

ANNEXES N° 2

1. Guide d'entretien à destination des professionnel·le·s

1.1. Présentation de la personne

- Formation, depuis quand travaille-t-elle dans l'association ?

1.2. Contours de l'environnement professionnel

- Présentation du travail effectué
- Typologie utilisée dans la structure (sans-abri, sans domicile, logement précaire) ?

1.3. Stratégies d'évitement et de dissimulation

- Ces stratégies sont-elles une réalité ? Si oui, peut-elle en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décliner l'argumentation ?
- Les femmes sans-abris sont moins visibles voire invisibilisées car elles passent, dans les chiffres, à travers les mailles du filet. Quel est son avis en la matière, en regard de son expérience ?

1.4. Violences subies par les femmes

- Les taisent-elles ?

1.5. Orientation professionnelle des femmes

- Vers quelles structures les femmes sont-elles orientées pour leur réinsertion professionnelle ?

2. Questionnaire destiné aux professionnel·le·s

1. Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décliner votre formation et décrire votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?

2. Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?

3. D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décliner l'argumentation ?

4. Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?

5. Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?

3. Entretiens avec les travailleur·se·s

A. De L'Ilot

1. CHRISTIAN

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis directeur du centre de jour depuis 6 ans. Le centre de jour que l'on appelle maintenant centre d'urgence pour le différencier des autres centres de l'Ilot, qui dispose de plusieurs centres qui accueillent des femmes et des hommes. On vient de reprendre une autre organisation à Charleroi. Il y a d'autres axes de travail comme le relogement, l'installation, l'acquisition de mobilier... On a une petite camionnette et des personnes qui sont capables de soutenir une personne qui s'installe dans un logement en rendant de multiples services (réparer un boiler, changer des ampoules...), de pérenniser l'installation en logement des personnes, que ce soit une mise en logement l'Ilot ou d'un autre secteur, là on travaille de manière transversale. On a décidé d'appeler ce centre, centre d'urgence car les policiers, les personnes qui font des maraudes, orientent les personnes le jour et des centres comme celui-ci sont indispensables.

Ce centre d'urgence est un dispositif d'accrochage. Il est pour le grand public de l'urgence mais pour nous, nous utilisons tous ces services de premières nécessités comme le petit déjeuner, les repas gratuits, les douches, laver le linge, les consignes pour déposer leurs affaires... pour faire un travail d'accompagnement social avec les personnes. Ce n'est pas une obligation, il y a des personnes qui viennent et on leur propose d'emblée un rendez-vous pour le lendemain par exemple lorsqu'elles sont tranquilisées, bien au chaud... On leur dit qu'elles peuvent, à ce moment-là rencontrer un travailleur·se de l'équipe et pourront échanger avec lui·elle et voir ce que l'on peut éventuellement faire pour elles. Ca c'est le principe mais si la personne ne veut pas, on ne va pas lui interdire de venir. On n'est pas obligé de se soumettre à un accompagnement social pour venir ici. De la même manière, on considérerait et on considère toujours un peu que ce n'est pas parce qu'une personne veut rester dans la rue que c'est une tare et qu'il faut absolument changer cela. C'est un concept tout à fait occidental et judéo-chrétien que d'avoir une maison, une voiture et un micro-onde !

Il y a des gens qui vivent très bien sans. Il y a quelques jours, une personne qui vit dans la rue depuis qu'il a l'âge de 20 ans (et il en a 60 aujourd'hui), voyage dans toute l'Europe avec des

ânes. Il se balade en short, il vit de cette façon mais par contre quand il est de passage il vient manger ici. C'est une question de nomadisme et de sédentarité. Ce monsieur voyage avec un âne car il dit que l'âne connaît son chemin. C'est sûr ce sont les mulets qui font les passages dans les montagnes. Il dit que nous avons de grands enseignements à en tirer pour la circulation et la mobilité dans les villes.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

