'institution peut ainsi renforcer un sentiment d'infantilisation, particulièrement pour les personnes qui aspirent à gérer elles-mêmes leurs responsabilités.

Maintenant, il y a tout un public qui est demandeur d'accéder à ces services par manque de solutions de logements, mais qui se sent infantilisé parce qu'on va lui imposer toujours toutes ces pratiques anciennes, qui ne sont plus adaptées. Ils se sentent pas en besoin qu'on gère toute leur vie, leur argent, leurs machins. Ils n'ont pas de logement, tout est bouché et ils tentent leur chance en maison d'accueil, c'est tout. (Expert·e du vécu, GR EdV #9) ✎

Certain·es expert·es du vécu évoquent un sentiment de surveillance qui perdure tout au long de leur parcours vers l'autonomie, marqué par des

suisvis imposés visant à garantir leur insertion sociale. Ces pratiques sont parfois perçues comme une remise en question dégradante de leur capacité à gérer leur propre vie.

Quand j'ai eu un appartement après être sortie du centre d'hébergement, ils m'ont imposé un suivi. Selon eux, pour m'inclure dans la vie sociale, pour s'assurer que je m'intègre bien. On dirait que pour eux, si tu sors d'un centre d'hébergement, c'est comme si tu sortais de... De la forêt. On dirait que t'as jamais vécu dans la vie sociale. On dirait que t'es un gamin, quoi. (Expert·e du vécu, GR EdV #5) #



Les bénéficiaires qui souhaitent garder le contrôle de leur vie se voient par ce biais imposer des démarches qu'ils-elles perçoivent comme intrusives – voire paternalistes – et peuvent affecter leur confiance dans les institutions d'aide et les travailleureuses sociaux-ales, pour finir par chercher à s'en détourner.

- Et le travailleur social, il insiste pour mettre mon argent sur le compte de l'ASBL. - Ils ont essayé de le faire à moi aussi ! J'ai refusé, ça ! J'ai refusé ! Moi je sais très bien ce que je fais avec mon pognon et c'est pas l'ASBL qui... Parce qu'ils insistent, en plus. Non, je rigole pas avec ça.

(Expert-es du vécu, GR EdV #5) ✨

Selon divers travaux (Bergstrom-Lynch, 2018 ; DeWard & Moe, 2010 ; Hartnett et Postmus, 2010), les pratiques de contrôle affectent négativement le sentiment de maîtrise personnelle des bénéficiaires, limitant ainsi leur autonomie et leur capacité à prendre des décisions indépendantes. Cette perception d'infantilisation, ressentie comme une atteinte à leur dignité, peut amener les usageres à remettre en question la valeur d'un accompagnement institutionnel qui, au lieu de favoriser leur autonomie et leur bien-être, semble chercher à les normaliser. Or, pris par l'urgence de trouver des solutions, les participant-es jugent que les usageres se conforment parfois à ces chartes plus ou moins restrictives sans réellement y consentir.

Des heures de couvre-feu, des réveils, des contrôles des chambres... Si on a un appel de nuit pour installer une personne en dortoir, on fait du bruit, on réveille les autres... Ils signent la charte de vie, mais ont-ils vraiment le choix ?

(Répondant-e à l'enquête) 🌊

Pour de nombreux-ses expert-es du vécu, c'est le bien-être qui devrait être prioritaire dans les services travaillant avec des personnes sans chez-soi. Ces personnes, souvent fragilisées sur le plan physique et psychologique, expriment avant toute chose le besoin d'espaces apaisants et sécurisants, favorisant le repos et la récupération. Cet accompagnement, qui serait alors fondé sur la bienveillance et le confort, est à leurs yeux plus essentiel et plus apte à renforcer les capacités à se réinsérer et à atteindre une autonomie réelle.

Parce que les gens qui vont dans ces services sont fragilisés, sans santé physique et mentale. Il leur faut de la relaxation. Il leur faut du confort, du relax.

(Expert-e du vécu, GR EdV #6) ☆

Les exclusions

L'inadéquation des services conduit parfois les institutions à écarter les personnes jugées « incompatibles » avec leurs règles : quelquefois en raison de leurs vulnérabilités, mais aussi parce que ces cadres institutionnels peuvent imposer des règles qui seraient difficilement acceptées par tout un chacun. Cette logique d'exclusion limite l'accès aux services pour les personnes aux besoins les plus complexes, ou pour ceux-celles qui ne peuvent ou ne souhaitent pas se conformer aux normes établies.

Les exclusions renforcent un sentiment d'abandon chez les usageres. Certaines participant-es déplorent ces situations et jugent que l'exclusion devient parfois une solution de facilité, où les bénéficiaires sont rejeté-es sans qu'aucune autre option d'inclusion ne soit vraiment explorée. Les exclusions peuvent alors être vécues comme une forme de prise de pouvoir où les usageres sont « puni-es » de refuser ou de ne pas pouvoir se conformer à des cadres institutionnels restrictifs ou normalisants.

Le rapport de pouvoir entre en compte dans la question des exclusions. Et je pense que ça peut être mal utilisé. (Travailleureuse social-e, GR TS #2) 🌊

Ainsi, les exclusions, surtout lorsqu'elles sont appliquées de manière répétitive, peuvent renforcer les tensions entre travailleureuses et usageres, ces dernieres se sentant rejeté-es par le système et développant du ressentiment vis-à-vis des institutions.

Quand la personne, elle est exclue comme ça, qu'elle est rejetée à chaque fois, vous renforcez aussi la personnalité de haine et de méchanceté. (Expert-e du vécu, GR EdV #6) ✨

L'exclusion des usageres peut ainsi être perçue par plusieurs participant-es comme un échec institutionnel menant à la marginalisation au détriment de l'inclusion. La thématique des exclusions sera également abordée dans le cadre de la section interpersonnelle.

À partir du moment où on en vient à prendre des décisions d'exclusion, je pense sincèrement qu'on est en train de passer à côté des missions pour lesquelles nos services sont subsidiés : protéger et accueillir les plus vulnérables. Il est parfois plus facile d'exclure que d'inclure, que de chercher des solutions, des alternatives un peu innovantes. Il est parfois plus simple de mettre la personne dans la marge, plutôt que de réfléchir ensemble à une solution qui pourrait inclure la personne qui ne rentre pas dans les normes fixées par l'institution. (Travailleureuse social-e, GR TS #3) 🌊

VIOLENCES INSTITUTIONNELLES ENVERS LES TRAVAILLEUR·EUSES SOCIAUX·ALES

Après avoir exploré les violences institutionnelles subies par les usager·es des services d'aide, il est essentiel de s'intéresser à une autre facette de ces dynamiques : leur impact sur les travailleur·euses sociaux·ales. Si ces dernières sont souvent perçu·es comme les représentant·es de l'institution, ils·elles en sont également les victimes, confronté·es à des contraintes structurelles qui rendent leur mission souvent impossible à remplir. Manque de moyens, absence de formation adaptée et surcharge émotionnelle s'entrelacent pour créer une réalité de travail marquée par une violence institutionnelle moins visible mais tout aussi tangible.

Dès lors, plusieurs questions se posent : quelles sont les conséquences des insuffisances de moyens pour les travailleur·euses, qui se retrouvent souvent en première ligne, exposé·es à des dilemmes éthiques et à une charge émotionnelle intense ? Ce chapitre explore les différentes facettes des contraintes institutionnelles auxquelles les équipes sociales font face, mettant en lumière les tensions entre leurs intentions d'aide et les limites imposées par le système.

LE MANQUE DE MOYENS DANS LES INSTITUTIONS

Dans les services d'aide aux personnes sans chez-soi, les travailleur·euses subissent des contraintes tout d'abord liées à un manque chronique de moyens. Cette violence, qui n'est pas toujours palpable, se manifeste pourtant de manière concrète dans leur quotidien, tant par des contraintes matérielles que par un sous-effectif persistant.

Conditions matérielles de travail inadéquates

Les travailleur·euses rapportent des conditions de travail marquées par l'insuffisance des ressources matérielles et des infrastructures inadaptées : les bureaux exigus et non insonorisés qui empêchent la confidentialité lors des entretiens psychosociaux ou des réunions d'équipe, l'absence de salles de réunion fonctionnelles et les équipements défectueux sont des réalités courantes.

*Des conditions de travail déplorables : attendre des mois pour remplacer un scanner, une photocopieuse et une imprimante alors qu'il s'agit d'outils de travail. Lors des pannes, nous ne pouvons pas effectuer notre travail de façon efficiente. (Répondant·e à l'enquête) **

Ces manques matériels entravent un accompagnement qualitatif des usager·es et, par effet d'accumulation, affectent la satisfaction des équipes quant à leur travail.



Sous-effectif structurel et surcharge de travail

Je pense qu'on peut tous dire qu'on travaille en sous-effectif tout le temps, même quand on est en équipe complète. (Travailleur·euse social·e, GR TS #1) ”

Le manque de personnel est une problématique récurrente qui fragilise le bon fonctionnement des services d'aide. En raison de sous-effectifs chroniques, les équipes sont fréquemment contraintes de compenser en multipliant les heures supplémentaires, parfois non rémunérées ni comptabilisées, ce qui alourdit encore davantage leur charge de travail. Il est, par exemple, courant qu'un·e seule travailleur·euse assure les permanences de nuit ou du week-end dans des structures accueillant un grand nombre de bénéficiaires, augmentant ainsi le stress et l'épuisement (émotionnel et physique).

Cette surcharge a un impact direct non seulement sur la santé mentale des intervenantes, mais également sur la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes en situation de précarité.

Il y a deux éducateurs au sein de notre maison d'accueil. L'un ne peut plus suivre les dossiers et l'autre est en burn-out. Il n'y a pas de remplacement possible, donc les prises en charge au niveau éducatif – qui ne reposent plus que sur l'assistant social – sont lacunaires. (Répondant·e à l'enquête) ”

Le nez dans le guidon : frein à la prise de recul et à la formation

Le manque de moyens dans les services d'aide aux personnes sans chez-soi rend difficile la prise de recul nécessaire au travail social. En étant constamment sous pression, les équipes sociales n'ont ni le temps ni les ressources pour participer à des formations ou réfléchir aux situations complexes – notamment des situations de violences – auxquelles ils·elles sont confronté·es, qu'elles soient subies ou produites (in)volontairement.

L'incapacité de libérer du personnel pour aller en formation, associée au coût souvent prohibitif de ces dernières, limite le développement de compétences essentielles pour comprendre et intervenir adéquatement dans les situations délicates rencontrées avec des usager·es, parfois en grande détresse.

Aller en formation, c'est ne pas être sur son lieu de travail. Puis, il y a le coût des formations, qui est quand même vraiment considérable. Faut encore que l'institution accepte de la prendre en charge. Et puis il faut que l'institution accepte de libérer un travailleur. (Travailleur·euse social·e, GR TS #1) #

Cette absence de temps pour se ressourcer et réfléchir exacerbe un climat de tension et de réactivité, où les situations de violence risquent de se reproduire sans qu'il soit possible d'y remédier de manière apaisée.

LE MANQUE DE FORMATION

Le manque de formation dans les services d'aide aux personnes sans chez-soi est un problème récurrent, révélant – comme l'évoque le point précédent – un déficit structurel dans l'accompagnement des travailleuses. Ce manque de formation se manifeste de diverses manières et conduit à une gestion souvent réactive des situations (nouvelles ou non), laissant peu d'opportunités au développement de compétences essentielles à un accompagnement serein et adapté des publics vulnérables.

Comme le public [sans chez-soi] n'est pas très intéressant pour les politiques, il n'y a aucune formation, aucun moyen qui est mis sur ce secteur. Il y des problèmes d'addiction, de santé mentale, etc. C'est quand même super nuancé, quoi, dans notre public. Puis ça varie. Mais il n'y a pas du tout la formation pour. (Travailleuse sociale, GR TS #1) ✨

Tout d'abord, les travailleuses sociaux dénoncent un manque de formation face aux défis croissants liés aux troubles de santé mentale et à l'usage de drogues. En effet, en l'absence de formation adéquate, ils-elles se sentent fréquemment démunis pour comprendre les comportements et accompagner les personnes confrontées à ces problématiques. Ce manque de préparation et d'outils adaptés pour appréhender sereinement ces situations génère chez eux-elles un profond sentiment d'impuissance.

À la porte, on voit très bien à l'attitude de la personne si elle a consommé. On sait que, dans cette période, elle a une difficulté particulière. Alors, peut-être qu'on est plus vigilant, mais plus que ça, on ne peut pas prévoir. Et on ne sait pas prévoir quand la personne va éclater. Et comme, en plus, il y a beaucoup de monde chez nous, on ne sait pas faire attention à toutes les personnes qui risquent d'éclater. Il faudra juste savoir le gérer au moment même et faire attention à ce que les travailleurs ne se fassent pas mal. (Travailleuse sociale, GR TS #4) 🌊

Ensuite, les situations de tension elles-mêmes peuvent être déstabilisantes pour les travailleuses. Cela est particulièrement le cas lors de passages à l'acte, ou lorsqu'ils-elles constatent qu'une situation de tension escalade. Nombreux-ses sont ceux-elles qui souffrent de ne pas savoir comment intervenir, physiquement ou verbalement, sans en arriver à des approches coercitives.

On a tout essayé. Enfin, il y avait une solution très simple, c'était le mettre dehors. Alors c'est pas une solution, en soi. C'est même l'inverse de ce qu'on promeut dans notre institution. Mais en même temps, on ne s'en sort pas là, on tourne en rond. Et là on vit une forme d'impuissance, parce qu'on est de toute bonne volonté, mais on ne veut pas subir cette violence et on n'a pas non plus envie d'arriver à la fin à la décision de le mettre dehors. [...] Je ne savais pas quoi faire de plus. (Travailleuse sociale, GR TS #4) ☆

Formations en matière de violences

Selon les participantes, les services présentent des lacunes importantes dans la gestion de situations de tension. Ces insuffisances pèsent lourdement sur les équipes, qui craignent non seulement d'être victimes d'un épisode violent, mais aussi que d'autres usageres soient mises en danger. Pour certaines, voir leur propre impuissance conduire à des mesures coercitives ou d'exclusion (parfois à vie) est aussi très violent. Ils-elles sont conscient-es que de telles approches risquent d'aggraver encore la vulnérabilité de personnes déjà très fragilisées.

Notre institution produit de la violence lorsqu'on se voit obligé-e de mettre fin à l'hébergement d'une personne à cause d'un comportement inadéquat alors que la personne concernée est considérée comme fragile. Il s'agit d'un véritable dilemme lorsqu'il n'y a pas d'autre orientation possible que la rue. (Répondant-e à l'enquête) 🌿

Beaucoup aimeraient intervenir différemment, mais, constamment dans l'urgence, peu d'entre eux-elles ont réellement la possibilité d'envisager ou de construire d'autres solutions.

Les exclusions constituent une violence institutionnelle, mais on n'a pas encore trouvé d'autres solutions pour maintenir la sérénité au sein du bâtiment. (Répondante à l'enquête) ✨

Face à ce dilemme, les équipes expriment un besoin urgent de formations adaptées et de temps pour réfléchir à des alternatives soutenables. Sans cela, la gestion des tensions reste dominée par des réponses coercitives, souvent vécues comme des échecs par les intervenant-es. Briser ce cycle nécessite de repenser les modes d'accompagnement et de renforcer les moyens disponibles pour dépasser les logiques de gestion de crise.

Nouveaux-elles travailleuses

Les participantes soulignent également l'importance d'un accompagnement adéquat pour les nouveaux-elles professionnelles, ceux-elles-ci devant souvent s'adapter rapidement à la réalité très spécifique des services d'aide aux personnes sans chez-soi. Selon eux-elles, les jeunes travailleuses sortant des études ne sont généralement pas suffisamment préparées à appréhender la complexité de ce secteur. Ils-elles considèrent comme particulièrement brutal de les confronter, sans un soutien adéquat, à la multiplicité des vulnérabilités des personnes accompagnées, ainsi qu'aux limitations structurelles de moyens qui compliquent une prise en charge globale et adaptée.

Quand on engage un jeune travailleur, y a tout un pan du travail qui est complètement méconnu en matière de santé mentale ou d'addiction. Et ça demande un temps de formation de travailler dans le secteur sans-abri qui n'est pas à négliger. Je veux dire... Parachuter un travailleur social qui a fait trois stages pendant son cursus, le déposer seul dans une maison d'accueil, dans un centre de jour, c'est extrêmement violent, parce qu'il ne va pas avoir les outils, il ne va pas avoir les connaissances. (Travailleuse sociale, GR TS #1) 🌿


Dans les conditions actuelles de la majorité des services, ils-elles sont pourtant souvent amenés à apprendre par observation.

Quand t'arrives, aussi, t'es pas formé, hein... Du coup, tu fais un peu comme les autres.

(Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 

Les participant-es jugent que l'intégration des jeunes travailleu-ses dans une équipe nécessite un accompagnement plus approfondi allant bien au-delà de l'observation et leur permettant d'exposer leurs difficultés et d'apprendre de celles-ci.

Les jeunes travailleurs (principalement) ont besoin de soutien et de coaching pour assurer un bon accompagnement et les rassurer dans leur fonction/place à tenir, dans le respect de l'autre.

(Répondant-e à l'enquête) # 

Ces témoignages mettent en exergue le défi crucial de l'intégration des jeunes professionnel-les dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi. Face à la complexité des réalités rencontrées – santé mentale, addictions, vulnérabilités multiples, etc. –, leur manque de préparation est perçu comme une violence indirecte, tant pour eux-elles-mêmes que pour les usager-es qu'ils-elles accompagnent. Livrées à eux-elles-mêmes ou cantonnées à l'observation, ils-elles ne disposent pas des outils nécessaires pour naviguer dans ce système structurellement limité. Une intégration réussie passe par un soutien personnalisé, incluant formations approfondies et espaces de réflexion partagés, permettant aux nouveau-elles arrivantes de consolider leur rôle et de développer des pratiques respectueuses et efficaces.

Personnel de support non-formé et bénévolat

Dans une certaine structure, le manque de moyens pousse à faire appel à du personnel non-formé ou à du bénévolat pour pouvoir assurer ses missions.

Déposer les bénévoles là en disant « bon bah voilà, accueillez un public », alors que c'est un métier, ça ne s'improvise pas... Là ce n'est même plus un problème de manque, mais d'absence d'outils. [...] Pour moi, le fait de devoir compter sur la bonne volonté de bénévoles met en avant un dysfonctionnement du système, quoi.

(Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 

D'une part, cela peut être violent pour ces personnes qui se retrouvent « parachutées », laissées « face à des situations dont ils-elles ne connaissent pas les tenants et aboutissants », d'autant qu'ils-elles peuvent être amenés à gérer des situations complexes.

Chez nous, ça fonctionne avec des bénévoles. Ce sont des bénévoles qui doivent refuser les gens [quand on a plus de places]. Et ils n'ont pas les outils, donc ils sont confrontés à énormément de violence.

(Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 

D'autre part, le travail avec du personnel non-formé ou des bénévoles peut aussi mettre à mal la qualité du travail par manque de sensibilisation au public et de formation à la relation d'aide. Dans certains cas, les travailleu-ses et les expert-es du vécu considèrent que le recours à un personnel non-formé accroît le risque de provoquer des situations abusives.

Les plus gros abus qu'il y a eu, c'était souvent avec du personnel qui n'était pas vraiment formé. Ça commence comme ça : « c'est parce que tu viens de ma communauté, tiens, je t'offre quelque chose ». Et ces relations se rapprochent de plus en plus jusqu'à déborder totalement.

(Travailleur-euse social-e, GR TS #4) 

Le recours à du personnel non-formé ou à des bénévoles, souvent rendu nécessaire par un manque criant de moyens, illustre un dysfonctionnement systémique aux répercussions multiples. Ces personnes, parachutées sans préparation adéquate, sont confrontées à des situations complexes pour lesquelles elles ne disposent ni des outils ni du soutien nécessaires, ce qui peut engendrer une grande violence pour elles-mêmes. En parallèle, cette pratique fragilise la qualité de l'accompagnement, notamment en augmentant les risques d'abus liés à un manque de sensibilisation et de formation à la relation d'aide. Si ces abus seront explorés plus en détail dans le niveau d'analyse interpersonnel de ce rapport, ces constats mettent déjà en lumière l'urgence de repenser les ressources et l'organisation des services pour garantir un accompagnement respectueux et professionnel.

Former les équipes sans les sur-responsabiliser

On nous dit : « Il faut être créatif [face aux potentiels passages à l'acte] ». Ouais, ok, il faut être créatif. Mais c'est pas évident. On peut se refaire la situation 50 000 fois, on ne sait pas comment on aurait pu agir autrement pour que ça se passe mieux. C'est l'impuissance totale.


(Travailleur-euse social-e, GR TS #4) 

Les participant-es des groupes de recherche de travailleu-ses sociaux-ales soulignent un point crucial concernant le manque de formations : bien que les équipes gagneraient à en bénéficier, cela ne peut suffire pour résoudre les problèmes de fond.

On pourrait être les plus formés du monde : avoir un master +25 en santé mentale, un master +50 en connaissance de la précarité. Ce serait bien de comprendre le truc, mais comprendre ne réglerait pas le problème. Comprendre ne permet pas nécessairement de changer les choses. Et je pense que c'est un piège de se dire que si on est plus formés, si on est plus ci, si on est plus ça, on va pouvoir changer les choses. Le manque de ressources, il vient pas de nous. Le problème, c'est que politiquement, on ne met pas les ressources nécessaires en place pour changer les choses.

(Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 

Les problématiques complexes, comme les troubles de la santé mentale et la manière dont l'extrême précarité les exacerbent, ne seront pas résolues par la seule formation des travailleu-ses. Celle-ci doit être envisagée comme un appui supplémentaire, en complément de mesures systémiques et inter-institutionnelles capables de prévenir la dégradation des personnes les plus vulnérables. Il est essentiel de ne pas faire porter le poids de l'échec du système sur les travailleu-ses, mais de mettre en avant la nécessité de ressources et de réformes politiques adaptées.

Ça me permet – à moi en tout cas – d'avoir une meilleure santé mentale. De ne pas me dire que c'est moi qui suis dingue quand on arrive pas à remédier à certaines situations. (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 

LA CHARGE ÉMOTIONNELLE DU TRAVAIL SOCIAL

Les travailleuses sociaux de l'aide aux personnes sans chez-soi décrivent une charge émotionnelle intense, liée aux contraintes institutionnelles et aux situations qu'ils-elles rencontrent au quotidien. Ce sentiment est exacerbé par la pression croissante qui s'impose à eux-elles pour faire face aux besoins toujours plus complexes des personnes sans avoir le pouvoir nécessaire pour influencer des décisions cruciales.

Incarner la violence du système : les dilemmes des travailleuses sociales

Malgré la bonne volonté des travailleurs, on ne parvient pas à remplir nos missions, à répondre aux besoins des bénéficiaires. Cela engendre une forme de violence envers les travailleurs qui se retrouvent face à une forme d'impossible. Les usagers de nos services ne parviennent pas à avoir des réponses adéquates à leurs besoins. C'est très violent, pour les institutions, pour les travailleurs sociaux et pour les usagers. (Travailleuse sociale, GR TS #1)

Les travailleuses doivent par ailleurs souvent imposer des restrictions qui, bien que paraissant minimes, pèsent lourdement sur les personnes qu'ils-elles accompagnent. Un des exemples de cela se présente dans la pression à devoir constamment prioriser certain-es bénéficiaires, « trier » les besoins (parfois sur base de critères arbitraires), etc. Ces limitations – qui concernent souvent des besoins primaires et urgents – créent un climat de tension et de frustration entre les bénéficiaires et les travailleuses qui se retrouvent à incarner le manque pour les personnes n'ayant pas eu la possibilité de bénéficier du service.

On est en rue, il fait très froid, mais on ne peut donner qu'une couverture aux gens. Si on a un bénéficiaire qui nous en demande une deuxième, on ne peut pas lui donner. (Travailleuse sociale, GR TS #1)

Les décisions d'accepter ou de refuser des hébergements, de prolonger ou non les séjours, sont également des exemples des responsabilités lourdes qui pèsent sur les travailleuses, car ce sont eux-elles qui sont placées en première ligne pour annoncer ces décisions, souvent jugées déshumanisantes. Certain-es travailleuses expriment, à titre d'exemple, la violence extrême ressentie en ayant à « renvoyer des gens en rue ».

De manière générale, les travailleuses ressentent qu'ils-elles renvoient quotidiennement une forme de violence aux usagers de leurs services. Cette réalité alourdit leur charge émotionnelle, les poussant à élaborer des stratégies plus ou moins bénéfiques pour eux-elles et les personnes qu'ils-elles accompagnent. Ce point sera approfondi dans la section suivante (niveau interpersonnel), qui abordera la relation entre travailleuse et usager.

Manque de reconnaissance

Pourtant, malgré le fait que les travailleuses du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi aient le sentiment de porter – voire d'incarner – les dysfonctionnements systémiques ou institutionnels, nombreux-ses sont ceux-celles qui ressentent un manque de reconnaissance de cette difficulté.

Tout d'abord, ce déficit de reconnaissance est vécu à travers le manque de dispositifs pour prendre en charge l'épuisement professionnel, entraînant une accumulation de la charge émotionnelle. Ainsi, les travailleuses sociales subissent une pression constante pour s'adapter aux besoins des usagers toujours plus complexes sans disposer des moyens ou du temps pour prendre du recul sur leur pratique et leur propre bien-être.

Le fait de pas avoir le temps de prendre du recul par rapport à ce qu'il se passe, pour moi, c'est dû à la charge de travail. Le travailleur n'a pas le temps de réfléchir à quoi que ce soit quand il a 40 personnes à voir par jour. C'est soit on travaille, soit on prend du recul. Je crois qu'on n'a pas le choix. (Travailleuse sociale, GR TS #3)

De plus, ils-elles perçoivent parfois une forme de passivité de la part de leur hiérarchie et des pouvoirs subsidiants face aux « sonnettes d'alarme » tirées par les équipes.

Prenons l'exemple d'une équipe qui a vécu dix départs sur un an. Et bien, il n'y aura aucun questionnement de la part des pouvoirs subsidiants par rapport à ce qui est en train de se passer. Il y a peu de « warning » par rapport à un éventuel mal-être institutionnel.

(Travailleuse sociale, GR TS #3)

Finalement, les conditions salariales sont perçues comme particulièrement précaires : faibles rémunérations, contrats instables, manque de reconnaissance de leurs qualifications, de leur expérience et de leurs compétences spécifiques.

Confrontées à des décisions souvent perçues comme déshumanisantes et à une pression constante pour prioriser les besoins, les travailleuses se retrouvent en première ligne pour porter les carences structurelles, ce qui alourdit considérablement leur charge émotionnelle et engendre une violence partagée entre professionnel-les et usager-es. Ce manque de reconnaissance, nourri par un soutien hiérarchique insuffisant et une évidente précarité salariale, fragilise encore davantage ces équipes déjà sous tension. Rompre ce cercle vicieux exige une reconnaissance à la hauteur de l'importance du travail social, ainsi qu'un investissement accru pour redonner aux équipes les moyens de préserver leur dignité professionnelle tout en répondant efficacement aux besoins des usagers.

Soutien institutionnel face aux faits de violence

Les participant-es témoignent d'une grande diversité d'expériences en ce qui concerne le soutien institutionnel face aux faits de violences, que ce soit au sein des équipes ainsi qu'avec la hiérarchie. Globalement, l'importance d'un climat d'écoute et de support entre collègues et avec la hiérarchie est mise en avant pour faire face aux violences et en apprendre, qu'elles soient verbales, physiques, psychologiques ou sexuelles. Toutefois, plusieurs obstacles peuvent faire barrage aux dialogues.

Il ressort de l'enquête que la plupart des travailleureuses se sentent en confiance pour discuter des faits de violences avec leurs pairs, surtout lorsqu'ils-elles considèrent leur équipe « ouverte ». Ce soutien mutuel aide à décharger les émotions et à éviter l'isolement.

La quasi-totalité des répondant-es estime qu'il est également nécessaire de parler des violences avec sa hiérarchie. Toutefois, il apparaît qu'il est souvent plus difficile de parler avec cette dernière des problématiques de violence qu'il ne le serait nécessaire. En effet, tous types de violences confondus, au moins une travailleureuse sur cinq exprime avoir du mal à parler des violences vécues personnellement avec sa hiérarchie, une difficulté particulièrement marquée face à certaines formes de violences telles que les violences sexuelles (deux travailleureuses sur cinq ayant été victimes de violences sexuelles de la part d'usager-es n'arrivent pas à lui en parler).

Certains facteurs peuvent rendre le dialogue difficile entre l'équipe et la hiérarchie : la banalisation ou la minimisation des violences, ainsi que les répercussions que le partage sur les violences pourrait avoir pour soi ou pour l'usager-e. À la suite d'un évènement violent, certain-es travailleureuses craignent de ne pas avoir réagi adéquatement et redoutent le regard de l'équipe vis-à-vis de leur réaction. D'autres expriment qu'une divergence d'opinion quant à la manière de faire face à ces violences pourrait les mener à ne pas souhaiter en parler, par exemple, par peur de la sanction qui risque d'être infligée à l'usager-e. Certain-es travailleures craignent également que parler d'un fait de violence mène à des représailles de la part de l'usager-e concerné-e.

Il n'est pas facile de parler à ses supérieurs car des sanctions peuvent amener à des menaces de la part des bénéficiaires. (Répondant-e à l'enquête) ☆

Cependant, prendre le temps d'analyser collectivement les comportements violents en équipe peut avoir une visée formative, en particulier pour les jeunes travailleureuses. Selon les répondant-es, cela permet non seulement d'apprendre à réagir face aux épisodes violents, mais aussi de renforcer sa posture en tant que professionnel-le.

Il est important pour un jeune travailleur de pouvoir exposer les difficultés qu'il rencontre sur le terrain. Cela permet à mon sens de façonner sa pratique professionnelle et de l'outiller pour mieux gérer lorsque des situations empruntées de violence reviennent. (Répondant-e à l'enquête) ☆

Les répondant-es attestent que leur facilité à dialoguer avec la hiérarchie dépend beaucoup de la capacité des supérieures hiérarchiques à écouter sans juger et à offrir un soutien adéquat. Par ailleurs, certain-es travailleureuses estiment que la qualité du support dépend de compétences spécifiques et d'une bonne connaissance de la réalité du terrain.

Ainsi, si les échanges entre collègues constituent une ressource essentielle pour partager les émotions et tirer des enseignements des situations difficiles, dialoguer sur ces thématiques peut être complexe. Les craintes de sanctions, de représailles, ou encore la banalisation des violences peuvent en effet freiner ces discussions. Pourtant, un soutien attentif et compétent des supérieures hiérarchiques, allié à des analyses collectives en équipe, offrirait aux travailleureuses des outils précieux pour mieux appréhender ces situations et renforcer leur posture professionnelle face à ces réalités éprouvantes.

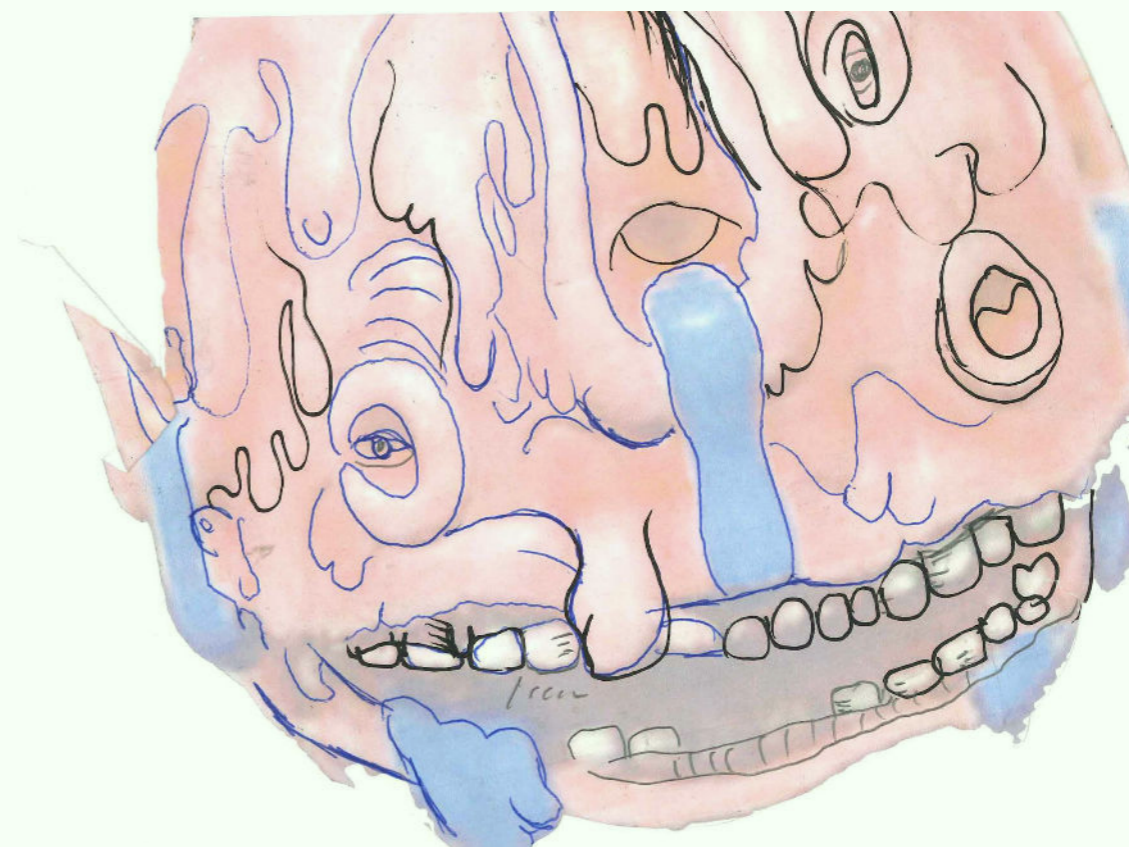
D

Le niveau interpersonnel

Après avoir exploré les dimensions systémiques, inter-institutionnelles et intra-institutionnelles des violences et des défis rencontrés dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, ce niveau d'analyse s'intéresse aux relations directes et aux interactions entre travailleur-euses sociaux-ales et usager-es. Au cœur de ce niveau interpersonnel se trouvent les dilemmes éthiques auxquels sont confronté-es les professionnel-le-s dans leur quotidien, souvent marqué par un manque criant de possibilités d'accompagnement.

Le sentiment d'impuissance devient une constante : choisir qui recevra une aide faute de ressources suffisantes, maintenir un équilibre entre le respect des règles institutionnelles et l'équité envers les usager-es, ou encore trouver des réponses adaptées dans des situations d'urgence. Ces choix, souvent douloureux, reflètent les limites structurelles et organisationnelles mais se manifestent de manière très concrète dans les interactions entre les intervenant-es sociaux-ales et les bénéficiaires de leurs services.

Cette section explore comment ces tensions interpersonnelles se traduisent dans les pratiques et stratégies développées par les travailleuseuses pour naviguer dans cet univers de contraintes. Ces dynamiques mettent en lumière non seulement les limites des systèmes d'aide, mais aussi les formes d'engagement – parfois coûteuses – que les professionnel-le-s peuvent investir dans leurs relations avec les usager-es.



FAIRE FACE À L'IMPOSSIBLE : STRATÉGIES ET DILEMMES DES TRAVAILLEUR·EUSES SOCIAUX·ALES

Le concept de « détresse morale », décrit par Mänttari-van der Kuip, (2016) comme « résultant de l'incapacité à mettre en œuvre l'action considérée comme moralement appropriée », permet de décrire les expériences d'un certain nombre de travailleureuses sociaux·ales du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, lorsqu'ils-elles ressentent une incapacité à les accueillir et les accompagner comme ils-elles jugent devoir le faire. Tel que mentionné dans la section précédente, les dilemmes engendrés par le manque de moyens sont omniprésents dans leur quotidien (par exemple, choisir qui pourra passer la nuit dans le centre par manque de place pour accueillir tout le monde).

*On tourne tous à plein régime, à flux tendu en permanence : on choisit une violence plutôt qu'une autre tous les jours, c'est abominable. (Répondant·e à l'enquête) **

Selon Astvick, et Melin et Allvin (2014), le décalage entre la demande et les ressources disponibles peut être géré par les travailleureuses à travers cinq stratégies de coping (ou stratégies pour faire face) : la compensation, la réduction des exigences, la prise de parole, le désengagement et la sortie — toutes ayant des impacts au niveau interpersonnel (entre membres de l'équipe ou avec les usager·es) ou au niveau individuel.

LA COMPENSATION

Il s'agit des efforts déployés par les travailleureuses sociaux·ales pour maintenir la qualité de leur tâche malgré le décalage entre les exigences de celle-ci et les ressources disponibles : travailler au-delà des heures officielles, rapporter du boulot chez soi, bosser en étant malade ou négliger les pauses. Cette stratégie s'apparente à celle de la « loyauté » décrite par Bajoit (2005) comme une situation où le·la travailleur·euse social·e « s'efforce, envers et contre tout, d'être fidèle à sa vocation et de faire du « vrai travail social » : alors, il se dévoue, gère son stress, fait des heures supplémentaires, suit des formations, expérimente de nouvelles méthodes de travail... et finit *burned out* ».

Cette forme de stratégie transparaît dans les réponses à l'enquête de participant·es qui disent devoir régulièrement faire des heures supplémentaires, « *devoir rester pour faire les relais après une nuit ou après une soirée sans que ce ne soit payé* », ou encore accepter une variabilité horaire ne permettant pas de s'investir dans des activités extra-professionnelles contribuant à leur bien-être personnel.

Selon les auteur·rices précité·es, il s'agit d'une stratégie épuisante. Toutefois, si les travailleureuses y ont recours, c'est parce qu'il leur semble plus facile de gérer la surcharge que la pression psychologique qui serait engendrée par le manque de ressources humaines et financiers qu'ils-elles cherchent à pallier - à tout le moins sur le court terme.

LA RÉDUCTION DES EXIGENCES

Selon Astvik et ses collègues (2014), un certain nombre de travailleureuses sociaux·ales, après avoir tenté de compenser les limites du système par des stratégies individuelles, finit par abaisser ses standards de qualité pour tenir dans la durée. Pour ces travailleureuses, ces compromis deviennent des stratégies de survie adoptées pour préserver leur bien-être, parfois au détriment de la qualité de leur accompagnement. Au fil du temps, certain·es en viennent à percevoir leurs anciens standards comme irréalistes, voire naïfs, acceptant des situations qu'ils-elles auraient jugé inacceptables auparavant.

Moi, personnellement avec les collègues... Je suis pas vieux, mais je suis quand même pas le plus jeune... Et je dis aux jeunes collègues « eh calme-toi, quoi. Calme-toi, tu vas pas lui trouver une école : il a pas de papier et le gars il dort dans la rue ».

(Travailleur·euse social·e, GR TS #1) ”

Certain·es considèrent que cet abaissement des attentes conduit à un sentiment d'impuissance, qui peut se transformer en fatalisme. Ce dernier empêche alors de voir les solutions possibles pour les personnes accompagnées, une attitude qui est perçue comme une forme de violence pour d'autres travailleureuses sociaux·ales.

Le manque de possibles induit un peu un sentiment d'impuissance chez les travailleurs. Alors on entre dans une forme de fatalisme ambiant qui empêche de voir les solutions. Pourtant, je trouve ça quand même important de refaire sens et de pouvoir faire voir aux gens qu'il y a des possibilités quand même. Pour moi, cette vision fataliste, c'est une forme de violence.

(Travailleur·euse social·e, GR TS #1) ”



D'autres, cependant, estiment que réduire les exigences d'accompagnement et les adapter aux possibilités réelles est une manière de contrer une autre forme de violence : celle du sur-enthousiasme.

Y a le côté de fatalisme, mais il y a aussi le côté de trop d'enthousiasme. De venir très jeune et très enthousiaste. Tu veux sauver le monde, mais t'es face à un type qui a fait déjà 20 ans dans la rue. Il sait un peu dans quoi il est, tu vois. Pour lui, ça peut aussi être un truc violent envers lui, de ne pas se sentir entendu ou même pas vu autrement qu'un chiffre pour le travailleur, quoi.

(Travailleur·euse social·e, GR TS #1) #

Cette attitude, alors associée à une position de « sauveur », peut éloigner les professionnel·les des besoins et des demandes réelles des personnes accompagnées. En imposant des démarches ou des solutions standardisées, les travailleureuses risquent de nier l'expertise et l'autonomie des usager·es, renforçant ainsi un rapport de pouvoir « lié à ce rapport de domination dont il faut être conscient·e » et qui peut être violent. Dans ces cas, certain·es insistent sur l'importance de privilégier la création d'un lien de confiance comme objectif central de l'intervention.

[Les « sur-enthousiastes »] veulent vraiment faire des choses avec des gens, ils veulent avoir des résultats et tout ça, mais sans se rendre compte que le lien de confiance, ça, c'est déjà un très bon résultat. Pour moi, quand tu rencontres une personne une première fois, c'est boire un café, fumer une cigarette, parler un petit peu, l'écouter. Mais eux, ils commencent : « oh, on peut aller au CPAS, t'as pas une carte d'identité ? On peut aller là, on peut aller chercher ça ». Et l'usager, il voulait juste un café et une cigarette, quoi, pas une démarche énorme. Ils sont dans les meilleures idées mais... Je pense, on se rend pas toujours compte que ça, déjà, c'est une violence envers les gens. (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) ✨

Ce débat, mené dans le groupe de recherche, met en lumière l'importance de replacer au centre les besoins et les demandes des personnes accompagnées. Cependant, l'équilibre entre cette posture et les contraintes institutionnelles est particulièrement difficile à maintenir dans un système basé sur des injonctions de résultats, des valeurs de mérite et une logique d'activation (voir à ce sujet les sections systémique et inter-institutionnelle).

On a beau être dans le social, chacun veut justifier son salaire, en fait. Ou en tout cas se justifier à soi-même qu'il travaille. Pour moi, la principale violence que je vois, c'est ça, c'est d'être confronté à l'échec de tous les jours – ou du moins de ce qu'on considère comme un échec : ne pas avoir trouvé de place en hébergement, ne pas avoir trouvé ci, de pas avoir trouvé ça... Donc tous les jours, en fait, se dire : « en fait, je suis qu'une merde. Tout ce que j'ai appris, j'arrive même pas à le mettre en pratique ». (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 🌿

LA PRISE DE PAROLE

Les stratégies dite de la « prise de parole » regroupent des tentatives individuelles ou collectives pour rendre visible ou protester contre des situations jugées insatisfaisantes. Ces stratégies – faisant écho à la stratégie de réduction de la demande en ce qu'elle peut avoir de positif pour la relation d'aide – permettent aux travailleuses sociales de réduire l'auto-culpabilisation en rendant la surcharge de travail visible et en attribuant les échecs à des conditions systémiques et institutionnelles déraisonnables plutôt qu'à leurs propres lacunes.