Ici au centre de jour on est un peu flou sur les appellations parce que le principe de l'Ilot c'est de s'adresser à un public sans-abri. Il y a plusieurs définitions du public sans-abri, c'est une personne dans la rue, une personne qui n'a pas de domicile fixe, qui a un logement précaire, qui est dans un squat... Il y a plein de nuances et ici il ne faut pas prouver qu'on est dans un logement précaire ou dans la rue. Parfois par rapport à la situation mentale, affective, psychologique de la personne on accepte des gens qui sont dans des logements comme les squats et parfois même dans des appartements. Quand on met fraîchement des gens dans des logements après de longues périodes de rue, on accepte ou on leur propose même de continuer à venir ici pour ne pas se retrouver, entre quatre murs, seuls. Quand on a un long parcours de sans-abrisme, on est toujours avec des gens, on n'est jamais tranquille et le fait de se retrouver, du jour au lendemain, entre quatre murs, souvent ça crée un choc et une solitude énormes, d'autant plus qu'on n'a pas de radio, pas de télé... On est tout de suite dans un appartement avec peu ou pas de meubles, dans un inconfort. On a un abri mais c'est certainement plus inconfortable qu'un abri de nuit ou avec les copain·ine·s avec qui on avait des habitudes, bonnes ou mauvaises. Donc il y a des gens qui viennent ici et qui ont de vrais domiciles ou des logements précaires chez des connaissances ou autres mais on continue à les recevoir.

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décliner l'argumentation ?**

Elles se font discrètes, essaient de se rendre invisibles pour avoir la paix, elles font mine d'avoir des problèmes de santé mentale. Elles déploient des tas de trucs, comme des caméléons pour se cacher et pour qu'on leur foute la paix. J'ai un témoignage vraiment particulier d'une personne, une femme que l'on voulait mettre en logement il n'y a pas longtemps. Elle a refusé un logement de peur que l'on parle trop d'elle. Elle préférerait rester cachée dans la rue, ne pas accepter la moindre aide car cela pouvait la mettre en avant. Cela l'a replongée dans sa névrose ; comme si le fait de faire un pas pour son bien-être allait lui porter préjudice.

C'est le fruit, le résultat d'accidents de la vie. En plus cette femme est une intellectuelle, qui a étudié à l'université...

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, déclinier l'argumentation ?**

Oui parce qu'on ne les voit pas et elles ne les rapportent pas. Nous sommes des êtres humains et l'aspect humain est très important. Il y a des travailleurs·se·s qui arrivent toujours à recueillir des données que d'autres n'arrivent pas à recueillir. C'est pour cela que je suis très attaché à la diversité des équipes. Si on lisse tout, qu'on fait tous la même chose, selon un protocole donné, on efface l'aspect humain aussi. Si on néglige cet aspect, on en perd les bénéfices qui sont produits par le fait qu'une femme va plus donner de la liberté à sa parole avec un interlocuteur·rice plutôt qu'avec un·e autre. Et cela est très précieux. Et cela ne veut pas dire non plus qu'une femme parlera mieux avec une autre femme qu'avec un homme. Le mutisme peut être identique avec un homme qu'avec une femme. Et donc pour moi la solution réside dans la diversité de l'accueil. Dans les centres d'accueil, les personnes accueillies doivent avoir, face à elles, plusieurs personnes. C'est toujours bénéfique parce qu'il y a toujours quelque chose qui se passe mieux avec une personne qu'avec une autre. Le fait que dans le Housing First il y ait plusieurs associations qui viennent tout d'un coup en aide et entourent une personne que l'on met dans un logement, le fait qu'il y ait une équipe diversifiée, avec des compétences diverses et des êtres humains différents, c'est une chance de plus pour que la personne puisse s'en sortir. Parfois le fil est là, juste une relation entre deux individus. Je préfère cette souplesse aux canevas des CPAS par exemple où il y a un·e coach, toujours la même personne..., je n'y crois pas trop à cette méthode. Ça peut marcher mais il y a aussi beaucoup de chances que ça ne marche pas. Tandis que s'il y a plusieurs personnes sur le chemin, où l'on morcelle les angles d'attaque, où on diversifie les angles de travail, à mon sens c'est plus efficient. C'est un avis tout à fait personnel mais j'y suis attaché.