On n'a pas les cartes pour arriver aux résultats qu'on souhaiterait. Tout le monde aimerait que les gens qu'on accueille soient hébergés, en bonne santé, que demain ils puissent aller chez le dentiste et après-demain chez le podologue et entre les deux qu'on ait aussi réussi à les emmener chez le coiffeur. Ça, c'est la théorie. Mais dans la pratique quotidienne, on sait que c'est pas possible. Et pour moi – je parle très égoïstement – pour me préserver, moi, personnellement de la violence que je peux m'infliger à moi-même, j'essaie de prendre conscience de nos limites, en fait. Et cela se fait dans la politisation et ce n'est pas fataliste, en fait. Se politiser en tant que travailleur social donne un pouvoir d'action à d'autres niveaux que dans son travail social. (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) ☆

Au niveau collectif, cette stratégie permet également à l'équipe de se protéger en réfléchissant à l'impact du système sur sa pratique quotidienne et à ce qu'il est possible de réaliser dans ces moyens-là.

On est toujours confrontés à l'imprévu dans notre travail. Mais il y a des choses qu'on peut prévoir, par exemple... Désolé, hein, mais on peut prévoir que ça va pas se passer mieux dans les années à venir. On peut quand même prévoir qu'après 2024, ce sera pire qu'aujourd'hui. Et pour comprendre pourquoi ce sera pire, en fait, il suffit de regarder une carte de l'Europe des tendances politiques depuis les années 2000 jusqu'à 2024, puis voir ce qui se projette pour le futur. On voit que toute l'Europe est dans un processus de fascisation. Qu'on veuille que ça aille mieux dans notre secteur, c'est une chose, mais on sait que ça va pas être... Et c'est pas après une recherche-action qu'on va s'en sortir. Je crois que tout le monde est conscient qu'aux prochaines élections, on va pas avoir des grands partis qui promettent un hébergement à tout le monde et des papiers et que tout le monde dans le social aura sa pension à 45 ans et travaillera 20h par semaine maximum. Ça, on sait que ça va pas arriver. On a beau imaginer des choses, ça ne viendra pas. Par contre, imaginer ce qu'on peut faire avec ce qu'il y a vraiment là est parfois plus intéressant. (Travailleur-euse social-e, GR TS #1) 🌿

Selon les auteur-rices précitées, la prise de parole face à leur réalité permet également aux travailleuses sociales de protéger l'identité professionnelle et le sens qu'ils-elles donnent à leur travail, malgré les conditions d'accompagnement auxquelles ils-elles sont confrontées, sans nuire à l'estime de soi.

LE DÉSENGAGEMENT

Les expressions de désengagement des travailleuses sociales se manifestent surtout face aux exigences liées à l'équipe, comme accueillir de nouveaux et nouvelles collègues dans un contexte de *turn over* important ou prendre le temps de remettre en question les pratiques institutionnelles. Par manque d'énergie – qu'elle soit due à une forme d'épuisement relationnel ou à la surcharge de travail – ils-elles tendent à se désengager de ces aspects-là.

Pourtant, le soutien entre collègues est considéré, aussi bien par Astvik et ses collègues (2014), que par les participant-es à ce projet, comme un élément essentiel du travail social. Les participant-es à l'enquête sectorielle et au groupe de recherche des travailleuses sociales ont également souligné, de manière régulière, l'importance de prendre du recul et de réfléchir à leur pratique.

LA SORTIE

Cette stratégie décrit les cas dans lesquels certain-es travailleuses vont fuir leur situation professionnelle : « changer de métier ou passer à mi-temps, se spécialiser et changer de fonction pour éviter le contact direct avec les clients, se préserver des zones d'autonomie, tomber malade » (Bajoit, 2005). Selon Astvik et ses collègues (2014), ces professionnel-les peuvent même en venir à estimer que rester en poste constitue une menace pour leur santé, et, dans ce cas, partir devient à leurs yeux une stratégie de survie.

ALLIANCES ET PRATIQUES HORS CADRE

Une stratégie qui peut également être mise en avant pour pallier le manque de ressources et de moyens – en plus des stratégies présentées précédemment par la littérature – consiste à créer des alliances avec les usageres. Cette approche peut se déployer à plusieurs niveaux : par exemple, en innovant avec des dispositifs spécifiques pour répondre aux violences systémiques (comme les salles de consommation à moindre risque ou le centre de jour pour femmes Circé de L'Îlot), ou en accompagnant systématiquement les personnes les plus stigmatisées dans les services les plus enclins à adopter des attitudes stéréotypées ou excluantes envers elles (voir à ce sujet la section inter-institutionnelle).

Cela peut également impliquer, pour les travailleureuses sociaux-ales, de s'affranchir du cadre institutionnel de leur service lorsque celui-ci devient une entrave à l'accompagnement. Dans certains cas, cela peut aller jusqu'à mettre en jeu leur propre statut professionnel en adoptant des pratiques jugées contraires à la posture attendue ou aux règles déontologiques en vigueur¹⁷. Ces sorties de cadre, loin d'être rares dans la réalité du travail social, s'inscrivent dans une logique de justice sociale, où l'équité prime sur l'application stricte de la règle. Elles témoignent d'un engagement profond en faveur des usageres les plus vulnérables, souvent confrontés à des injustices systémiques que le cadre institutionnel, tel qu'il est conçu, ne permet pas toujours de résoudre.

L'ART DE SORTIR DU CADRE INSTITUTIONNEL

*Un travailleur sur le terrain, il est obligé de sortir du cadre. S'il ne sort pas du cadre, il ne sait pas faire son boulot. (Travailleuse sociale, GR TS #4) **

Sortir du cadre institutionnel, c'est déroger aux règles quand elles sont perçues comme inéquitables ou comme une entrave à l'accompagnement. Il ne s'agit pas de favoritisme (voir ci-bas), qui serait davantage orienté vers une personne pour des raisons préférentielles, mais bien d'un choix conscient visant à rétablir l'équité de traitement. Cette posture part de l'idée que les besoins diffèrent selon les individus et qu'une égalité formelle peut mener à des injustices réelles.

*Pour moi, la justice, ce n'est pas dire qu'on est tous pareils, parce qu'on ne part pas tous de la même ligne de départ. [...] On a tous les mêmes droits en théorie, mais il y en a qui en ont besoin plus que d'autres. (Travailleuse sociale, GR TS #4) ***

Toutefois, pour que ces pratiques fonctionnent, plusieurs éléments sont indispensables : une communication transparente avec l'équipe, une relation de confiance avec les usageres, ainsi qu'un soutien bienveillant de la hiérarchie.

¹⁷ Aucune information spécifique n'a émergé des groupes de recherche ou de l'enquête à ce sujet. Toutefois, le documentaire de Pierre Schonbrodt réalisé pour le Centre d'Action Laïque, intitulé « Au suivant : le travail social sous haute tension », explore les démarches alternatives, voire « clandestines », que certain-es travailleureuses sociaux-ales adoptent pour faire face à ces tensions. Pour en savoir plus ou visionner le trailer, vous pouvez contacter le réalisateur via le Centre d'Action Laïque ou consulter leur page dédiée : <https://www.laicite.be/actualites/documentaires/au-suivant-le-travail-social-sous-haute-tension/>

Une communication transparente avec l'équipe

*Quand je dis que je sors du cadre, c'est pas que je suis le fou-fou qui fait... Quand un collègue veut sortir du cadre, on en parle. Et si les collègues disent « non, non, non, c'est tendu », on laisse tomber. Donc il ne s'agit pas de faire plaisir à un usager pour me mettre cinq ou six collègues à dos. (Travailleuse sociale, GR TS #4) ***

Une sortie du cadre ne peut pas se faire de manière isolée. Elle doit être discutée collectivement pour éviter les tensions et préserver la cohésion d'équipe. En effet, ce dialogue permet d'éviter le jeu du « gentil » (*good cop*) et du « méchant » (*bad cop*) travailleur social, où l'un applique strictement les règles tandis que l'autre les contourne.

Pour moi, ce qui est important, c'est d'avoir une communication transparente. Tant vis-à-vis des gens auxquels tu accordes quelque chose qui déroge à la règle, que vis-à-vis de tes collègues ou de ta hiérarchie. Pour moi, cette communication-là elle est indispensable pour éviter que la situation pose problème et que quelqu'un se prenne la patate chaude, tu vois. (Travailleuse sociale, GR TS #4) #

Une confiance et une transparence avec les usageres

Il est également indispensable de développer une communication transparente ainsi qu'un rapport de confiance envers les usageres, leur jugement et leur capacité à accepter un traitement inégal (mais équitable).

*Je fais confiance aussi aux personnes qu'on accueille, de pouvoir réfléchir et de comprendre que parfois, ça marche comme ça : « c'est vrai que je ne vais pas bien, mais le gars-là, il ne va vraiment pas bien ». Et donc, des fois, il faut être transparent et aussi faire confiance en leur intelligence et à leur capacité à comprendre : « la personne, là, elle va crever, vous le voyez ? Oui ? Alors, laissez-moi tranquille et laissez-moi m'occuper d'elle ». (Travailleuse sociale, GR TS #4) **

Cette communication transparente implique que les travailleureuses soient au clair avec les motifs de sorties de cadre et les balises à respecter pendant qu'ils-elles les réalisent (« Quoi ? », « Jusqu'où ? » et « Jusqu'à quand ? »).

Un soutien bienveillant de la hiérarchie

L'appui de la direction est crucial pour que les travailleureuses ne se sentent pas isolées lorsqu'ils prennent des initiatives en dehors des règles établies.

*Nous, on a un grand soutien de la direction quand même. Par exemple, normalement on n'ouvre pas si on n'est pas quatre. Moi, perso, j'ai déjà ouvert à deux. [...] Et puis, je sais que ma direction, que ça se soit bien passé ou mal passé, elle nous soutiendra. Imaginons qu'on ouvre à trois et qu'il se passe quelque chose, elle ne va pas nous dire : « ben voilà, vous n'étiez pas à quatre, à vous d'assumer ». Moi, perso, je ne pourrais pas sans la confiance de la direction. (Travailleuse sociale, GR TS #4) ***

DES ALLIANCES POUR UN ACCOMPAGNEMENT ÉQUITABLE

Ces pratiques montrent que les alliances avec les usager-es peuvent être une réponse puissante aux violences systémiques, permettant de rétablir un équilibre lorsque le cadre institutionnel produit des effets inévitables. Cependant, cette approche n'est viable que si elle repose sur un travail d'équipe solide, une communication transparente et un soutien explicite de la hiérarchie. En parallèle, un rapport de confiance avec les usager-es est également indispensable pour légitimer ces décisions.

LES RAPPORTS DE POUVOIR DANS LA RELATION D'AIDE

Selon Guy Bajoit (2005) « une relation sociale est un échange entre des acteur-rices, qui dans un contexte donné, poursuivent des finalités – enjeux de cet échange –, mettent en œuvre des compétences et des ressources pour atteindre ces finalités, bénéficient de certaines rétributions liées à leur place dans la relation et exercent les uns sur les autres des contraintes, le plus souvent, inégales ». Dans le travail social, celle-ci suppose trois acteur-rices : l'usager-e (définie par ses besoins), la direction de l'organisation (veillant au bon usage des ressources pour y répondre) et le-la travailleur-euse social-e (l'intermédiaire entre les deux premières).

Ainsi, Bajoit avance qu'alors que la plupart des relations sociales sont interdépendantes, celle qui unit ces trois acteur-rices s'apparente davantage à une relation de dépendance : la personne qui demande de l'aide – définie par son manque (de logement, de revenu, de papier, de santé, etc.) – ne peut rien à apporter à l'échange. Cela n'implique pas que les aidant-es n'en retirent rien (un salaire, le contentement d'avoir bien effectué son travail ou encore de répondre à des valeurs personnelles), mais que tout ce qu'ils-elles en retireront sera le fruit de leurs actions personnelles.

Selon Bajoit, il est important de préciser cela, car selon lui il existe des formes de relations de dépendance qui sont socialement légitimées, car jugées naturelles ou inévitables (par exemple, le relation parent-enfant ou l'aide apportée à une personne gravement malade) et d'autres qui ne le sont pas car jugées « inexcusables » par une raison naturelle. Cela fait écho avec la vision stigmatisée de l'assistantat présentée dans le niveau d'analyse systémique de ce rapport (Brodiez-Dolino, 2019) et perçue comme une situation de complaisance dont « profiterait » les « non-méritant-es ».

La relation d'aide peut donc être particulièrement stigmatisante pour la personne aidée, qui pourra ressentir de la honte, de l'humiliation, de la culpabilité et de l'infantilisation selon de Gaujelac (1996, cité par Jovelin, 2017). Par ailleurs, dans un contexte où cette relation est instituée, le fait de n'avoir rien à offrir à l'aidante implique, selon Bajoit, que l'aidé-e doive « assumer sa soumission au pouvoir de l'aidante, [...] s'assumer comme aidé-e, comme dépendant-e et qu'il-elle ne puisse surmonter sa honte qu'en acceptant les exigences du-de la professionnel-le de l'aide sociale ». Pour sa part, l'aidant-e, consciente du pouvoir implicite qu'il exerce sur l'aidé-e dépendant-e, éprouverait un sentiment ambigu mêlant satisfaction et culpabilité, qu'il-elle masquerait en valorisant la dignité de l'aidé-e et la professionnalisation de son rôle.

Les travailleur-euses sociaux-ales du groupe de recherche expriment des avis contrastés quant à la vision de Bajoit (2005) sur la relation d'aide, mais la question du rapport de pouvoir reste un enjeu central.

Deux perspectives principales se dégagent. D'une part, certain-es considèrent que le rapport de pouvoir prend sa source dans le cadre institutionnel, structuré par les règles qui régissent les interactions à l'intérieur de ses murs. Selon cette vision, c'est la structure institutionnelle qui, par ses normes et son organisation spatiale, crée cette relation de pouvoir. La domination s'exerce lorsque l'une des parties est investie de la responsabilité de faire respecter les règles en vigueur dans cet espace, avec le pouvoir d'inclure ou d'exclure en fonction de ces normes.



Dans vos services, les usager-es viennent chez vous, c'est l'inverse pour nous [travailleur-euses de rue]. On va là où les gens se trouvent et cela nous donne un statut complètement différent. Dans les structures, tu dois être un peu le chef, tu dois être un peu le dirigeant. Nous, on n'a pas ça dans notre travail. Ça veut dire que pour nous, ce sont eux les dominateurs, parce que si, eux, ils nous disent de partir, je dois partir. Parce que je suis chez eux.
(Travailleur-euse sociale, GR TS #2) ☆

D'autre part, certain-es participant-es remettent en question cette vision en soulignant que même en dehors des murs institutionnels, le rapport de pouvoir persiste à travers la capacité du-de la travailleur-euse social-e à mobiliser des ressources ou à influencer des décisions importantes pour les usager-es.



Les personnes en rue n'ont pas ce pouvoir de dire « je t'accueille ou je t'accueille pas ». Des fois, elles doivent accepter ta présence parce qu'elles en ont le besoin. Même si elles t'aiment pas, même si tu leur parles pas comme elles voudraient, même si, même si, même si... En fait t'as tellement de pouvoir – parce que mettons, tu peux débloquent une situation – qu'elles sont obligées de t'accueillir.
(Travailleur-euse sociale, GR TS #2) ☆

Selon cette analyse, limiter la compréhension du pouvoir à l'espace institutionnel peut occulter les formes de pouvoir inhérentes à la relation d'aide elle-même. Ce cadre relationnel, effectivement institutionnalisé, place l'usager-e dans une position de dépendance, réduisant sa capacité à fixer librement des limites ou à les imposer au moment opportun. De manière générale, l'enjeu principal est peut-être de se questionner sur ce qu'induit ce rapport asymétrique sur la prise effective de pouvoir. Dans une certaine mesure, il est possible de postuler que cette dernière peut être légitimée quand elle sert à délimiter le cadre institutionnel ou le cadre de la relation d'aide. Néanmoins, cette dynamique autour du rapport de pouvoir permet également d'éclairer les mécanismes pouvant conduire à des abus (qui seront discutés plus tard dans cette section), un phénomène rapporté à quelques reprises par les participant-es des deux groupes de recherche et à l'enquête.

TRAVAIL SOCIAL ET SYSTÈMES DE DOMINATION

Dans le champ de l'intervention sociale, les relations entre travailleur-euses sociaux-ales et usager-es sont traversées par des dynamiques de pouvoir complexes. En effet, en valorisant des notions comme l'autonomie et le mérite (ou en étant tributaires de politiques reposant dessus), les institutions sociales, parfois malgré elles, font de la dépendance un stigmate, renforçant ainsi les inégalités qu'elles cherchent à combattre. Ces relations peuvent ainsi reproduire des formes de domination et de hiérarchisation sociale qui fragilisent les personnes les plus vulnérables.

Christelle Achard (2016), illustre ce phénomène en évoquant la violence symbolique¹⁸ générée par les structures mêmes des institutions sociales. Effectivement, à leurs dépens ou non, celles-ci peuvent faire de la dépendance une forme d'infériorité, par exemple en favorisant ceux-celles capables de répondre aux exigences institutionnelles et en excluant davantage les personnes les plus vulnérables (voir sections intra-institutionnelle). Ces dynamiques s'installent facilement – comme mentionné par Bajoit (2005) – dans les relations entre l'« aidé-e » et l'« aidant-e », mais elles peuvent également s'entrecroiser avec d'autres systèmes de domination.

En interaction avec d'autres systèmes de domination

Les interactions dans le travail social ne se limitent pas à une opposition entre « aidant-es » et « aidé-es ». Elles sont traversées par des systèmes de domination multiples – liés à l'âge, au genre, à l'origine culturelle ou encore aux statuts sociaux. Ces systèmes, souvent invisibles, influencent profondément les perceptions, les attentes et les relations. Dans ce contexte, le travail social peut devenir un lieu où ces rapports de pouvoir s'entrecroisent, parfois de manière

conflictuelle, entre les professionnel-les et les usager-es. Un exemple révélateur est celui des conflits intergénérationnels, quand des usager-es plus âgé-es peuvent entrer en tension avec les attentes de jeunes travailleuseuses sociaux-ales.

Un truc, par exemple, auquel on ne peut rien... C'est un gamin ou une gamine de 25 ans, qui va dire à un bonhomme de 60 ans ou 50 ce qu'il doit faire de sa vie. C'est violent. Genre « toi t'es qui toi ? Avec ta grande expérience de vie, tu viens me raconter ce que je dois faire ? ». C'est violent... En tout cas, ça peut être perçu comme tel. (Travailleur-euse social-e, GR TS #4) ”

Ces tensions montrent comment des usager-es pourraient interpréter certaines interventions comme une remise en question de leur autorité ou de leur dignité, exacerbée par des normes sociales créant des rapports de pouvoir en opposition.

De manière similaire, le genre joue un rôle central dans les relations d'aide. Dans des contextes où le patriarcat reste dominant, une travailleuse sociale peut rencontrer des résistances spécifiques de la part d'usager-es.

Si on le prend autrement, on peut aussi imaginer que pour certaines personnes, quand elles reçoivent des remarques de la part d'une femme se disent « oulala, mais t'es qui toi pour me parler ? ». Il y a un contexte qui fait que ça va être vécu violemment. (Travailleur-euse social-e, GR TS #4) ”

Dans la recherche menée sur le sans-abrisme au féminin à Bruxelles (Blogie, 2022), l'autrice soulignait que le sexisme faisait effectivement partie du travail social – comme dans toute sphère de la société – si ce n'est qu'il semblait être particulièrement toléré dans ce cadre, car jugé inhérent au métier. Tous ces exemples montrent que les normes sociales et les systèmes de domination peuvent profondément modeler les interactions dans le travail social.

Au-delà des rapports intergénérationnels et genrés, les écarts de statuts sociaux et culturels peuvent également compliquer la relation d'aide. Comme en atteste un-e travailleuseuse du groupe de recherche, lorsqu'un-e usager-e est apparenté à un statut social jugé supérieur à celui du-de la travailleuseuse social-e, les dynamiques de pouvoir habituelles peuvent être inversées, opérant une nouvelle forme de tension.

Je me souviens, j'avais dans mon centre un Iranien dentiste qui avait fui son pays... Parfois des gens ultra-diplômés qui arrivent en Belgique, parce qu'ils ont tout perdu dans leur pays. Et c'est vrai que moi avec mon petit diplôme de travail social, de faire la petite leçon morale et lui expliquer la vie, ça peut être mal vu et il peut y avoir une sorte de violence, en fait. (Travailleur-euse social-e, GR TS #4) #


Cela met en évidence que les usager-es, bien qu'en situation de dépendance, peuvent dans certains contextes conserver des identités qui leur confèrent ou non un sentiment d'autorité ou de légitimité. Toutefois, ces identités peuvent également amplifier les asymétries de pouvoir, notamment lorsque la culture dominante valorise implicitement le point de vue des professionnel-les au détriment des bénéficiaires.

Par exemple, moi, je suis originaire d'un pays d'Afrique où la polygamie est une chose normale. Ça implique que si j'ai un bénéficiaire qui vient d'une famille polygamique, je peux facilement comprendre son histoire. Par contre, pour comprendre la question de l'homosexualité, de la transidentité – qui étaient des choses nouvelles pour moi – j'ai eu à faire des formations. Mais dans l'autre sens aussi, mon collègue européen devrait apprendre. (Travailleur-euse social-e, GR TS #4) ✨

En somme, les relations dans le travail social sont profondément influencées par des systèmes de domination multiples et entremêlés. Ces dynamiques peuvent se manifester à travers des tensions intergénérationnelles, des résistances genrées et des écarts de statuts sociaux ou culturels. Pour offrir une aide réellement inclusive, il semble essentiel que les travailleuseuses sociaux-ales adoptent une posture réflexive et reconnaissent l'impact de ces rapports de pouvoir dans leurs pratiques quotidiennes.

¹⁸ La violence symbolique est une forme de domination subtile et invisible, intégrée aux structures sociales et cognitives. Elle repose sur l'incorporation par les individus de schèmes de pensée façonnés par les groupes dominants, conduisant les personnes des groupes dominés à accepter leur propre soumission comme « naturelle » (voir section systémique ; Bourdieu et Passeron, 1970)

RECONNAÎTRE LES RAPPORTS DE POUVOIR POUR PRÉVENIR LES VIOLENCES

Nous sommes tous ici dans un rapport de pouvoir, en fait. Et moi, personnellement, pour me prémunir d'être violent, je prends conscience d'être le dominateur. J'essaie d'être constamment bien conscient que c'est nous – travailleurs sociaux – les dominateurs face au public avec qui on travaille. Et j'évite d'être dans l'abstraction de ce rapport de pouvoir. Ceux qui disent : « ah bah non, je suis à totale égalité avec eux ». C'est pas vrai. (Travailleuse sociale, GR TS #2) 

Ainsi, le travail social est intrinsèquement traversé par des rapports de pouvoir. Reconnaître ces dynamiques est une condition indispensable pour prévenir des formes de violence, parfois invisibles, qui peuvent se manifester dans les relations entre travailleuses sociaux-ales et usageres. Cette lucidité sur sa propre position de pouvoir permet de sortir de l'illusion d'une totale égalité avec les usageres qui – selon certaines travailleuses – peut masquer et perpétuer des asymétries pourtant bien réelles.

Christelle Achard (2016) va dans le même sens. Pour elle, la dénonciation des violences invisibles dans le secteur social est un préalable indispensable à leur réduction. Selon l'autrice, pour que les intervenantes sociaux-ales deviennent véritablement conscientes des enjeux de pouvoir et des risques de violence symbolique, la formation doit s'appuyer sur plusieurs piliers essentiels. D'abord, une étude approfondie des politiques sociales est nécessaire pour éviter que les professionnel·les ne deviennent des exécutant·es passif·ves des dispositifs publics. La compréhension des cadres politiques et des logiques institutionnelles permet de remettre en question les pratiques aveugles et d'agir avec une éthique informée.

Les échanges avec les travailleuses sociaux-ales mettent également en lumière la nécessité de considérer les autres rapports de pouvoir au-delà de celui qui découle directement des rôles institutionnels entre un·e usager·e et un·e professionnel·le. Ces discussions soulignent l'importance d'une réflexion intersectionnelle, prenant en compte l'ensemble des dynamiques de pouvoir qui influencent la relation d'aide.


DÉRIVES ET ABUS DANS LA RELATION D'AIDE : UN DÉFI INSTITUTIONNEL

Au cours des rencontres avec les expert·es du vécu et les travailleuses sociaux-ales, ainsi que dans le cadre de l'enquête sectorielle, des indicateurs d'abus de pouvoir dans les institutions ont émergé, que cela soit de manière implicite ou explicite. Avant d'en analyser les formes, il peut être pertinent de se référer aux travaux sur le don et le contre-don de l'anthropologue Marcel Mauss (1968) pour proposer une piste de compréhension à ce qui peut faire passer d'un rapport asymétrique à prise effective de pouvoir abusive. Dans ses études, Mauss conclut que les liens sociaux se maintiennent et se recréent en permanence à travers des logiques de dépendances basées sur le fait de donner, rendre et recevoir. Or, dans le travail social, particulièrement dans le cas de celui avec les personnes les plus vulnérables, la réciprocité ne peut avoir lieu – constat faisant écho au travail de Bajoit sur la relation d'aide. Dès lors, le fait de ne pas pouvoir rendre, revient à se maintenir dans une position d'infériorité vis-à-vis du donateur.


Le postulat de départ de cette partie sur l'abus de pouvoir pourrait donc être compris à travers cette position d'infériorité à laquelle les personnes sans chez-soi ne peuvent échapper qu'en ne demandant pas d'aide. L'abus de pouvoir peut donc être compris comme la situation dans laquelle l'intervenante, pourvoyeuse d'aide, aggrave la position d'infériorité (à travers des pratiques de favoritisme, par définition non-encadrée par l'institution), crée une tension sur le fait de pouvoir arrêter l'aide à tout moment (à travers des pratiques de sanctions voire d'exclusions abusives) ou fait acte d'une demande de réciprocité (à travers des pratiques plus ou moins violentes qui dépassent largement la relation d'aide, abordées ici sous leur prisme peut-être le plus grave : les abus sexuels).

Favoritisme

Certains actes perçus comme abusifs ne sont pas toujours explicitement nommés, car ils reposent souvent sur une interprétation subjective et différenciée des règles, par exemple sous la forme de pratiques de favoritisme. Ces comportements peuvent se manifester, comme l'explique un·e travailleuse sociale, par « du copinage, le fait de donner la priorité à des gens qu'on connaît mieux, des préférences » (Travailleuse sociale, GR TS #4). C'est en cela que les pratiques de favoritismes seront distinguées des « sorties de cadre » basées sur l'urgence ou la nécessité de rétablir l'équité entre usageres (voir plus haut dans cette section).

Et ça va vraiment être pour des trucs basiques, comme pour les machines à laver. Celui qui est à la porte ce jour-là, il s'entend bien avec l'utilisateur, alors il lui dit « ouais, il n'y a pas de soucis, je te mets à n'importe quelle heure pour ta machine » alors que ça ne marche pas comme ça. (Travailleuse sociale, GR TS #4) 

Ces préférences peuvent être motivées, selon certaines, par une empathie accrue envers des usageres avec lesquelles ils-elles partagent des similarités, comme un parcours ou une histoire de vie similaire.

Il y en a parfois chez nous, malheureusement, consciemment ou inconsciemment – je ne sais pas – qui font du favoritisme pour certaines communautés, selon leur propre communauté. (Travailleuse sociale, GR TS #4) 

Cependant, ces comportements de favoritisme, qu'ils résultent d'une interprétation relative des règlements ou d'un contournement explicite des cadres établis, peuvent être perçus comme injustes. Ils engendrent alors des frustrations. Pour les usageres bénéficiant du traitement de faveur, la frustration naît lorsqu'ils-elles doivent s'adresser à un·e autre travailleuse qui applique les règles strictement. Pour les autres usageres, le sentiment d'inégalité face à un traitement différencié est source de tensions.

Ces situations peuvent également affecter les autres travailleuses, qui se retrouvent à devoir gérer ces tensions.

Quand le travailleur qui a favorisé un usager est absent et que l'autre collègue doit refixer les règles et bien là, très généralement, il y a une violence du bénéficiaire sur le travailleur. Parce qu'il ne comprend pas comment ça se fait qu'un autre collègue lui a permis plein de choses et que le collègue qui le remplace qui lui – respecte les règles – ne donne pas la même chose que l'autre collègue. (Travailleur-euse social-e, GR TS #4) ”

Ces situations jugées abusives par les participant-es pourraient refléter une problématique structurelle plus large, mettant en avant les difficultés liées aux conditions difficiles dans lesquelles ces services opèrent. En effet, le favoritisme semble souvent émerger dans des contextes marqués par un manque de ressources et des conditions de travail éprouvantes. Les travailleureuses sociaux-ales se retrouvent confrontées à des dilemmes éthiques importants face à des usager-es en grande détresse, exposés à des traitements jugés parfois déshumanisants.

Ces actes de favoritisme pourraient ainsi refléter avant tout la difficulté, pour certain-es professionnel-le-s, de gérer ces réalités quotidiennes tout en répondant aux besoins d'un public extrêmement fragilisé, dans un cadre de travail parfois perçu comme indigne. Ces situations, où certain-es usager-es sont favorisé-es pour des raisons subjectives ou personnelles, se distingueront des situations d'alliance où les travailleureuses choisissent de sortir du cadre institutionnel pour répondre à une urgence ou à une nécessité critique, indépendamment de toute préférence individuelle¹⁹.

Toutefois, en suivant le postulat de départ de cette sous-section sur les abus, ce n'est pas tellement le favoritisme qui serait – en soi – un acte abusif, mais plutôt les risques qui en découlent. Si une relation de favoritisme – qui, pour rappel, se joue en dehors du cadre et du regard institutionnel – se crée entre un-e intervenant-e et un-e usager-e, cette relation permet à ce-tte première toute dérive, légitimée par une forme d'injonction de redevabilité. Dès lors, en suivant cette hypothèse, le cadre institutionnel et la communication transparente sur les pratiques de « sorties de cadre » deviendraient des gages de sécurité pour les usager-es des services, éléments qui ne sont pas respectés dans une relation de favoritisme.

Sanctions arbitraires et exclusions

Les sanctions, lorsqu'elles ne sont pas clairement définies et encadrées, sont perçues par les participant-es comme une forme d'abus de pouvoir. Ces situations – qui peuvent aller jusqu'à l'exclusion – soulignent le flou qui peut entourer certaines décisions, souvent vécues comme arbitraires ou injustes par les usager-es.

Je suis sanctionnée, la nuit vers 2h du matin. On me dit que ma sanction sera finie à 8h du matin, mais je décide de rentrer plus tard. [...] Alors, vers 21h le lendemain, je rentre. Et on me dit « écoute, on a emballé toutes tes affaires, on a libéré ta chambre et on t'a mis une sanction pour une semaine ». (Expert-e du vécu, GR EdV #3) ”

¹⁹ Dans la pratique, cette distinction est difficile à établir, car les décisions prises sur le terrain sont souvent probablement influencées par des dynamiques complexes et des contraintes émotionnelles, rendant potentiellement la frontière entre favoritisme et gestion de l'urgence floue.

Des répondant-es à l'enquête décrivent également des sanctions qu'ils-elles jugent disproportionnées ou basées sur des critères subjectifs.

Il peut y avoir des sanctions abusives ou subjectives (du type fin d'hébergement démesurée), des manières de régler les conflits violentes et irrespectueuses des vulnérabilités des hébergés.

(Répondant-e à l'enquête) #

Pour leur part, les travailleureuses sociaux-ales pointent la complexité et les dérives potentielles d'un système de régulation reposant sur des règles nombreuses, mal comprises ou inadaptées.

Et alors, effectivement, pour rejoindre ce qui a été dit aussi, dans les choses à mettre en place, c'est une clarté et une connaissance des règles. Moins il y a de règles, plus elles sont claires, plus elles sont connues, moins il y a de risque que ça dérape. Il y a des institutions qui ont des règles, c'est des bouquins. Résultat des courses, personne ne les connaît, donc personne ne les applique. Donc moins de règles, plus claires et surtout, régulièrement remises en discussion – pas forcément en cause, mais en discussion – c'est ce qu'il faudrait.

(Travailleur-euse sociale, GR TS #4) ✿

Les conséquences de ces exclusions considérées arbitraires – en plus de mettre les personnes concernées en difficulté immédiate – renforcent également le sentiment de déséquilibre de pouvoir – voire de peur –, renvoyant aux usager-es la dépendance qu'ils-elles ont vis-à-vis des travailleureuses et l'autorité que ces dernières peuvent exercer sur leur vie. Parallèlement, ces pratiques abîment la

confiance fragile qu'ils-elles pourraient avoir envers les institutions et leurs représentant-es.

Ces situations pourraient également être le reflet d'un dépassement des équipes, confrontées à des conditions de travail éprouvantes et à des moyens souvent insuffisants pour répondre aux besoins des usager-es et prendre du recul sur leur pratique. Sous cette hypothèse, il serait pertinent de s'interroger sur les raisons qui conduisent ces professionnel-le-s à adopter des pratiques qui vont à l'encontre de leur mission d'accueil et d'insertion des personnes les plus vulnérables. Ce dépassement peut par ailleurs traduire une fatigue émotionnelle ou une perte de repères face à l'accumulation de tensions et autres situations complexes, où la pression institutionnelle et les attentes envers les équipes se heurtent à des réalités insurmontables avec les moyens du bord.

Violences sexuelles²⁰

Certaines situations de graves abus jugés intentionnels ou délibérément commis par des travailleureuses – notamment des cas de violences sexuelles envers des usager-es – ont été mentionnés à quelques reprises dans les deux groupes de recherche.

Effectivement, on a eu quelques actes conscients, de violences sexuelles, de rapport de pouvoir, qui ont été très très loin. [...] On a eu trois travailleurs qui ont vraiment fait de la violence sur des bénéficiaires. Et là, c'était très conscientisé.

(Travailleur-euse sociale, GR TS #4) ”

²⁰ L'ONU définit les violences sexuelles comme « toute atteinte sexuelle commise sans le consentement d'une personne et tout agissement discriminatoire fondé sur la tradition patriarcale qui perpétue les rôles sexués attribués aux femmes et aux hommes. Il peut s'agir d'agissement ou outrage sexiste, de harcèlement sexuel, d'agression sexuelle ou de viol ».

Ces situations n'ont cependant pas été approfondies lors des rencontres, soit parce qu'elles ont été évoquées tardivement, soit parce qu'elles l'ont été de manière discrète (par exemple, entendues à l'enregistrement mais non abordées dans les discussions, ou écrites sur des papiers laissés à la fin des réunions). Cela semble indiquer que le cadre des groupes de recherche n'était pas perçu comme suffisamment sécurisé ou adapté pour traiter ces questions en profondeur.

Il reste néanmoins essentiel de visibiliser ces situations. Elles ont déjà été signalées de manière similaire dans une précédente étude sur le sans-abrisme au féminin (Blogie, 2022) et, comme le montrent de nombreux travaux - notamment celui de Fines (2019) - elles sont favorisées par des rapports de pouvoir inhérents aux institutions. Ces rapports permettent aux abuseuseuses d'exploiter les failles du système pour commettre des abus répétés sur de potentielles victimes.

Fines (2019) souligne également qu'en refusant de prendre leurs responsabilités - que ce soit en ne mettant pas en place des mécanismes clairs de signalement, en ne protégeant pas les victimes ou en priorisant la réputation de l'institution sur la gestion des abus - les organisations créent un climat favorable à ces dérives. Les échanges avec les groupes de recherche montrent que cette logique ne se limite pas à une volonté de protéger l'image publique de l'institution, mais inclut aussi les craintes des coordinations d'être tenues responsables des dysfonctionnements de leurs équipes.

Si tes responsables se retrouvent à 3, 4 échelles au-dessus de toi, qu'est-ce qu'il se passe ? Eux, vont évidemment défendre l'institution à l'extérieur. [...] Je pense qu'il faut essayer d'assurer la création d'espaces de discussion en interne, éviter les tabous, éviter que justement, quand il y a des situations compliquées, qu'on sache qu'on peut en parler et qu'il n'y ait pas une espèce d'omerta entre collègues. Parce que sinon c'est « si moi je balance, lui il va balancer » et là, t'es parti pour la gloire. Tu sais ce qu'il se passe, hein, dans certains endroits à certains moments. Il y a comme ça une espèce de complicité. Si des gens dysfonctionnent pendant des années, c'est parce qu'on ferme les yeux aussi. (Travailleuse sociale, GR TS #4) ☆

Cette logique de silence et de complicité explique en partie pourquoi certain-es usager-es qualifient les relations entre travailleuseuses sociales de « copinage », de « clans » ou même de « complots ». Ces termes traduisent avant tout une méfiance profonde envers les équipes sociales que peuvent avoir certain-es usager-es, entravant la possibilité de dénoncer les abus, qu'ils soient vécus ou observés.

Comme le rappelle Fines (2019) « il importe de relever que des systèmes d'abus sévissent dans toutes les couches de la société » et les institutions d'aide aux personnes sans chez-soi n'en sont donc probablement pas exemptes. Bien qu'il soit impossible de chiffrer précisément la prévalence de ces phénomènes, il apparaît essentiel de ne pas garder sous silence les éléments dévoilés lors des groupes de recherche, de manière à encourager les institutions à reconnaître cette problématique et à prendre des mesures concrètes pour y répondre et protéger les victimes.

MANIFESTATIONS VISIBLES DES VIOLENCES DIFFUSES ET CUMULÉES

L'objectif de cette étude était de mieux comprendre les violences exercées par les usager-es des services d'aide aux personnes sans chez-soi, qu'elles soient dirigées contre d'autres usager-es ou contre les travailleuseuses sociaux-ales - bien que ces dernières aient suscité davantage d'attention. L'enquête sectorielle et les discussions au sein des groupes de recherche ont révélé que ces violences suscitent une grande inquiétude, en particulier en raison du sentiment d'impuissance exprimé par les participant-es face à leur prévention ou à leur gestion lorsqu'un passage à l'acte survient. Ces violences constituent donc un enjeu central dans les services, générant fréquemment des émotions négatives, comme le montre l'état des lieux réalisé dans le cadre de cette étude.

Cependant, selon de nombreux-ses participant-es, « il n'y a pas de fumée sans feu » (Expert-e du vécu, GR EdV #3). Ils-elles perçoivent ces violences dans les services comme les manifestations visibles d'un cumul de violences invisibles, subies par les personnes sans chez-soi dans la société et ses institutions (secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi inclus). Cette analyse rejoint celle de Bajoit (2005), pour qui la violence des usager-es dans la relation d'aide résulte davantage de facteurs situationnels et contextuels que de simples prédispositions individuelles.

Cette violence-là, elle est déclenchée à l'avance, avant d'arriver à l'institution. Ce qu'il se passe dans l'institutions n'est que la goutte d'eau qui fait déborder le vase, quoi. Donc, il y a des déclencheurs auparavant. Ces déclencheurs auparavant peuvent être que, par exemple, il a été jeté d'un appartement, qu'il a été jeté d'un centre d'hébergement et voilà, il y a eu une accumulation de cela. Puis après, des institutions comme le CPAS ou la police qui l'a gardé, par exemple, en garde à vue pendant 48 heures et il n'a pas pu prendre sa douche. Et donc, toutes ces accumulations de ces petits trucs sont déjà des facteurs de déclenchement d'une violence finale vers une institution : la nôtre ou une autre. Ce sont ces refus, ces blocus des institutions, qui finissent par déclencher une violence vers une autre institution plus tard, quoi.

(Travailleuse sociale, GR TS #4) ☆

Par ailleurs, selon la définition de l'OMS²¹ (2002), la violence est un acte qui peut être auto-infligé, comme dans les cas de pensées suicidaires, tentatives de suicide ou automutilations. Ainsi, la violence exercée par un-e usager-e peut être comprise comme une réponse parmi d'autres à une réalité beaucoup plus invisible qui s'adresse à eux-elles sous la forme de comportements indignes - voire déshumanisants - dans les services du secteur ou les institutions connexes. Les groupes de recherche ont par ailleurs également identifié d'autres réactions possibles à ces facteurs que la violence, comme le stress, l'usage de drogues, l'isolement ou encore la dépression.

21 L'OMS définit la violence comme « l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir, menacée ou effective, contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès ».

Dans cette optique, la violence constatée par les riverain-es, les pouvoirs publics ou les travailleuses sociaux-ales semble être le symptôme de formes de violences diffuses et plus difficilement identifiables. Bien que des facteurs dispositionnels (tels que la personnalité, le parcours ou la socialisation liée à l'identité) puissent influencer la propension à adopter un comportement violent, il semble peu pertinent de les considérer comme le principal objet de travail. En effet, c'est l'interaction avec des facteurs situationnels et contextuels – ici analysés selon quatre niveaux distincts – qui détermine l'expression de cette violence.