Quand on vient ici ou qu'on va dans des centres de jour existants, mixtes, on se rend compte que les femmes sont très peu représentées car c'est un milieu terriblement hostile par rapport aux femmes. C'est en entrant dans des endroits comme ceux-ci qu'on se rend compte que ce n'est pas normal, qu'il n'y a pas que 25% de femmes comme les chiffres de sans-abrisme féminin l'exhibent.

Il y en a beaucoup plus car nous sommes dans des sociétés avec des inégalités sociales terribles qui font que les femmes se retrouvent coincées chez un conjoint ou un mari qui les bat ou dans

des conditions de vie avec des problèmes ou des liens à l'alcool ou à la drogue ou à la traite des êtres humains etc qui font que les femmes ne sortent pas à la rue. Encore un autre frein pour ne pas sortir à la rue et pour ne pas prendre de risques est celui des enfants, car qu'on que l'on en dise ce sont les femmes qui continuent de porter et de s'occuper des enfants. Dans les cas de séparation ou de précarité

Donc quand on dit 25% de femmes sans-abris, il y en a certainement beaucoup plus de femmes potentielles et dont on ne tient pas compte. Il faut savoir jusqu'où on remonte dans notre acceptation sociologique de ces réalités. Si on veut préserver les femmes et leur donner les mêmes droits que les hommes il y a certainement 50% de femmes qui sont sans abri, dans l'urgence et qui ont besoin d'aide. Par contre si on considère que ce n'est pas le cas, alors on continuera d'évoquer les 25%

C'est un problème global et ça ne sert à rien de pointer les difficultés une fois que les femmes sont dans la rue. Il faut regarder en amont, et c'est là qu'il y a des choses qui se jouent. Sur le terrain il y a aussi des choses à faire bien sûr pour pouvoir parer au plus urgent et mener les femmes sur des chemins pour des vies plus dignes. Pour l'instant on est sous-équipés car il y a beaucoup de violence, parce que la précarité augmente, que l'aide alimentaire devient de plus en plus difficile, l'aide financière... Quand la femme se retrouve dans un milieu mixte elle est en péril. Ici on a très peu de femmes et quand il y en a, elles sont mal à l'aise ou alors elles se déguisent en hommes, elles se salissent, elles se cachent. Ou alors elles font des compromis qu'elles ne doivent pas faire c'est-à-dire elles s'acoquinent avec l'un ou avec l'autre pour ne pas avoir de problèmes avec les autres. C'est comme en prison, on est dans le même monde ; on n'est pas dans un univers carcéral mais les jeux sont les mêmes.

Au début du confinement quand la crise sanitaire était catastrophique et que l'on disait à tout le monde de rester chez soi, c'est difficile de dire de rester chez soi à une personne sans-abri, on a senti mais ce fut de courte durée et cela a vite été étouffé parce que la presse s'en est emparée, ce sont tous les personnes qui ont été engagées au noir, celles qui étaient exploitées par des marchands de sommeil par des entrepreneurs ou des maquereaux, ou des trafiquants, on a vu dans le mois surgir des personnes de partout dont de nombreuses femmes et prostituées qui venaient pour prendre un repas. On se demandait ce qui se passait mais ça a vite été caché, je ne sais pas comment. En tous cas c'est quand les télés ont débarqué parce qu'elles ont entendu « prostituées dans les rues » qu'elles ont disparu. On ne les a plus vues, mais peut-être que

d'autres services les ont prises en charge et ont aidé ces femmes ou alors des services mafieux qui ont absorbé le phénomène. C'est là qu'on se dit qu'il y a des choses qui nous échappent...