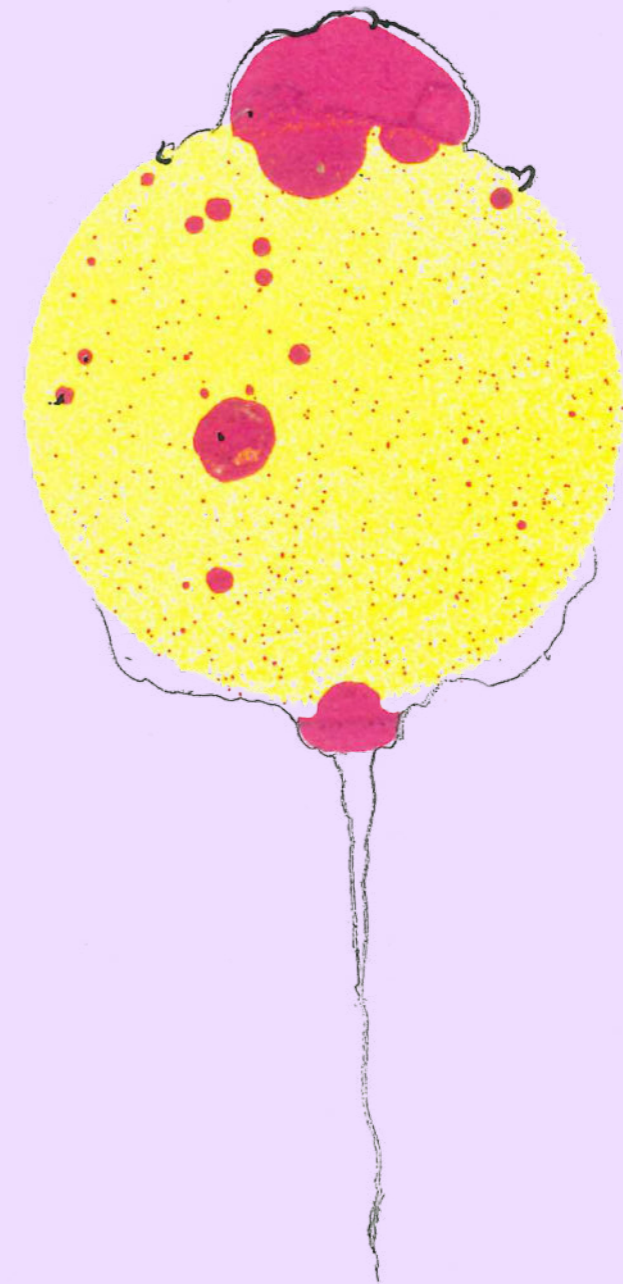
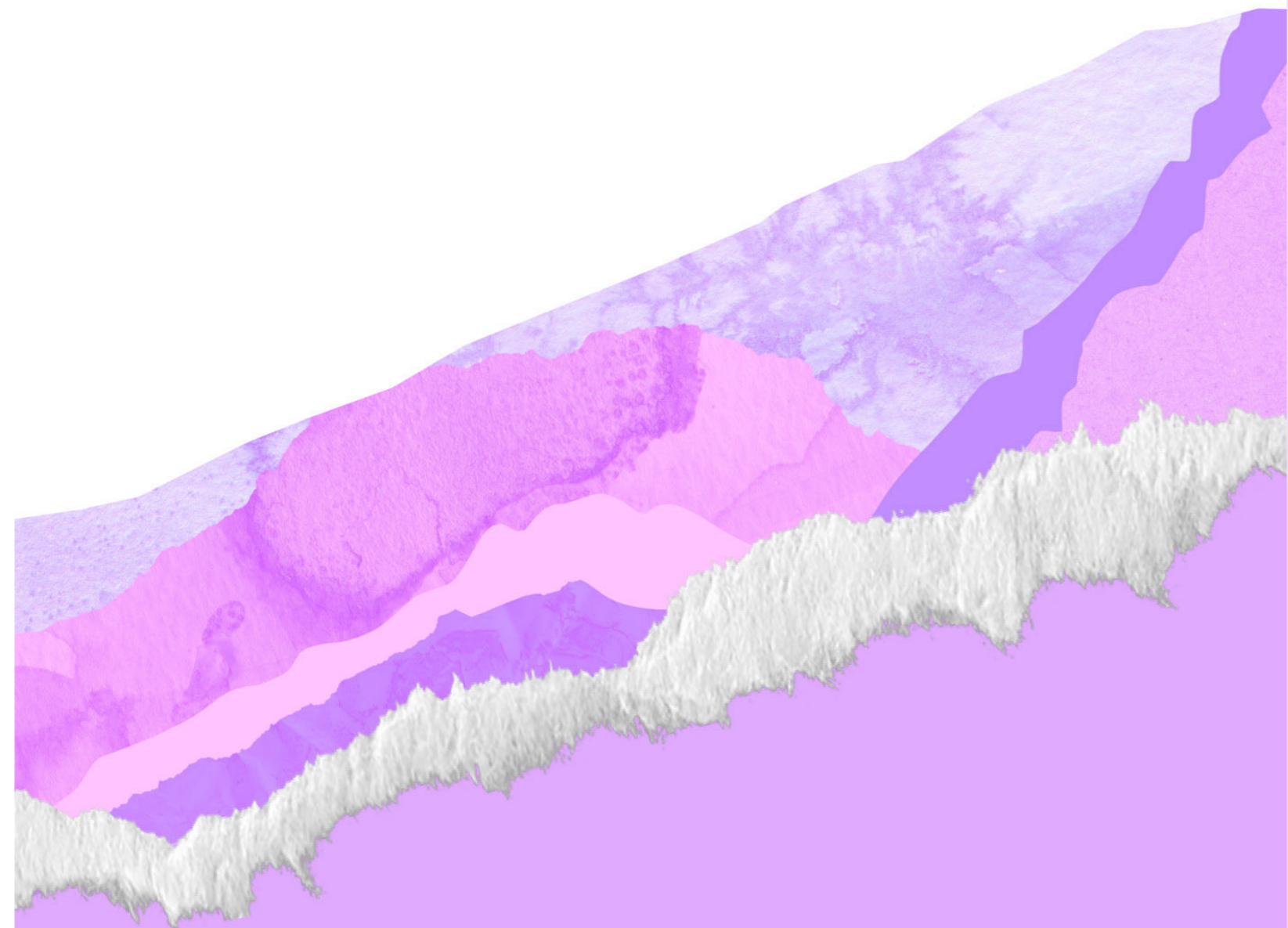
Cette violence, cependant, produit en retour des effets négatifs sur la relation d'aide elle-même, ainsi que sur la perception sociétale des publics sans chez-soi. Tout d'abord, elle fragilise les équipes de travailleuses sociaux-ales, qui se retrouvent parfois confrontées à des épisodes violents récurrents et d'une intensité extrême. Cela engendre fatigue, épuisement et insécurité chez nombreux-ses d'entre eux-elles. Un-e travailleuse sur cinq rapporte avoir été en arrêt maladie en raison de ces violences et plusieurs expriment la crainte de ne plus être en mesure de remplir leurs missions dans de telles conditions. De plus, la violence contribue à renforcer la stigmatisation des personnes sans chez-soi, perçues comme dangereuses ou instables. Comme l'explique un-e experte du vécu (GR EdV #2), « les personnes violentes sont très fragiles et très mal vues par la société ».

Face à cette violence, les équipes, souvent démunies, se voient parfois contraintes de recourir à des mesures d'exclusion des usager-es ayant (eu) des comportements agressifs, allant dans certains cas jusqu'à leur bannissement définitif du service. Ces décisions, bien qu'ayant pour objectif de protéger les travailleuses et les autres usager-es, participent à un cercle vicieux d'exclusions et ainsi de violences. Ce constat met en évidence la nécessité d'intervenir sur les causes profondes de cette violence, plutôt que de se limiter à des réponses réactives ou sécuritaires.

*Si on prend le temps de connaître le parcours de la personne ayant eu un comportement violent, on ne peut pas sanctionner. Mais alors, le fait qu'on ne puisse pas sanctionner nous met dans l'obligation d'encaisser son état. Parce que si on ne l'encaisse pas, automatiquement, on devient un autre blocus qui repousse et qui rejette. (Travailleuse sociale, GR TS #4) **



RECOMMAN- DATIONS



NIVEAU SYSTEMIQUE : L'EXTRÊME PRÉCARITÉ COMME PREMIÈRE VIOLENCE

Bien que ce travail n'ait pas pour ambition de développer une réflexion exhaustive sur les solutions structurelles et systémiques à mettre en œuvre, il est impossible de formuler des recommandations pour réduire les violences dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi sans citer les causes profondes de l'absence de chez-soi, l'extrême précarité constituant en elle-même peut-être la plus grande violence. Ces violences structurelles, qui prennent racine dans des défaillances systémiques liées au logement, à l'accès aux droits et aux politiques sociales, doivent être au centre des réflexions pour garantir des réponses efficaces et durables.

Cette première partie de recommandations vise à aborder quelques enjeux fondamentaux alimentant l'exclusion et l'extrême précarité, car sans une transformation en profondeur des politiques publiques et des mécanismes qui perpétuent l'exclusion, les efforts réalisés par le secteur pour réduire les violences (qu'elles soient institutionnelles, ou qu'elles émanent des travailleureuses et des usageres) resteront insuffisants.

Rendre effectif le droit au logement

L'accès au logement est un droit fondamental inscrit dans la Constitution belge (art. 23), mais sa mise en œuvre effective reste un défi majeur, particulièrement pour les personnes en situation de (grande) précarité.

La crise du logement, marquée par une pénurie de logements sociaux, des loyers privés inabordables et des discriminations est au cœur du sans-chez-soirisme en région bruxelloise : l'absence de solutions de logement adaptées est l'une des causes principales de l'augmentation continue du nombre de personnes sans chez-soi.

Sans logement, de nombreuses autres problématiques s'aggravent : la santé physique et mentale se détériore et les obstacles à l'accès aux droits se multiplient. Ainsi, disposer d'un logement stable permet non seulement de répondre à un besoin de base, mais également de briser le cercle vicieux de l'exclusion et de favoriser l'autonomie des personnes.

L'accès au logement doit ainsi rester central dans toutes les stratégies de lutte contre l'absence de chez-soi, car il en est la clé de voûte. Investir dans des solutions de logement durable, équitable et accessible n'est pas seulement un impératif éthique, mais également une réponse pragmatique pour réduire les inégalités, limiter les violences systémiques et garantir à chacune une réelle chance de reconstruire sa vie telle qu'il-elle l'entend.

RECOMMANDATIONS

1. Poursuivre une politique d'accessibilité à un logement digne pour toutes

Changer le paradigme de l'activation comme principe de conditionnement aux droits

Le principe d'activation, au cœur du modèle de l'État social actif, conditionne l'accès aux aides sociales à la participation des individus à des activités valorisées socialement telles que l'emploi ou la formation. Si cette approche vise à responsabiliser les usageres et à favoriser leur inclusion, elle pose néanmoins plusieurs problèmes. En exigeant une contribution active de la part des personnes les plus vulnérables, ce principe tend à ignorer les obstacles structurels (manque d'emplois adaptés, discriminations, absence de soins adaptés, etc.) et personnels (traumatismes, santé mentale dégradée, etc.) qui limitent leur capacité à remplir ces obligations.

En outre, l'imposition de conditions (par exemple, le Plan Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) dans les CPAS) renforce une logique de contrôle et de sanction. Cette conditionnalité engendre une stigmatisation accrue des allocataires d'aides sociales et risque de marginaliser davantage ceux-celles qui, pour des raisons indépendantes de leur volonté, ne peuvent répondre aux exigences imposées. Cette approche, centrée sur le mérite individuel, réduit l'accès aux droits fondamentaux, renforçant ainsi les inégalités et les violences systémiques.

Pour garantir une réelle inclusion sociale, il est essentiel de revoir le principe d'activation en privilégiant des dispositifs adaptés aux besoins des personnes les plus précaires. Cela inclut des formes d'aide inconditionnelle, permettant de répondre aux urgences sociales sans exclure ceux-celles qui ne peuvent satisfaire immédiatement aux exigences de participation. Une telle réflexion est indispensable pour construire un système plus juste, où l'accompagnement et la solidarité priment sur la conditionnalité et le contrôle.

RECOMMANDATIONS

2. Lutter contre le non-recours aux droits via l'automatisation de l'accès à ceux-ci

Régulariser et stabiliser les personnes en séjour précaire

L'absence de titre de séjour valable est un facteur majeur d'exclusion sociale et économique, exacerbé par et menant à l'absence de chez-soi. À Bruxelles, environ trois personnes sans chez-soi sur dix n'ont pas de statut légal, ce qui les prive de droits fondamentaux et les enferme dans un cercle vicieux de précarité (logement, emploi, santé, etc.). Cette précarisation accrue pousse ces personnes dans des situations de vie délétères (hébergement d'urgence, les squats, la vie en rue, etc.).

Pour ces raisons, la régularisation est une étape essentielle pour garantir l'accès aux droits fondamentaux. Elle permettrait de limiter les discriminations liées à la politique migratoire actuelle, de diminuer la délinquance de survie et de créer des opportunités d'intégration pour les personnes sans papiers. En leur offrant une reconnaissance légale, elles pourraient accéder à des services, travailler légalement et participer activement à la société, brisant ainsi le cycle de l'exclusion. De plus, l'absence de solutions adaptées à ces populations fragilise également le travail des services sociaux, qui se trouvent dans l'impossibilité de leur offrir un accompagnement durable.

Régulariser les personnes sans papiers n'est pas seulement une question de justice sociale, mais aussi une réponse pragmatique pour réduire l'extrême précarité, faciliter l'inclusion et renforcer la cohésion sociale.

RECOMMANDATIONS

- 3.** Réaliser une campagne de régularisation des personnes sans titre de séjour valable résidant en Belgique
- 4.** Inscrire dans la législation des critères objectifs, clairs et permanents de régularisation

Dégager les moyens nécessaires aux politiques sociales de lutte contre le sans-chez-soirisme

L'étude met en lumière le lien direct entre le manque de moyens structurels et ses impacts négatifs sur la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des personnes sans chez-soi. Ces lacunes ont des conséquences néfastes, à court et à long terme, pour les usager-es des services ainsi que pour les équipes sociales qui les accompagnent.

Pour répondre efficacement aux besoins des personnes sans chez-soi, il est impératif de dégager des moyens suffisants, non seulement pour le secteur leur étant dédié, mais également pour les institutions connexes amenées à intervenir auprès des publics à risque de perte de chez-soi, ou sans chez-soi. Ces moyens doivent être orientés vers plusieurs priorités clés qui seront déployées dans les points suivants, conformément à la structure du présent rapport.

Sans ces ajustements structurels et ce soutien financier accru, les efforts pour réduire les violences, qu'elles soient systémiques, institutionnelles, ou qu'elles émanent des publics accompagnés, risquent de demeurer vains ou irréalisables. Parallèlement, tant que les conditions d'accompagnement ne respecteront pas la dignité et les besoins fondamentaux des usager-es, ces dernier-es continueront à être perçu-es et traité-es de manière déshumanisante, entraînant un risque accru de faits de violences. Ceux-ci, à leurs tours, fragilisent l'ensemble du système, ce dont les personnes concernées resteront les premières victimes.

RECOMMANDATIONS

- 5.** Renforcer les financements des secteurs partenaires et connexes (CPAS, santé physique et mentale, accueil et accompagnement des personnes issues de la migration, aide à la jeunesse et aux justiciables, etc.)
- 6.** Renforcer les financements du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi

Lutter contre la stigmatisation des personnes sans chez-soi

Les discriminations systémiques à l'encontre des personnes sans chez-soi trouvent leurs racines dans des structures sociétales perpétuant les inégalités, notamment à travers des politiques publiques inadéquates. Ces mécanismes discriminatoires, basés sur des critères tels que le genre ou le statut économique, excluent les groupes marginalisés. Par ailleurs, la stigmatisation sociale amplifie cette exclusion en réduisant les personnes précaires à des stéréotypes négatifs, perçues comme responsables de leur propre situation, alimentant par ce biais un cercle vicieux de précarité.

RECOMMANDATIONS

- 7.** Organiser des formations de sensibilisation pour les responsables politiques afin de favoriser une approche systémique et éclairée de la lutte contre le sans-chez-soirisme
- 8.** Sensibiliser les médias à travers des initiatives visant à limiter la diffusion de stéréotypes sur les personnes sans chez-soi et à en promouvoir une représentation respectueuse
- 9.** Organiser des événements favorisant la rencontre entre travailleur-euses sociaux-ales, usager-es de services de l'aide aux personnes sans chez-soi, responsables politiques et autres citoyen-nes (par exemple, le voisinage des services)
- 10.** Intégrer des modules de sensibilisation à la précarité et à l'absence de chez-soi dans les écoles

NIVEAU INTER-INSTITUTIONNEL

CONSOLIDER LES LIENS INTER-INSTITUTIONNELS

Le manque de coordination et de collaboration entre institutions (CPAS, hôpitaux, police et services de l'aide aux personnes sans chez-soi prioritairement) est un obstacle majeur à une prise en charge efficace des personnes sans chez-soi. Une communication insuffisante et un manque de concertation sur les procédures spécifiques nuisent à l'accompagnement, avec des transferts de responsabilité qui fragmentent les suivis.

RECOMMANDATIONS

- 11.** Créer des opportunités de collaboration entre les services d'aide aux personnes sans chez-soi et les institutions connexes, via Bruss'help ou les fédérations des secteurs concernés
- 12.** Organiser des réunions régulières pour prendre connaissance et harmoniser les pratiques entre les institutions, partager des retours d'expérience et identifier des éventuels besoins en formation
- 13.** Inclure les institutions connexes dans les organes de concertation du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi
- 14.** Mettre en place des immersions pour les travailleur-euses sociaux-ales, dans les institutions connexes et dans les services du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi

LEVER LES OBSTACLES À L'ACCÈS AUX DROITS

Les pratiques de contrôle et la conditionnalité des droits constituent un frein majeur à l'accès aux ressources essentielles, ajoutant une charge administrative excessive et excluant les publics les plus vulnérables.

RECOMMANDATIONS

- 15.** Identifier, à l'aide des personnes concernées, les démarches administratives contraignantes pour accéder aux services de base (par exemple, logement et santé) et les modifier
 - 15.1** Organiser des groupes de discussion et des ateliers participatifs pour identifier et recenser précisément les obstacles auxquelles les personnes sans chez-soi (dans leur diversité) sont confrontées
 - 15.2** Sur cette base, expérimenter de nouveaux processus plus adaptés
 - 15.3** Composer un comité de suivi composé de bénéficiaires et d'intervenant-es sociaux-ales pour évaluer régulièrement la pertinence des nouveaux processus et proposer des ajustements
- 16.** Adopter des approches basées sur la confiance plutôt que sur le contrôle

Réduire les barrières « fonctionnelles » à l'accès aux services essentiels

L'inaccessibilité des services essentiels renforce cette exclusion. Les obstacles fonctionnels, tels que les barrières linguistiques et la fracture numérique, rendent l'accès aux droits particulièrement difficile.

RECOMMANDATIONS

17. Réduire les barrières linguistiques

- 17.1 Créer des supports multilingues et imagés (avec des pictogrammes) : traduire tous les formulaires, les informations administratives et les communications essentielles dans les langues les plus parlées par les publics concernés
- 17.2 Recruter des interprètes spécialisé-es : mettre à disposition des traducteur-rices et des médiateur-rices interculturel-les dans les institutions afin de faciliter la compréhension et l'interaction
- 17.3 Utiliser des technologies accessibles : développer des applications mobiles ou des outils numériques avec traduction automatique pour faciliter les démarches

18. Combler la fracture numérique

- 18.1 Garantir des guichets physiques : réinstaurer et maintenir des démarches accessibles physiquement ou par téléphone pour les personnes sans accès ou compétences numériques
- 18.2 Installer des espaces numériques accessibles : créer des lieux équipés d'ordinateurs avec connexion internet dans les centres d'aide ou les structures publiques, accompagnés d'un soutien pour effectuer les démarches
- 18.3 Organiser des ateliers de formation : enseigner aux usager-es les bases de l'utilisation des outils numériques pour renforcer leur autonomie administrative

Lutter contre les pratiques institutionnelles stigmatisantes

Par ailleurs, les comportements jugés « déviants » par certaines institutions entraînent une marginalisation accrue des personnes les plus vulnérables.

RECOMMANDATIONS

19. Adapter les pratiques institutionnelles luttant contre toute forme de stigmatisation

- 19.1 Former les agent-es institutionnel-les via des personnes paires-aidantes : sensibiliser les équipes aux réalités des publics les plus précaires, notamment sur les impacts des comportements jugés « déviants » (toxicomanie, santé mentale, etc.), pour réduire les pratiques discriminantes
- 19.2 Mettre en place des protocoles d'accueil bienveillants : adopter des pratiques qui privilégient la compréhension des besoins spécifiques des individus, en évitant toute attitude stigmatisante
- 19.3 Organiser des campagnes internes dans les institutions pour sensibiliser les intervenant-es à l'impact des stéréotypes sur leurs pratiques

Renforcer l'autonomie des bénéficiaires

En conséquence, les bénéficiaires deviennent souvent dépendantes des travailleuse-s sociaux-ales du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi pour accomplir des démarches administratives de base, accentuant leur fragilité.

RECOMMANDATIONS

20. Renforcer l'autonomie des bénéficiaires (sans en faire une injonction)

- 20.1 Créer des outils simplifiés centralisant les questions liées aux droits et les démarches administratives : élaborer des guides illustrés ou des tutoriels pas à pas pour rendre les processus accessibles aux personnes sans chez-soi
- 20.2 Mettre en place des référent-es pour accompagner et autonomiser les bénéficiaires dans leurs démarches
- 20.3 Informer les bénéficiaires de leurs droits via des ateliers de formation permanente dans les services accompagnant des personnes sans chez-soi
- 20.4 Garantir l'accès aux services sans prise de rendez-vous préalable

Réévaluer les pratiques des CPAS

Certaines institutions, telles que les CPAS, reposent sur des pratiques inadaptées qui peuvent aggraver la situation des personnes sans chez-soi.

RECOMMANDATIONS

- 21.** Harmoniser les critères d'attribution des aides sociales à l'échelle nationale ou régionale, notamment pour réduire les disparités liées à la territorialisation des compétences
- 22.** Réévaluer les critères de cohabitation – voire supprimer le statut cohabitant – pour éviter qu'ils pénalisent les personnes qui partagent un logement par nécessité économique ou sociale, ou encore qu'ils créent des rapports de dépendance financière entre cohabitant-es
- 23.** Dépolitiser l'accès à toutes les formes d'aide sociale et renforcer la transparence et la communication sur les critères d'attribution des aides
- 24.** Respecter les délais légaux dans les procédures d'octroi d'aides sociales

Renforcer la formation des intervenant-es sociaux-ales

Un autre enjeu crucial réside dans la formation et la connaissance du public par les intervenant-es sociaux-ales des institutions connexes. Leur manque de connaissance des droits des bénéficiaires entraîne parfois des refus ou des retards dans l'accès aux services.

RECOMMANDATIONS

- 25.** Renforcer la formation des intervenant-es sociaux-ales
 - 25.1** Inclure des modules spécifiques sur les droits des bénéficiaires, les réalités des personnes sans chez-soi et la lutte contre les discriminations dans les cursus de formation des professions sociales
 - 25.2** Former les futur-es intervenant-es à adopter des pratiques inclusives et non stigmatisantes
- 26.** Mettre en place des formations continues et des mises à jour régulières
 - 26.1** Proposer des formations périodiques pour tenir les intervenant-es informé-es des évolutions légales et des dispositifs d'aide disponibles
 - 26.2** Inclure des thématiques comme la gestion des situations complexes, la prise en charge des traumatismes et l'approche interculturelle

LEVER LES OBSTACLES ABUSIFS À L'ACCÈS AUX DROITS

Les participantes à l'étude identifient parfois des pratiques abusives, telles que le non-respect des droits ou les retards délibérés, qui aggravent l'exclusion sociale des bénéficiaires.

RECOMMANDATIONS

- 27.** Renforcer l'information des droits des bénéficiaires
 - 27.1** Assurer la clarté des documents reprenant les droits des bénéficiaires et les obligations des institutions, disponibles dans plusieurs langues
 - 27.2** Exiger des intervenant-es qu'ils-elles consacrent un temps spécifique à chaque bénéficiaire pour lui expliquer clairement ses droits, répondre aux éventuelles questions et s'assurer de sa pleine compréhension et appropriation des informations
- 28.** Mettre systématiquement en place des mécanismes de contrôle internes et instaurer des audits réguliers pour s'assurer que les pratiques respectent les droits des bénéficiaires et corriger les abus identifiés
- 29.** Mettre en place une équipe indépendante de contrôle et d'accompagnement composée d'expert-es des droits humains, de juristes et de pair-es aidant-es ou personnes concernées
 - 29.1** Faciliter les signalements des abus ou des dysfonctionnements pour les personnes concernées via les possibilités existantes - l'Ombudsman en est une - ou à créer, comme l'accompagnement par des travailleur-euses sociaux-ales du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi
 - 29.2** Recueillir des données quantitatives (statistiques sur les délais, taux de recours, etc.) et qualitatives (témoignages, retours des bénéficiaires, observations directes, etc.)
 - 29.3** Établir une typologie des problèmes récurrents et analyser leurs causes pour prioriser les interventions
 - 29.4** Prévoir des sanctions ou des mesures correctives en cas de pratiques abusives avérées (par exemple, des formations obligatoires pour les équipes concernées ou des modifications de procédures)
 - 29.5** Réaliser des rapports sur ces signalements, accessibles au public (voire présentés publiquement)

NIVEAU INTRA-INSTITUTIONNEL

Adapter les moyens aux besoins

Le renforcement des équipes sociales est une nécessité impérieuse pour répondre aux défis croissants auxquels sont confrontés les services d'aide aux personnes sans chez-soi. Les travailleuses sociales, en première ligne face à des publics de plus en plus vulnérables et aux besoins complexes, subissent une surcharge de travail due au sous-effectif chronique, aggravant stress, épuisement et tensions. Cette situation impacte non seulement leur santé mentale, mais aussi la qualité de l'accompagnement proposé aux usagers. En augmentant les effectifs, en stabilisant les équipes et en créant des postes spécifiques adaptés aux besoins variés, il devient possible de réduire la violence institutionnelle, de préserver la motivation des travailleuses et d'améliorer la disponibilité dédiée aux usagers. Un tel investissement humain et financier représente une démarche essentielle pour maintenir des équipes sociales de manière durable et aptes à réaliser leurs missions dans la dignité et la bienveillance.

Augmenter structurellement les effectifs

Le sous-effectif actuel entraîne une surcharge de travail pour les équipes, augmentant le stress et réduisant la qualité des services. Un renforcement des effectifs permettrait de mieux répartir les tâches et de limiter les heures supplémentaires non-rémunérées.

RECOMMANDATIONS

- 30.** Renforcer le cadre du personnel des structures d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement des personnes sans chez-soi
- 31.** Investir dans la pérennité des emplois : allouer des financements structurels pour garantir des contrats stables, réduisant ainsi la précarité d'emploi et le *turn over* au sein des équipes
- 32.** Revaloriser les salaires et les conditions de travail : augmenter les rémunérations pour reconnaître et valoriser l'expertise et l'investissement des travailleuses sociales, rendant le secteur plus attractif et réduisant les risques d'abandon de poste

Augmenter les places et ajuster les modalités d'accueil

Afin de lutter contre le sans-chez-soirisme, une politique de prévention et de développement de solutions de sorties durables doit être développée.

Toutefois, il est impossible de ne pas répondre à la situation d'urgence actuelle. Le manque de places d'hébergement et d'accueil impacte chaque jour les usagers en les empêchant de pouvoir bénéficier du minimum nécessaire pour répondre à leurs besoins quotidiens (hébergement, douche, repas, liens, etc.), ceci pouvant engendrer un sentiment d'injustice. De surcroît, le non-respect des obligations en matière d'accueil des personnes demandeuses d'asile par l'État fédéral laisse près de 3000 personnes dans l'obligation de trouver des solutions par elles-mêmes, notamment via le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi. Cette situation sur-sature un réseau bruxellois déjà en difficulté et empêche un accueil adapté aux spécificités des publics.

En parallèle, les vulnérabilités des personnes sans chez-soi et de la population en général évoluent et se complexifient. Les problématiques auxquelles font face les publics se cumulent et se renforcent, les excluant toujours un peu plus. Cela les empêche encore davantage d'accéder à des services spécialisés. Or, les services du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi restent pour la plupart généralistes et, dès lors, en difficulté dans l'accompagnement des vulnérabilités spécifiques. Il est nécessaire de revoir les cadres du personnel par la création de fonctions pluridisciplinaires afin de permettre aux structures de repenser leurs règles de fonctionnement et les adapter aux besoins spécifiques des publics.

RECOMMANDATIONS

- 33.** Adapter les capacités d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement aux besoins (évalués par exemple sur base des résultats du dénombrement bruxellois)
- 34.** Soutenir la pluridisciplinarité des équipes du secteur
- 35.** Adapter les règles de fonctionnement des services selon les évolutions des publics
- 36.** Militer pour que les autorités fédérales respectent leurs engagements en assurant l'hébergement des publics relevant de leur responsabilité (par exemple, les personnes en procédure de demande d'asile en Belgique), afin d'éviter que le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi ne soit contraint de prendre en charge - sans les moyens adéquats - des publics supplémentaires aux besoins spécifiques

PRENDRE SOIN DU PERSONNEL

Entretenir la résilience des équipes et des services

Pour répondre aux défis complexes auxquels font face les équipes sociales, notamment la gestion de situations émotionnellement éprouvantes et l'impuissance ressentie face aux contraintes institutionnelles, il est essentiel de structurer des mécanismes de soutien et de dialogue.

RECOMMANDATIONS

- 37.** Mettre en place – dans un calendrier fixe et régulier – des supervisions des équipes sociales avec des prestataires externes sensibilisé·es à la thématique de l'absence de chez-soi
- 37.1 Favoriser la création d'un cadre d'expression confidentiel et non-jugeant
 - 37.2 Encourager des relations d'entraide entre travailleur·euses, axées sur le partage d'expériences et le soutien mutuel dans la gestion des défis professionnels
 - 37.3 Analyser les situations complexes de manière à comprendre leurs causes et identifier les leviers d'action pour y faire face
 - 37.4 Développer les compétences communicationnelles des équipes sociales
 - 37.5 Renforcer les équipes face aux défis quotidiens
- 38.** Mettre en place des supervisions entre les équipes sociales et des représentant·es d'autres niveaux hiérarchiques pour favoriser le dialogue sur les réalités, limites et contraintes propres aux différents postes de l'institution
- 39.** Assurer un soutien actif de la hiérarchie
- 39.1 Créer des canaux de communication ouverts et directs avec les équipes pour discuter des besoins et des problèmes rencontrés
 - 39.2 Protéger les équipes des pressions externes en assumant publiquement les limites institutionnelles

Prévenir l'épuisement et le turn over

Face aux pressions croissantes et aux défis émotionnels intenses liés au travail social, il est crucial de placer la santé mentale et le bien-être des travailleuse·s sociaux·ales au cœur des priorités institutionnelles.

RECOMMANDATIONS

- 40.** Faire de la santé mentale et du bien-être des travailleuse·s sociaux·ales une priorité institutionnelle
- 40.1 Favoriser une culture de la prévention en reconnaissant la difficulté du travail social par la hiérarchie et en luttant contre toute forme de banalisation des violences ou autres difficultés vécues sur le lieu de travail
 - 40.2 Sensibiliser les équipes à l'importance de parler des incidents difficiles et de signaler rapidement les signes de stress ou d'épuisement
- 41.** Identifier les contextes générateurs de stress ou d'insécurité chez les travailleuse·s et veiller à renforcer les équipes dans ces moments à risque (par exemple, pendant les shifts de nuit et de week-end, où être en sous-effectif – voire seule – peut être une cause de stress importante).
- 42.** Mettre en place un dispositif de suivi individuel au niveau des ressources humaines
- 42.1 Organiser des entretiens réguliers avec les travailleuse·s sociaux·ales pour évaluer leur état psychologique et professionnel
 - 42.2 Former les équipes RH aux urgences psychosociales pour intervenir rapidement et adéquatement après un épisode difficile
 - 42.3 Proposer systématiquement des supervisions individuelles aux travailleuse·s en difficulté
- 43.** Mettre en place un soutien psychologique dédié et accessible pour les équipes sociales de manière à éviter les conséquences néfastes de la (sur)charge émotionnelle vécue sur le terrain
- 43.1 Proposer des séances d'intervention régulières de débriefing collectif pour discuter des tensions vécues, des dilemmes éthiques et des situations émotionnellement éprouvantes
 - 43.2 Créer un partenariat avec des psychologues spécialisés dans le travail social : offrir des consultations individuelles, confidentielles et gratuites aux travailleuse·s en difficulté
- 44.** Garantir des temps de repos et une charge de travail raisonnable
- 44.1 Imposer une limite stricte aux heures supplémentaires tout en garantissant leur compensation en temps ou en rémunération
 - 44.1 Revoir la répartition des tâches et recruter du personnel supplémentaire pour éviter les flux tendus
- 45.** Offrir des opportunités de développement professionnel (formations, conférences, etc.) pour renforcer l'estime de soi

ADAPTER LES INFRASTRUCTURES

Pour répondre aux problématiques liées à l'inadéquation des infrastructures dans les services d'aide, il est essentiel d'investir dans la modernisation et l'adaptation des locaux pour garantir des conditions de vie et de travail dignes. En repensant les infrastructures, il devient possible de répondre aux besoins fondamentaux des bénéficiaires, de favoriser une atmosphère aussi apaisante qu'humaine et de renforcer les conditions de travail des équipes sociales. Ces mesures incluent également la création de nouveaux types d'espaces, tels que des zones « tampons » et des pièces de repos, pour mieux gérer les tensions et offrir un environnement propice à la sérénité.

Adaptation des locaux aux besoins des usager-es

Pour répondre aux défis liés à l'inadéquation des infrastructures dans les services d'aide, il est crucial d'investir dans leur rénovation afin de garantir des installations dignes, tant pour les usager-es que pour les travailleuse-s.

RECOMMANDATIONS

- 46.** Soutenir la rénovation des installations des services par un financement couvrant l'ensemble des frais pour garantir des prises en charge dignes
 - 43.1** Assurer à tout moment des espaces et des équipements fonctionnels aux usager-es (chauffage, eau chaude dans les douches, etc.)
 - 43.1** Assurer à tout moment des espaces et des équipements fonctionnels aux travailleur-euses (matériel de bureau, téléphonie, etc.)
- 47.** Aménager des pièces de vie collectives décorées et équipées pour favoriser une atmosphère chaleureuse et humaine dans les espaces communs
- 48.** Créer des salles dédiées à la réflexion et à la supervision pour les équipes sociales : aménager des pièces permettant la confidentialité pour les réunions, les formations ou les supervisions

Réduire la surpopulation et le manque d'intimité dans les centres

Pour améliorer les conditions d'accueil et répondre aux besoins fondamentaux des usager-es, il est nécessaire de repenser l'organisation des centres en réduisant leur densité et en augmentant le nombre de structures disponibles à l'échelle sectorielle.

RECOMMANDATIONS

- 49.** Augmenter le nombre de centres d'accueil à l'échelle sectorielle : étendre le réseau des structures d'hébergement pour pallier la saturation actuelle et éviter les effets délétères de la promiscuité
- 50.** Lutter contre la surpopulation dans les centres d'hébergement
 - 50.1** Revoir à la baisse les capacités d'accueil des structures existantes pour améliorer les conditions de vie et réduire les tensions entre les usager-es
 - 50.2** Créer des structures à taille humaine pour une meilleure connaissance des usager-es et un accompagnement personnalisé
- 51.** Dans les centres, privilégier les espaces d'intimité individuels
 - 51.1** Remplacer les dortoirs partagés au profit de chambres individuelles
 - 51.2** A minima, créer des espaces semi-individuels équipés de cloisons ou rideaux pour garantir un minimum d'intimité

ADÉQUATION DES SERVICES ET LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS

Adapter le cadre institutionnel à la réalité des publics accueillis

Les règles institutionnelles peuvent être perçues comme incompatibles avec les besoins spécifiques des usager-es. Elles risquent ainsi de créer une déconnexion entre l'accompagnement attendu et les réalités des usager-es, renforçant un sentiment de contrôle et d'infantilisation, qui peut mener à des exclusions.

Ces mesures, alignées avec les valeurs d'autonomie, de dignité et de bien-être, permettront de renforcer la cohérence entre les règles institutionnelles et les personnes concernées.

RECOMMANDATIONS

52. Rendre les règlements clairs et accessibles

- 52.1 Utiliser un langage clair et compréhensible de manière à réduire les malentendus et frustrations, notamment via la publication des règlements en plusieurs langues et sous forme de pictogrammes
- 52.2 Prévoir un moment dédié à la communication des règles pour chaque nouvel-le arrivant-e, qu'il s'agisse d'usager-es ou de travailleur-euses, afin de poser une base commune dès le départ

53. Engager une réflexion approfondie sur la notion de contrôle ou de normalisation dans le cadre institutionnel

- 53.1 Identifier et questionner les pratiques de contrôle existantes pour en comprendre les objectifs et les justifications. Dans le même temps, en identifier les impacts sur les usager-es, les travailleur-euses sociaux-ales et les dynamiques institutionnelles
- 53.2 Déceler dans quelle mesure ces pratiques favorisent ou entravent l'autonomie, la dignité, le bien-être des usager-es, ou encore les besoins organisationnels

54. Permettre une marge de flexibilité dans le cadre pour assurer un accompagnement individualisé

- 54.1 Intégrer des marges de manœuvre dans les règlements de manière à promouvoir les réponses aux besoins spécifiques sans rigidité excessive
- 54.2 Fixer des méthodologies de communication claires autour des « sorties du cadre » de manière à éviter les sentiments d'injustice de la part des usager-e et les tensions dans les équipes sociales

55. Impliquer les équipes et les usager-es dans l'élaboration et la révision des règles

- 55.1 Organiser des ateliers participatifs avec les travailleur-euses pour discuter des règles existantes, identifier celles qui posent problème et proposer des ajustements
- 55.2 Consulter les usager-es pour intégrer leur perspective sur les règles perçues comme injustes ou non pertinentes
- 55.3 Prévoir une révision périodique des règles avec un comité mixte (hiérarchie(s), travailleur-euses et usager-es)

56. Engager une réflexion sur les mesures d'exclusion

- 56.1 Analyser les causes principales d'exclusion (non-respect du règlement, comportement violent, inadéquation du cadre institutionnel, manque de moyens, etc.)
- 56.2 Évaluer les impacts de l'exclusion pour les usager-es (par exemple, sentiment de rejet), les travailleur-euses (par exemple, dilemmes éthiques) et l'institution (par exemple, réduction des tensions internes)
- 56.3 Imaginer et expérimenter (par la formation ou la participation à des ateliers collaboratifs avec des usager-es et pair-es-aidant-es) des stratégies de prévention, d'intervention ou de gestion de l'après-coup qui restent en adéquation avec les valeurs et besoins de l'institution

Répondre aux besoins croissants et complexes des publics

Les besoins des bénéficiaires deviennent de plus en plus variés et complexes, notamment en lien avec des problématiques comme les troubles mentaux et les troubles liés à l'usage de drogues. Le renforcement des effectifs permettrait un accompagnement plus approfondi et adapté à ces réalités.

RECOMMANDATIONS

57. Développer une approche pluridisciplinaire

- 57.1 Favoriser les collaborations avec différentes institutions et disciplines (psychologues, psychiatres, médecins, etc.) pour mieux répondre à la diversité des besoins
- 57.2 Renforcer les équipes par l'ajout de fonctions spécifiques dans les domaines psycho-médico-sociaux, notamment pour gérer les problématiques liées à la santé mentale et à l'usage de drogue

58. Faciliter l'accès à la formation

- 58.1 Proposer des formations spécialisées sur les troubles de santé mentale et les assuétudes afin de donner aux travailleuseuses sociaux-ales les compétences nécessaires pour comprendre et intervenir adéquatement

59. Encourager le partage de savoirs

- 59.1 Organiser des ateliers pratiques et collaboratifs animés par des travailleuseuses expérimenté-es et des pairs aidant-es pour partager leurs savoirs et bonnes pratiques en matière de gestion des conflits et d'accompagnement des publics présentant des vulnérabilités spécifiques
- 59.2 Créer des modalités de mentorat interne auprès des nouveaux-elles arrivant-es ou des collègues en difficulté
- 59.3 Développer une plateforme interne d'échange et de ressources : créer des espaces (numériques ou physiques) où les travailleuseuses peuvent partager des fiches pratiques, des témoignages et des outils utiles
- 59.4 Organiser des rencontres entre travailleuseuses de différentes structures pour favoriser la mutualisation des savoirs et l'innovation dans les pratiques professionnelles

- 60. Mettre en place des protocoles standardisés pour la prise en charge des usager-es avec des besoins complexes, tout en laissant la flexibilité nécessaire pour s'adapter à chaque situation

Création de nouveaux types d'espaces pour les usager-es

Pour répondre aux besoins de sérénité et de gestion des tensions au sein des centres d'accueil, il est essentiel de concevoir des espaces adaptés à différentes situations.

RECOMMANDATIONS

61. Créer et entretenir des espaces de repos ou « tampons »

- 61.1 Pour permettre aux bénéficiaires de se retirer temporairement et réduire le stress, de s'isoler de manière temporaire en situation de tension
- 61.2 Afin d'encourager l'organisation de moments collectifs dans un cadre apaisant

PRESSIONS ADMINISTRATIVES

Simplifier les procédures administratives

Les tâches bureaucratiques excessives détournent les travailleuseuses sociaux-ales de leur mission principale : l'accompagnement psychosocial des usager-es. Il est crucial de réduire et simplifier les processus administratifs en instaurant des formats standardisés et en adoptant des outils numériques qui automatisent les tâches répétitives.

RECOMMANDATIONS

- 62. Mettre en place des outils numériques adaptés : introduire des logiciels simplifiés pour automatiser les tâches administratives répétitives, comme la gestion des dossiers ou la rédaction de rapports
- 63. Standardiser les processus : créer des formats uniformes pour les documents administratifs, réduisant ainsi le temps nécessaire à leur préparation et à leur traitement
- 64. Former les équipes à l'utilisation des outils digitaux : proposer des sessions de formation pour garantir une transition fluide vers ces nouvelles solutions

Repenser les priorités administratives

Les objectifs actuels, jugés déconnectés des réalités du terrain, augmentent la pression sur les équipes. Travailler avec les pouvoirs subsidiants pour réviser ces critères et mieux les aligner avec les besoins des usager-es permettrait de réduire la pression sur les équipes et de recentrer leur attention sur leur mission essentielle.

RECOMMANDATIONS

- 65.** Alléger les exigences bureaucratiques : éliminer les rapports ou les processus redondants qui n'apportent pas de valeur ajoutée aux usager-es
- 66.** Collaborer avec les pouvoirs subsidiants pour développer des objectifs alignés sur les besoins réels des usager-es et sur la qualité de l'accompagnement psychosocial
 - 66.1** Consulter les équipes sociales et les usager-es à travers des *focus groups* pour mieux comprendre les limites, les attentes et les besoins spécifiques de chacun-e
 - 66.2** Pour mieux refléter les réalités du terrain, favoriser des retours axés sur l'impact humain et social des pratiques via des évaluations qualitatives, plutôt que sur des chiffres
 - 66.3** Réévaluer régulièrement les objectifs pour garantir leur alignement avec les réalités en constante évolution du secteur, tout en tenant compte des dynamiques sociétales dont il est tributaire

NIVEAU INTERPERSONNEL

RENFORCER LES FORMATIONS SUR L'ÉTHIQUE ET LES DYNAMIQUES DE POUVOIR

Les rapports de pouvoir sont au cœur des tensions dans le travail social. Une meilleure compréhension des dynamiques institutionnelles et des systèmes de domination aidera les professionnel·les à réduire les violences symboliques et à adopter une posture réflexive, limitant les abus et renforçant la relation d'aide.

RECOMMANDATIONS

- 67.** Intégrer une formation spécifique sur les dynamiques de pouvoir dans la relation d'aide afin de sensibiliser les travailleur·euses sociaux·ales aux mécanismes implicites de domination et de dépendance présents dans leurs interactions avec les usager-es
- 68.** Encourager (notamment via des formations dédiées) une approche intersectionnelle dans le travail social afin de reconnaître les systèmes de domination croisés (âge, genre, origine culturelle, statut social, etc.) dans les relations entre professionnel·les et usager-es
- 69.** Créer des ateliers sur l'éthique et les dilemmes moraux afin d'aider les travailleur·euses à naviguer entre les contraintes institutionnelles et les besoins individuels des usager-es
- 70.** Former à la communication transparente dans les relations entre les usager-es et les travailleur·euses afin de réduire les tensions issues des décisions jugées arbitraires d'application du règlement
- 71.** Créer des espaces de travail et de réflexion sur les violences institutionnelles dans les équipes sociales
 - 71.1** Identifier les violences institutionnelles, les questionner et développer de nouvelles pratiques pour les éviter
 - 71.2** Mettre en place des évaluations de ces nouvelles pratiques auprès des usager-es et des équipes
- 72.** Adapter les formations en fonction des retours des travailleur·euses sur le terrain
 - 72.1** Organiser des moments de réflexion réguliers pour évaluer la pertinence des formations et identifier de nouveaux besoins

SOUTENIR LA PRISE DE PAROLE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES TRAVAILLEUR-EUSES

Permettre aux travailleur-euses de s'exprimer sur les limites systémiques (par exemple, les ressources mises à disposition des services ou l'(in)accès aux logements et aux droits déterminé par les politiques publiques et sociales), inter-institutionnelles (par exemple, la fragilité des liens inter-institutionnels) et institutionnelles (par exemple, les exigences liées aux pouvoirs subsidiaires) diminue leur culpabilité liée aux échecs d'accompagnement et politise leurs revendications. Cela favorise des solutions collectives et réduit les tensions internes liées à l'impuissance.