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

On a un programme de réinsertion sociale que l'on espérait voir grandir plus vite mais il est déjà efficient car on le pratique déjà sur le terrain. Les personnes qui sont mises en logement, qui ont un parcours de précarité, qui ont des affinités avec les services de l'Horeca ou des métiers de bouche, on leur propose un programme d'un an ou deux, souvent via des contrats d'articles 60 des CPAS et ils cuisinent ici. Ils cuisinent dans les autres centres de l'Ilot et ils donnent un coup de main pour faire les bocaux « les bocaux de l'Ilot » (des bocaux bio vendus dans des magasins bio). Ils ont ainsi toute une série d'expériences professionnelles et on a un assez bon taux de réemploi dans la suite. Il y a tout de même plus d'hommes que de femmes (55-45%). Et les femmes il y en a plus qui sont dans les métiers d'entretien, de maintenance. Elles rentrent comme ça et puis elles se réorientent plutôt vers la restauration. Nous venons d'avoir le cas d'une maman marocaine, avec deux enfants, qui n'avait aucune compétence au départ et qui vient d'être engagée dans un autre centre pour cuisiner et faire du service en salle. Elle avait beaucoup d'aptitudes à l'apprentissage. On a une autre femme qui veut absolument faire du travail d'entretien, du travail manuel, alors qu'elle a les aptitudes intellectuelles pour s'orienter vers un travail social par exemple.

2. SALIMA

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis travailleuse sociale, éducatrice de formation. Ici je suis également polyvalente et j'assume de nombreuses tâches dans le centre quand besoin s'en fait sentir. Je travaille à l'Ilot depuis un an et demi mais j'ai travaillé au Centre Ariane aussi dans le monde du sans-abrisme pendant 6 ans.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

A la base oui on prend toutes les personnes sans prendre en considération le fait qu'elles aient un logement ou pas. Tout passe par l'accueil depuis que nous avons le sas et une porte fermée.

C'est là que les personnes s'inscrivent, où l'on voit s'ils ont un RIS ou pas... Parfois je suis amenée à être à l'accueil. Le questionnaire est le même pour toutes les personnes, indépendamment de leur genre.

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, déclinier l'argumentation ?**

Soit elles mettent en place des stratégies pour se rendre invisibles soit elle se font entourer par des hommes. Ici, par exemple, il y a des femmes qui vont à la station de métro Arts-Loi et Trône car ce sont celles qui disposent encore de banquettes où l'on peut s'allonger et elles y vont avec des hommes qu'elles rencontrent ici. La rue est un monde violent pour les femmes, il y a des femmes qui m'ont parlé de viols subis jusqu'à 3, 4 fois par jour. Il faut se mettre en sécurité et c'est la voie qu'elles prennent pour le faire. Même si l'homme ou les hommes avec qui elles sont, est violent, elles échappent à la violence d'hommes inconnus ou de bandes d'hommes.

On peut citer plusieurs exemples d'invisibilisation et de mon expérience, il y a le camouflage, rester bien caché, dans une posture ou une façon de s'habiller, se raser le crâne, sentir mauvais pour éloigner les autres. Nous avons eu ici une dame dont il était impossible de s'approcher tellement elle sentait mauvais, elle sentait l'urine. C'était une protection pour elle, une façon de faire fuir les violeurs, les agresseurs. C'est vraiment une réalité.

Nous avons aussi eu une femme qui se déplaçait avec deux énormes baluchons et qui disait que l'on voulait manger son enfant. Elle vient de temps en temps pour venir manger. La rue abîme. On devient fou, on parle seul, on crie, on divague. Parfois ça marche. Elle est en logement maintenant.

Les personnes qui fréquentent les services d'accueil, en fréquentent plusieurs à la fois. Hobo à la rue du boulet, et en collaboration avec eux, nous l'avons installée dans un logement qui se créait. Ce travail transversal est intéressant car les places sont rares et partent très vite.

Ici nous avons très peu de femmes. Vraiment très peu. Mais du fait qu'elles ne veulent pas venir dans des centres où il n'y a que des hommes, du fait que les autres centres d'accueil sont saturés, alors elles se cachent et donc elles ne sont pas comptabilisées non plus. Sans compter le fait que s'il y a moins de femmes dans les rues, il doit y avoir une explication. Et on ne s'interroge pas suffisamment par rapport à cela. Il y a des femmes qui ne sont pas dans la rue mais qui potentiellement pourraient l'être.

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Je pense que oui. La question de la santé mentale est importante aussi dans ce secteur du sans-abrisme. Ne pas en parler c'est aussi se mettre à l'abri du jugement et de la culpabilisation dont les autres peuvent faire usage. Souvent on entend « mais si elles sont en rue, c'est qu'elles l'ont cherché. Elles n'ont pas fait grand-chose pour pouvoir s'en sortir. D'ailleurs veulent-ils en sortir. Qui sème le vent récolte la tempête ».