RECOMMANDATIONS

- 73.** Créer des espaces de discussion réguliers et sécurisés afin d'exprimer les frustrations face aux contraintes systémiques, inter-institutionnelles et intra-institutionnelles
- 74.** Institutionnaliser un droit à la contestation afin de laisser la possibilité de dialoguer autour des décisions ou des cadres perçus comme injustes, de manière à réduire la charge mentale ou émotionnelle portée individuellement par les travailleur-euses et favoriser un engagement collectif
- 75.** Soutenir les initiatives de politisation de manière à transformer les frustrations individuelles en revendications collectives afin de comprendre ou encore de favoriser un dialogue transparent sur les limites structurelles avec les usager-es
 - 75.1** Former les équipes aux analyses systémiques (par exemple, à travers des ateliers sur les tendances politiques et sociales influençant le secteur)
 - 75.2** Inclure les travailleur-euses de terrain dans les moments d'échange avec le réseau et les inviter à porter leurs revendications publiquement
- 76.** Encourager des discussions inter-hiérarchiques afin de favoriser les rapports de confiance et éviter l'isolement des équipes sociales
 - 76.1** Organiser des réunions régulières entre la direction et les équipes opérationnelles pour discuter des contraintes et des besoins du terrain
 - 76.2** Assurer un retour concret de la hiérarchie sur les propositions émises, en expliquant les décisions prises ou les limites auxquelles elle se trouve également confrontée (par exemple, les contraintes financières, celles liées à l'agrément, etc.)

PROMOUVOIR UNE GESTION DES RÈGLES PLUS TRANSPARENTE ET PARTICIPATIVE

Les abus perçus comme arbitraires (sanctions ou favoritismes) nuisent à la confiance des usager-es envers les institutions. Clarifier les règles et les adapter régulièrement en consultation avec les équipes permet de réduire les tensions entre travailleur-euses et usager-es.

RECOMMANDATIONS

- 77.** Simplifier et clarifier les règles institutionnelles de manière à éviter les interprétations divergentes entraînant possiblement des sanctions arbitraires et des sentiments d'injustice
 - 77.1** Identifier les règles essentielles et non-négociables en équipe (sur base de critères jugés prioritaires pour le bon fonctionnement, par exemple) et rédiger un document clair les reprenant
 - 77.2** Afficher ces règles de manière visible et accessible (par exemple, à l'aide de pictogrammes) dans les espaces communs des institutions
- 78.** Former les travailleur-euses sur l'importance de l'équité dans l'application des règles et sur les biais possibles (par exemple, les biais identitaires) de manière à lutter contre le favoritisme et ses effets néfastes
- 79.** Parallèlement, encadrer les exceptions nécessaires faites par les travailleur-euses
 - 79.1** Encourager la discussion autour des exceptions qui peuvent être nécessaires (par exemple, pour répondre aux urgences sociales des usager-es ou pour rétablir l'équité auprès des personnes les plus vulnérables)
 - 79.2** Assurer un soutien institutionnel aux travailleur-euses lors des « sorties de cadre »

FAVORISER LES ALLIANCES AVEC LES USAGER·ES

Collaborer étroitement avec les usager·es aide à contourner les insuffisances institutionnelles tout en adaptant les pratiques à leurs besoins réels. Cela réduit le sentiment d'exclusion et augmente celui d'être respecté·es pour ce qu'ils-elles sont.

RECOMMANDATIONS

- 80.** Mettre en place des groupes de travail composés de travailleur·euses sociaux·ales et d'usager·es pour co-construire des solutions aux problématiques identifiées (en dehors de l'institution ou non)
- 81.** Permettre un cadre de travail où le lien est la priorité absolue de l'accompagnement psychosocial afin de renforcer la relation de confiance entre travailleur·euses sociaux·ales et usager·es
- 82.** Développer des dispositifs spécifiques pour les publics stigmatisés et combattre les discriminations systémiques
- 83.** Former les équipes sur les spécificités des publics vulnérables pour réduire les biais inconscients dans les pratiques
- 84.** Intégrer des pair·es aidant·es dans les équipes sociales

INTÉGRER UNE PERSPECTIVE INTERSECTIONNELLE DANS LES PRATIQUES

Les interactions sont influencées par des facteurs comme le genre, l'âge, le statut social ou encore l'origine. Reconnaître et adresser ces spécificités permet de créer des relations d'aide plus inclusives et respectueuses.

RECOMMANDATIONS

- 85.** Former les équipes à l'analyse intersectionnelle
 - 85.1** Organiser des formations sur les concepts clés de l'intersectionnalité, illustrées par des cas pratiques issus du terrain
 - 85.2** Mettre en lumière les biais (in)conscients dans les décisions quotidiennes, comme ceux liés aux priorisations des publics, aux sanctions ou aux exclusions
- 86.** Adopter une posture réflexive dans les interventions en reconnaissance des asymétries de pouvoir et des systèmes de domination afin de prévenir les violences symboliques et d'adapter les pratiques aux besoins réels des usager·es
 - 86.1** Développer des outils pratiques, comme des grilles de réflexion, pour analyser les rapports de pouvoir dans les interactions quotidiennes
- 87.** Valoriser la diversité culturelle dans les pratiques
 - 87.1** Encourager des pratiques qui reconnaissent et valorisent la diversité identitaire ou culturelle (par exemple, le respect des traditions ou des croyances spécifiques)
 - 87.2** Recruter des médiateur·rices interculturel·les pour accompagner les équipes dans les situations où les différences culturelles peuvent exacerber les tensions
- 88.** Mettre en avant l'expertise de pair·es aidant·es pour enrichir les pratiques des travailleur·euses sociaux·ales
- 89.** Inclure la perspective intersectionnelle dans les politiques institutionnelles pour garantir que leurs pratiques reflètent des principes d'inclusion et de respect des diversités
 - 89.1** Réviser les politiques et procédures pour intégrer explicitement une analyse intersectionnelle dans tous les processus
 - 89.2** Former la hiérarchie à ces enjeux pour s'assurer que les initiatives intersectionnelles soient soutenues et appliquées
 - 89.3** Publier des rapports réguliers sur l'impact des pratiques inclusives pour ajuster et renforcer les efforts

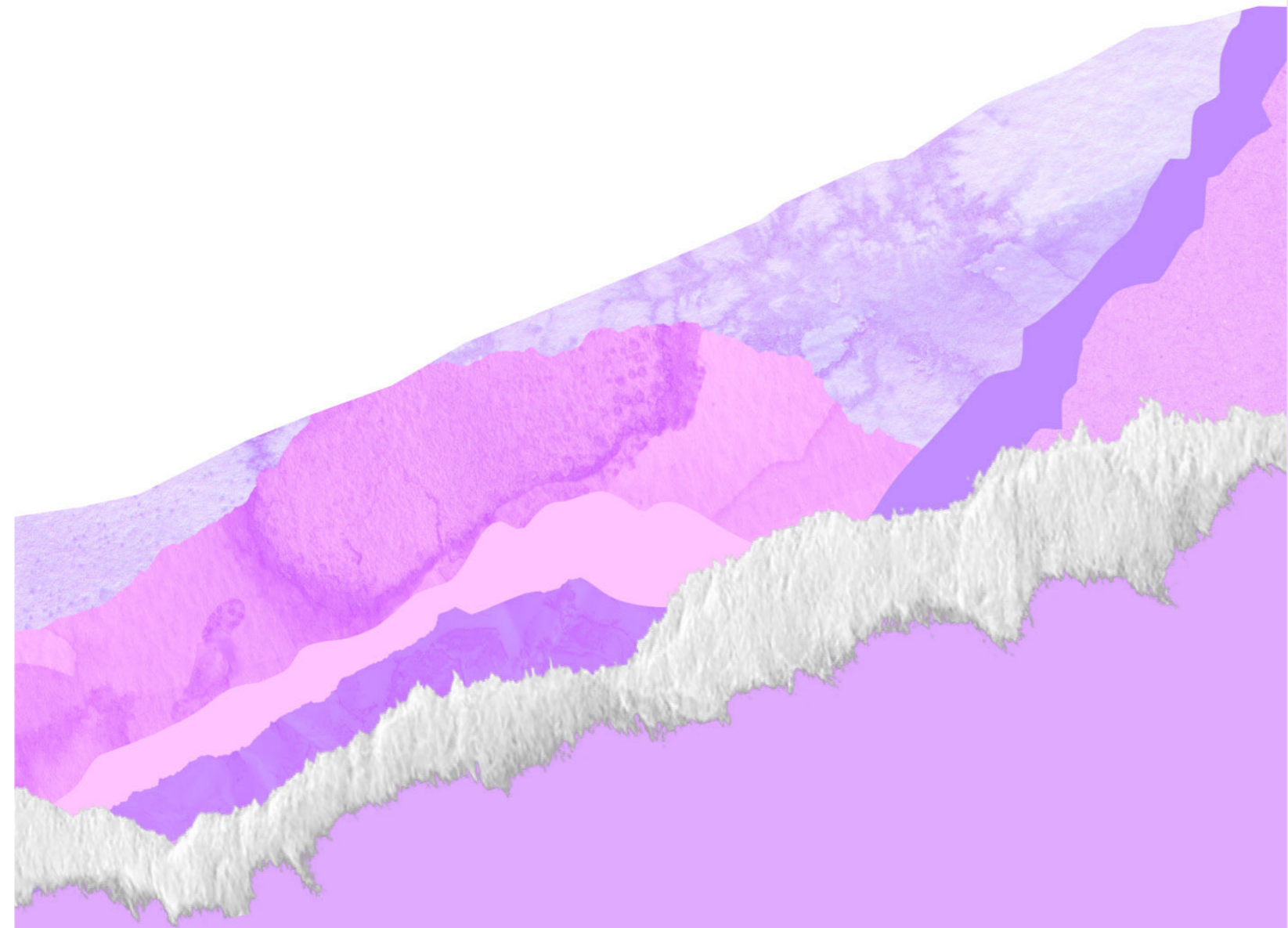
ÉTABLIR DES MÉCANISMES DE SIGNALEMENT CLAIRS POUR LES ABUS ET DÉRIVES

Les violences sexuelles ou autres abus de pouvoir, même rares, érodent la confiance des usager-es et fragilisent l'ensemble de l'équipe. Des processus clairs et sécurisés de signalement et d'intervention préviennent les comportements inacceptables et assurent la protection des victimes.

RECOMMANDATIONS

- 90.** Former les équipes sur la reconnaissance et le dialogue autour des abus pour éviter une culture de tolérance ou d'impunité
- 91.** Institutionnaliser une culture d'ouverture et de transparence autour de la question des abus
 - 91.1** Organiser des réunions internes régulières où les équipes peuvent discuter des défis liés aux dynamiques de pouvoir sans crainte de jugement
 - 91.2** Promouvoir un code de conduite clair en cas d'abus (témoigné directement ou confié par un-e usager-e)
 - 91.3** Organiser des rencontres entre les services du secteur sur les questions d'abus et lutter contre la tabouisation du phénomène
- 92.** Analyser régulièrement, en impliquant des expert-es externes et des usager-es, les pratiques institutionnelles desquelles peuvent découler des abus
- 93.** Renforcer l'accessibilité au dispositif de signalement (procédure de plainte) et son efficacité pour les usager-es victimes d'abus et de dérives dans le secteur
 - 93.1** Garantir la confidentialité absolue des signalements
 - 93.2** Développer des mesures immédiates de protection pour les victimes
- 94.** Sanctionner les comportements abusifs de manière proportionnée et systématique

CONCLU- SION





Ce travail s'inscrit dans un contexte d'urgences multiples, où le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi fait face à un sentiment de recrudescence des actes de violence commis par les usageres de ses services, affectant tant les professionnel·les que les autres bénéficiaires. Qu'elles soient de faible intensité ou d'une gravité plus marquée, ces violences fragilisent les services, les équipes sociales, l'image publique des personnes sans chez-soi et, avant tout, les personnes directement concernées.

Cependant, face à ces constats, plusieurs questions se posent au sein des services : ces violences ne sont-elles pas le symptôme d'une réalité plus insidieuse ? L'aggravation des inégalités structurelles et des violences institutionnelles n'alimente-t-elle pas les frustrations et les tensions sur le terrain ? Le désespoir face à des parcours de sortie de la précarité, qui semblent de plus en plus inaccessibles, ne joue-t-il pas un rôle dans ces dynamiques ?

Devant ces interrogations, ce projet s'attache tout d'abord à établir un état des lieux, afin de quantifier les réalités vécues au sein des services et d'en mesurer les impacts. Il cherche ensuite à répondre à des questions essentielles : comment interpréter les violences observées dans ce secteur ? Reflètent-elles des incidents isolés ou révèlent-elles des problématiques structurelles plus profondes ? Quels sont les risques d'une approche centrée uniquement sur les comportements des usageres, sans remettre en question les systèmes qui les produisent ? Et enfin, quelles solutions durables peuvent-elles être mises en œuvre pour apaiser ces tensions et éviter qu'elles ne se répètent ?

UN ÉTAT DES LIEUX DES VIOLENCES PERPÉTRÉES PAR LES USAGERES

Les violences visibles commises par les usageres - qu'elles soient verbales, physiques, psychologiques ou, dans certains cas, sexuelles - sont souvent perçues comme le principal enjeu à résoudre par les acteur·rices en lien direct ou indirect avec les personnes sans chez-soi. Il est indéniable que ces comportements représentent de réels défis pour les équipes sociales et, dans une certaine mesure, pour la population en général. En effet, les chiffres sont parlants : environ 95 % des travailleuses sociaux·ales rapportent avoir été confrontées à des actes de violence dans le cadre de leur pratique, ces résultats variant selon leur forme :

- > les violences verbales – insultes ou menaces – sont très fréquentes : près de 83 % des travailleuses sociaux·ales déclarent en avoir été victime et 88 % en avoir été témoin entre usageres ;
- > les violences physiques sont moins fréquentes mais plus marquantes. Environ 37 % des intervenant·es rapportent en avoir été victime et 69 % disent en avoir été témoin entre usageres. Ces actes, souvent liés à des tensions accrues dans des contextes de saturation ou d'urgence, peuvent être exacerbés par des troubles de santé mentale ou des assuétudes ;
- > les violences psychologiques se manifestent de manière plus insidieuse, notamment par des comportements intimidants ou des menaces répétées, affectant près de 44 % des intervenant·es de manière directe. Environ 50 % d'entre eux·elles disent en avoir été témoin entre usageres. Ces formes de violence sont perçues comme particulièrement épuisantes en raison de leur caractère prolongé et difficilement identifiable ;
- > les violences sexuelles, bien que rares et prenant des formes variées (allant de l'exhibition au viol), constituent une réalité préoccupante. Près de 10 % des travailleuses déclarent en avoir été victime et environ 15 % en avoir été témoin entre usageres, ce qui souligne l'importance de renforcer les dispositifs de prévention et les mesures de protection pour les victimes.

Ces résultats, qui permettent tout d'abord de mettre en lumière l'ampleur de la situation, montrent également des impacts significatifs sur les équipes sociales, à court et long terme : sentiment d'impuissance, insécurité, fatigue, usure, etc. Les services eux-mêmes en subissent les répercussions, leur fonctionnement étant fréquemment perturbé, parfois durablement, soit par la nécessité d'intervenir directement, soit par celle de compenser l'absence des travailleuses ayant besoin de temps pour se remettre après un épisode violent. Les résultats de l'enquête démontrent sur ce point qu'au moins 20 % des travailleuses du secteur ont déjà dû se mettre en arrêt à la suite d'un tel événement.

Cependant, se limiter à une lecture strictement individuelle de ces actes risque de réduire les usageres à ces comportements, sans considérer les mécanismes systémiques qui les sous-tendent, ce qui pourrait renforcer des discours stigmatisants. En effet, les échanges avec les groupes de recherche montrent que ces violences manifestes sont souvent une réponse, directe ou indirecte, aux violences – le plus souvent invisibles – qu'ils·elles subissent au quotidien. Il ne s'agit pas de minimiser l'impact de ces actes sur les travailleuses sociaux·ales ou sur d'autres usageres, mais de souligner qu'une réponse pertinente et durable exige une approche globale, capable d'en saisir les causes profondes.

LE SYMPTÔME VISIBLE D'UNE PROBLÉMATIQUE PLUS LARGE

Ainsi, cette étude démontre que les violences de la part des usager-es, bien qu'elles attirent souvent toute l'attention, ne peuvent être pleinement comprises sans examiner les multiples autres formes de violences, plus discrètes mais pourtant destructrices, qui affectent les personnes sans chez-soi. Ces violences ne sont pas des phénomènes isolés : elles s'inscrivent dans un système plus large, où différents niveaux d'interactions et de structures convergent pour produire des situations d'exclusion et de tensions. Ce travail – de manière coconstruite avec les groupes de recherche – a permis d'identifier quatre catégories principales de violences (systémiques, inter-institutionnelles, intra-institutionnelles et interpersonnelles) qui se croisent et se renforcent, constituant à la fois des causes et des conséquences d'une précarité extrême. Nous proposons ici une exploration détaillée de ces dynamiques interconnectées et de leurs impacts.

La **violence systémique** désigne les mécanismes sociaux et politiques qui, intégrés aux structures légales, économiques et culturelles, renforcent les inégalités et l'exclusion des personnes sans chez-soi. Ces mécanismes reposent sur des politiques publiques en adéquation avec les besoins des publics cibles, comme l'insuffisance des dispositifs d'accès au logement abordable ou les exigences inatteignables imposées par l'État social actif pour accéder aux droits fondamentaux, particulièrement pour les personnes les plus vulnérables. Ces dynamiques produisent des discriminations cumulatives, amplifiées par une stigmatisation sociale intériorisée par les institutions, limitant ainsi l'accès aux droits fondamentaux.

Elles restreignent davantage l'accès aux droits essentiels, alourdissent les parcours d'exclusion et alimentent les tensions entre institutions, professionnel·les du secteur et usager-es. En parallèle, elles contribuent à ancrer l'idée que la précarité résulte d'une responsabilité individuelle, occultant les causes structurelles qui en sont à l'origine.

Dans ce contexte, les **dynamiques inter-institutionnelles** jouent un rôle central en perpétuant la précarité. L'absence de coordination efficace entre les institutions, qu'elles relèvent de services du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi ou de services connexes, combinée à des pratiques jugées bureaucratiques et rigides, engendre des situations de « ping-pong » institutionnel, où les usager-es se retrouvent ballottés d'un service à l'autre sans qu'aucune solution concrète ne leur soit apportée. Par ailleurs, des obstacles tels que la lenteur administrative, les discriminations systémiques et les pratiques abusives dans les institutions connexes viennent également exacerber cette réalité, renforçant la stigmatisation et décourageant les bénéficiaires dans leurs démarches, accentuant ainsi leur exclusion sociale.

Ces dysfonctionnements affectent également les travailleur-euses sociaux·ales du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi, déjà soumis-es à une surcharge de travail et à une pression émotionnelle constante. Face aux insuffisances d'un système défaillant, ils-elles sont contraint-es de compenser les lacunes institutionnelles. Parallèlement, cette désorganisation renforce la dépendance des usager-es aux services d'aide aux personnes sans chez-soi, qui sont de moins en moins en mesure de réaliser leurs démarches par eux-mêmes. Ce double fardeau engendre un climat de surcharge généralisée, alimentant la méfiance entre les institutions et la perte de confiance en soi des usager-es.

À cela s'ajoutent les **violences intra-institutionnelles**, qui touchent à la fois les travailleur-euses sociaux·ales et les usager-es. Pour les usager-es, elles se traduisent par des refus d'accès, des critères d'admission contraignants, des infrastructures inadaptées ou des conditions d'accueil vécues comme déshumanisantes. Les pratiques institutionnelles, parfois davantage axées sur le contrôle et la restriction, entravent leur autonomie et accentuent leur stigmatisation et leur marginalisation. Ces dynamiques mettent en évidence un écart croissant entre les missions d'accueil des institutions, les réalités imposées par les pouvoirs subsidiaires, le sous-financement chronique et les besoins réels des bénéficiaires. Elles soulignent l'urgence d'une transformation structurelle visant à garantir la dignité et le respect, tant pour les usager-es que pour les professionnel·les.

Du côté des intervenant-es, ces violences trouvent leur origine dans un manque chronique de moyens, des (accès aux) formations inadapté(e)s et des pressions administratives constantes, engendrant potentiellement une surcharge de travail, un sentiment d'impuissance et une charge émotionnelle intense. Ces conditions aggravent l'épuisement professionnel et réduisent la capacité à offrir un accompagnement qualitatif. Les règles strictes et la difficulté à mener des soutiens adéquats exacerbent également les tensions internes, contribuant à des exclusions injustifiées.

Enfin, les **violences interpersonnelles** dans le secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi découlent principalement des tensions entre les travailleur-euses sociaux·ales et les usager-es, amplifiées par des contraintes systémiques et institutionnelles. Les travailleur-euses font face à des dilemmes éthiques liés à l'insuffisance des ressources, les obligeant à choisir entre des solutions toutes jugées violentes. Ces dilemmes engendrent des stratégies coûteuses de compensation, de réduction des exigences ou de confrontation pour faire face au déséquilibre vécu entre leurs valeurs professionnelles et les réalités institutionnelles et systémiques.

Par ailleurs, les relations d'aide sont marquées par des rapports de pouvoir, qui peuvent renforcer des formes de domination, voire conduire à des abus. Ces dynamiques sont parfois amplifiées par des biais culturels, genrés ou sociaux, compliquant davantage les interactions.

Devant ce constat, il apparaît inéluctable que certaines personnes, confrontées à des conditions d'exclusion et de stigmatisation extrêmes, finissent par exprimer leur détresse à travers des comportements violents dirigés vers autrui. Ces réactions, bien qu'ayant des effets néfastes, peuvent être perçues comme des tentatives de faire face à une réalité insupportable. Cependant, les réponses à cette détresse pourraient se manifester différemment : retourner cette violence contre soi-même, s'isoler, développer un sentiment de honte ou sombrer dans des états de détresse profonde.

Ces réalités n'ont toutefois pas pu être pleinement explorées dans ce travail, qui s'est inscrit dans les préoccupations immédiates du secteur et des politiques : les violences exercées par les personnes sans chez-soi dans les dispositifs d'aide.

LES RISQUES D'UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LES COMPORTEMENTS VIOLENTS DES USAGER·ES

Se focaliser uniquement sur les comportements des usager·es, sans remettre en question les systèmes qui les produisent, présente plusieurs risques majeurs. Tout d'abord, cette approche renforce les discours stigmatisants en attribuant aux personnes la pleine responsabilité de leurs actes, sans prendre en compte les violences systémiques et institutionnelles auxquelles elles sont exposées. Les comportements violents, perçus comme isolés, peuvent ainsi devenir un prétexte pour invisibiliser les causes structurelles sous-jacentes, comme les politiques publiques qui ne prennent pas compte de leur réalité, les discriminations systémiques ou les conditions d'exclusion exacerbées par le manque d'accès aux droits fondamentaux.

Une telle perspective limite également l'efficacité des interventions. En négligeant les dimensions systémiques, les solutions proposées restent centrées sur les symptômes et ne répondent pas aux racines du problème telles que la fragmentation institutionnelle ou la saturation des services. Ce défaut d'analyse globale aggrave les tensions entre usager·es et institutions, perpétuant un cercle vicieux où les violences visibles nourrissent encore plus de stigmatisation et d'exclusion.

Néanmoins, il est important de reconnaître que ces violences constituent une réalité tangible dont les impacts, tant sur les usager·es que sur les travailleuse·uses sociaux·ales, ont été documentés dans ce rapport. Les actes violents, qu'ils soient verbaux, physiques ou psychologiques, fragilisent les équipes, altèrent leur capacité à intervenir efficacement et perturbent le fonctionnement des services. Il est donc essentiel de « préparer » les travailleuse·uses à affronter à ces éventualités. Cela peut inclure des formations spécifiques pour faire face dignement aux situations de violence, des protocoles clairs d'intervention, ainsi qu'un soutien psychologique et organisationnel adapté aux équipes concernées.

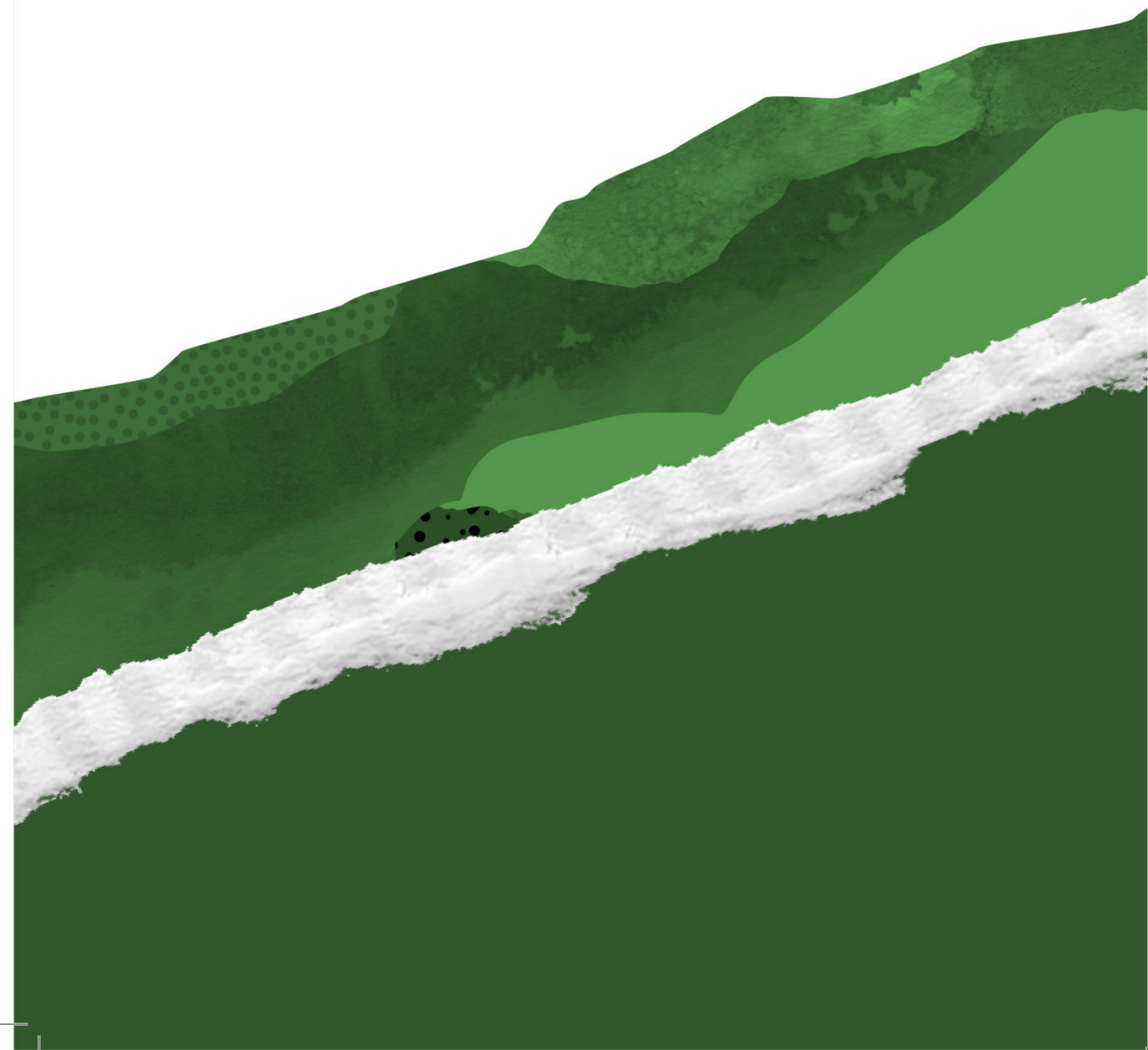
Toutefois, il convient de rester prudente à ce que ces pratiques n'opposent pas les parties en présence. En effet, tout se passe parfois comme s'il fallait choisir entre protéger les travailleuse·uses ou protéger les usager·es. Or, une telle logique de confrontation, nourrie par une « gestion des violences » souvent réduite à des mesures punitives ou défensives, ainsi que par les ressources limitées mises à disposition des services, exacerbe les tensions et renforce les clivages dans la relation d'aide. L'approche développée ici plaide pour dépasser cette opposition. Elle préconise de se tourner non pas les un·es contre les autres, mais vers les systèmes qui produisent ces violences.

UN APPEL À UNE TRANSFORMATION STRUCTURELLE, COLLECTIVE ET DURABLE

Ce travail nous amène à interroger la place des violences visibles commises par les personnes sans chez-soi dans le débat. Pourraient-elles servir, consciemment ou non, à justifier le traitement inhumain qui leur est réservé ? Cette étude prend un autre parti : plutôt que de réduire ces actes à de simples comportements individuels, elle s'attache à en révéler les causes profondes. Ces violences apparaissent comme le symptôme de problématiques systémiques enracinées dans une stigmatisation extrême, un mépris persistant et une négation de la dignité humaine.

Pour y répondre efficacement, une transformation systémique est indispensable, combinant des solutions immédiates (augmentation du nombre de places d'hébergement, accroissement des moyens mis à disposition des services, simplification des procédures administratives, etc.) et des réformes à long terme (respect du droit au logement, lutte contre la stigmatisation, etc.) adressées aux pouvoirs publics, ainsi que des solutions à mettre en place à l'intérieur même des institutions (entretenir la résilience des équipes, favoriser les alliances entre travailleuse·uses et usager·es, etc.) (voir la section dédiée aux recommandations). Pour que les démarches ne soient pas vaines, il est essentiel que l'ensemble des acteur·rices – institutions, décideuse·uses politiques, travailleuse·uses sociaux·ales et citoyen·nes – s'engage à construire une société plus juste, où chaque individu peut accéder à ses droits dans la dignité.

BIBLIO- GRAPHIE



Achard, C. (2016). Invisibles violences : pour une prise de conscience. *Le Sociographe*, 56(4), 39. <https://doi.org/10.3917/graph.056.0039>

Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. <http://psycnet.apa.org/record/1954-07324-000>

Art. 3 de la Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers du 12 janvier 2007, M.B. 07 mai 2007, p. 24027.

Astvik, W., Melin, M., & Allvin, M. (2013). Survival strategies in social work : a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52-66. <https://doi.org/10.1080/2156857x.2013.801879>

Bajoit, G. (2005). La place de la violence dans le travail social. *Pensée Plurielle*, 10(2), 119. <https://doi.org/10.3917/pp.010.0119>

Belcher, J. R., & DeForge, B. R. (2012). Social Stigma and Homelessness : The Limits of Social Change. *Journal Of Human Behavior In The Social Environment*, 22(8), 929-946. <https://doi.org/10.1080/10911359.2012.707941>

Bergstrom-Lynch, C. A. (2018). Empowerment in a bureaucracy? Survivors' perceptions of domestic violence shelter policies and practices. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 33(1), 112-125. <https://doi.org/10.1177/0886109917716104>

Blogie, É. (2022). *Sans-abrisme au féminin : sortir de l'invisibilité. : Recherche-action sur les violences faites aux femmes les plus précaires (sans abri) et préfiguration d'un centre de jour pour femmes*. L'Ilot ASBL <https://ilot.be/wp-content/uploads/2022/01/Ilot-asbl-Sans-abrisme-au-feminin-sortir-de-linvisibilite-Rapport-final.pdf>

Bourdieu, P. & Passeron, J-C. (1970). *La reproduction. Éléments pour une théorie du système d'enseignement*. Paris : Les éditions de Minuit.

Brodiez-Dolino, A. (2024). La pauvreté comme stigmat social. Constructions et déconstructions. *Métropolitiques*. <https://doi.org/10.56698/metropolitiques.1323>

Bruss'help. (2023). *Dénombrement des personnes sans chez-soi en région de Bruxelles-Capitale : Septième édition, 8 novembre 2022*. https://bruss'help.org/images/Rapport_denombrement_2022_FR.pdf

Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Hrast, M. F., & Pleace, N. (2014). *Extent and Profile of Homelessness in European Member States : A statistical update*. FEANTSA. <https://eprints.whiterose.ac.uk/82606/>

Chan, Y. (1999). Density, crowding, and factors intervening in their relationship : evidence from a hyper-dense metropolis. *Social Indicators Research*, 48(1), 103-124. <https://doi.org/10.1023/a:1006944807696>

Colrat, J. (2013). Vers la reconnaissance du travail social palliatif ? *Jusqu'à la Mort Accompagner la Vie*, n° 112(1), 27-35. <https://doi.org/10.3917/jalmaalv.112.0027>

Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *University of Chicago Legal Forum*, 139-168. <http://dx.doi.org/10.4324/9780429499142-5>

DeWard, S. L., & Moe, A. M. (2010). « Like a Prison ! » : Homeless Women's Narratives of Surviving Shelter. *The Journal Of Sociology & Social Welfare*, 37(1). <https://doi.org/10.15453/0191-5096.3496>

FEANTSA. (2005). *ETHOS-European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. <https://www.feantsa.org/download/en-16822651433655843804.pdf>

Fines, L. (2019). *Les systèmes d'abus au pouvoir : Les abuseurs veulent maintenir l'ordre des choses*. L'Harmattan. <https://doi.org/10.4000/lectures.39155>

Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., Glick, P., & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content : Competence and warmth respectively follow from perceived status and competition. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 82(6), 878-902. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.878>

Franssen, A. (2008). État social actif : une nouvelle grammaire des risques sociaux. Dans *Les ambivalences du risque. Regards croisés en sciences sociales* (p. 113-148). <https://doi.org/10.4000/books.pu1.3495>

Franssen, A. (2016). To PIIS or not to PIIS ? : Les injonctions paradoxales à l'autonomie. *L'Observatoire*, 1(88), 51-56.

Franssen, A. (2021). Capsule 1 // Qu'est-ce que les violences institutionnelles ? [Épisode de podcast]. Dans *Série Genre // Discriminations de genre et violences institutionnelles : la double peine*. Agence Alter. <https://soundcloud.com/agence-alter/capsule-1-debat-quest-ce-que-les-violences-institutionnelles>

Galtung, J. (1969). Violence, Peace, and Peace Research. *Journal Of Peace Research*, 6(3), 167-191. <https://doi.org/10.1177/002234336900600301>

Goffman, E. (1969). Stigma : Notes on the Management of Spoiled Identity. *Postgraduate Medical Journal*, 45(527), 642. <https://doi.org/10.1136/pgmj.45.527.642>

Harris, L. T., & Fiske, S. T. (2006). Dehumanizing the Lowest of the Low. *Psychological Science*, 17(10), 847-853. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2006.01793.x>

Hartnett, H. P., & Postmus, J. L. (2010). The Function of Shelters for Women : Assistance or Social Control ? *Journal Of Human Behavior In The Social Environment*, 20(2), 289-302. <https://doi.org/10.1080/10911350903269948>

Jost, J. T., & Banaji, M. R. (1994). The role of stereotyping in system-justification and the production of false consciousness. *British Journal Of Social Psychology*, 33(1), 1-27. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1994.tb01008.x>

Jovelin, E. (2017). La honte des pauvres : l'exemple des femmes SDF. *Pensée Plurielle*, 44(1), 73-83. <https://doi.org/10.3917/pp.044.0073>

Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zwi, A., & Lozano-Ascencio, R. (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. OMS. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42545/9242545619_fre.pdf?sequence=1

Lavoie, L., Marquis, D., & Laurin, P. (1996). *La recherche-action : Théorie et pratique*. Presses de L'Université du Québec.

Leveaux, S. (2023). Pourquoi devient-on délinquante ? Comment se construit notre lien à la police et à la justice ? [Épisode de podcast]. Dans Milgram de Savoirs. Université Libre de Bruxelles. <https://milgram.ulb.be/100g/delinquance>

Leveaux, S. (2023). Déshumaniser autrui pour justifier l'injustifiable. [Épisode de podcast]. Dans Milgram de Savoirs. Université Libre de Bruxelles. <https://milgram.ulb.be/100g/episodes-100g/deshumaniser-autrui-pour-justifier-linjustifiable>

Licata, L., & Heine, A. (2012). *Introduction à la psychologie interculturelle*. De Boeck.

Maes, R. (2013). Du mal-être des travailleurs sociaux à l'État social actif : quelles grilles d'analyse ? *Pensée Plurielle*, 32(1), 73-81. <https://doi.org/10.3917/pp.032.0073>

Mänttari-van der Kuip, M. (2015). Moral distress among social workers : The role of insufficient resources. *International Journal Of Social Welfare*, 25(1), 86-97. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12163>

Matagne, G. (2001). De l'« État social actif » à la politique belge de l'emploi. *Courrier Hebdomadaire du CRISP*, 1737-1738(32), 5-79. <https://doi.org/10.3917/cris.1737.0005>

Mauss, M. (1967). *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Sociologie et Anthropologie.

Morissette, J., Pagoni, M., & Pépin, M. (2017). De la cohérence épistémologique de la posture collaborative. *Phronesis*, 6(1-2), 1. <https://doi.org/10.7202/1040213ar>

Observatoire de la santé et du social. (2016). *Rapport thématique - Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en région bruxelloise*.

Organisme National des Violences en milieu de Santé (ONVS). (n.d.). Plateforme de signalement des violences en milieu de santé. Consulté le 23 septembre 2024, sur <https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>

Orth, U. (2002). Secondary victimization of crime victims by criminal proceedings. *Social Justice Research*, 15(4), 313-325. https://boris.unibe.ch/73265/1/Orth_2002_SJR.pdf

Pable, J. (2012). The Homeless Shelter Family Experience : Examining the Influence of Physical Living Conditions on Perceptions of Internal Control, Crowding, Privacy, and Related Issues. *Journal Of Interior Design*, 37(4), 9-37. <https://doi.org/10.1111/j.1939-1668.2012.01080.x>

Phelan, J. C., Link, B. G., Moore, R. E., & Stueve, A. (1997). The Stigma of Homelessness : The Impact of the Label « Homeless » on Attitudes Toward Poor Persons. *Social Psychology Quarterly*, 60(4), 323. <https://doi.org/10.2307/2787093>

Phoenix, A., & Pattynama, P. (2006). Intersectionality. *European Journal of Women's Studies*, 13(3), 187-192.

RBDH. (2023). *Baromètre du droit au logement*. <http://rbdh-bbrow.be/barometre/>

Richelle, L., Huberland, V., Nouwynck, S. & Cardon, P. (2023). Troubles liés à l'usage de substances: langage de l'addiction, pourvoyeur (in) conscient de stigmas. *Rev Med Brux*, 44(4), 371-377.

Rivera-Maldonado, A. (2014). À l'intersection des discriminations structurelles : La Convention et la protection des groupes vulnérables. Dans D. Roman (dir.), *La Convention pour l'élimination des discriminations à l'égard des femmes* (pp. 155-180).

Samusocial. (2024). « Je me sens profondément démunie et j'ai honte de la manière dont on accueille ces personnes » : Quand la géopolitique internationale s'invite dans l'accueil des personnes exilées. <https://samusocial.be/je-me-sens-profondement-demunie-et-jai-honte-de-la-maniere-dont-on-accueille-ces-personnes-quand-la-geopolitique-internationale-sinvite-dans-laccueil-des/>

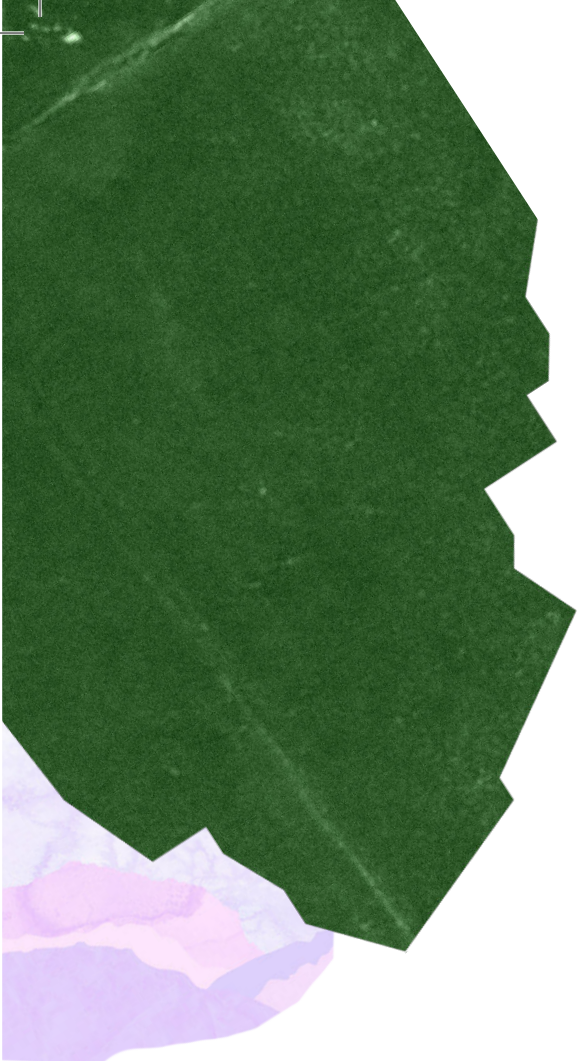
Sheppard, C. (2018). Contester la discrimination systémique au Canada : Droit et changement organisationnel. *Revue des Droits de L'homme*, 14. <https://doi.org/10.4000/revdh.4161>

Simon, P., & Stavo-Debaugé, J. (2004). Les politiques anti-discrimination et les statistiques : paramètres d'une incohérence. *Sociétés Contemporaines*, 53(1), 57. <https://doi.org/10.3917/soco.053.0057>

Unia. (2012). *Baromètre de la diversité : Logement*. https://www.unia.be/files/barometre_de_la_diversite_logement.pdf

Verhoeven, M., & Shaik, F. (2021). L'éducation inclusive à l'épreuve de la discrimination institutionnelle : le cas de la Belgique francophone. Dans *Presses universitaires de Rennes* (pp. 133-147). <https://doi.org/10.4000/books.pur.147220>





La fumée, c'est ce qui saute aux yeux : les violences attribuées aux personnes sans chez-soi, qu'elles se manifestent dans ou hors des services. Elles alarment les institutions, pèsent sur les équipes sociales et fragilisent les travailleur-euses. Parfois, elles dérangent.

Pourtant, cette fumée n'est que le symptôme de violences plus profondes, insidieuses et invisibles, qui s'accumulent et qui excluent.

L'invisible, ce sont ces personnes sans chez-soi, stigmatisées, privées de leur dignité par un système qui s'efforce de se justifier. Ce sont aussi ceux et celles qui les accompagnent : les institutions et les travailleur-euses sociaux-ales, négligé-es, abandonné-es face à aux défis croissants de leurs missions de plus en plus inatteignables. Ce rapport s'attache à ce qui reste dans l'ombre : l'invisible qui s'embrase et se consume.