Cette culpabilité et cette peur du jugement est réelle. Parfois aussi on voit des femmes qui ont des hématomes mais elles disent qu'elles se sont cognées. Ici nous avons eu le cas d'une femme qui, chaque mois, se faisait agresser par des hommes qui savaient qu'elle venait de toucher son RIS. Ils l'emmenaient devant le distributeur et la faisait sortir l'argent. Elle, par peur des représailles, se taisait car ces hommes étaient ses compagnons de fortune.

La même chose se produit pour un homme très faible physiquement. Il cachait son argent dans ses chaussures et lorsque les autres l'ont compris, ils le déshabillaient entièrement. Aujourd'hui il vient cacher son argent chez nous.

Il y a des violences dont elles ne parlent pas mais dont on se doute. Ici, à quelques pas du centre, je sais que des femmes font des passes pour 5€ mais elles ne vont pas en parler. Il y en a qui parlent malgré tout mais beaucoup se taisent. Nous avons une femme qui venait ici avec un homme plus jeune qu'elle. Pour moi c'était clairement son proxénète mais elle n'en parlait pas du tout en ces termes. Elle ne le savait pas ou bien elle ne voulait pas le savoir.

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

La première chose c'est d'avoir un logement. Comment orienter une personne vers un travail si elle ne sait pas où dormir la nuit, est-ce qu'elle survivra à la nuit... ?

Je ne vais pas dire que nous ne faisons rien mais il y a beaucoup de frustration aussi dans notre travail. Nous faisons ce que nous pouvons mais il y a encore beaucoup de manque.

Salima aborde une question importante, liée à son origine (marocaine) et au fait d'être femme :

Si je m'adresse à un homme, d'origine marocaine, pour lui demander de mettre son masque par exemple, il va tout de suite s'emporter « mais pour qui tu te prends, toi ? Qui es-tu pour me donner des ordres ? ». Ma voix compte moins que celle de mes collègues masculins qui vont lui dire exactement la même chose et il obtempèrera.

J'ai évoqué l'origine marocaine car je la ressens peut-être plus du fait de mon origine mais les hommes en général vont avoir plus tendance à négliger la parole d'une femme.

Par ailleurs le fait d'être une femme d'origine marocaine, qui parle l'arabe, amène aussi des femmes maghrébines à vouloir me parler. Peut-être parce qu'il y a la proximité de la langue et qu'elles pensent que je les comprendrai culturellement.

Elle aborde aussi une autre question, à aborder sous le prisme de l'intersectionnalité :

Je commence à voir des femmes d'origine maghrébine qui sont chassées de chez elles parce qu'elles sont en prise avec l'alcool. Dans le cas des hommes aussi mais ce sont souvent des problèmes liés aux drogues.

Le regard de la famille se détourne car il y a la honte, la peur du qu'en dira-t-on. Mais il y a aussi le regard de la société comme, par exemple, dans le cas de cette femme d'origine maghrébine qui buvait sa bière sur le seuil de la porte du centre a été visée par le crachat d'un au sol d'un homme qui passait devant elle. C'était aussi un homme d'apparence maghrébine et il lui signifiait ainsi son indignation car elle buvait de la bière.

Il y en a une autre aussi qui est d'origine marocaine et qui a été chassée de chez sa famille à cause de la dépendance à l'alcool.

Et nous avons aussi des femmes marocaines plus âgées qui se sont prostituées en étant plus jeunes. Une fois plus âgées elles se retrouvent sans ressources financières, sans pension, sans famille, sans amis. Et la rue demeure leur seul territoire. Quand on les reçoit on n'aborde pas la question de manière frontale avec elles.

3. LILIANE

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis travailleuse sociale, psychologue de formation. Je travaille dans le Service d'Accompagnement A Domicile (S.Ac.A.Do) qui fait de la transition post-hébergement vers un nouveau logement, au départ des maisons d'accueil. On s'adresse à tout le secteur donc ce peut être des personnes qui sont envoyées par les CPAS, par d'autres travailleur·se·s sociaux.ales, par d'autres ASBL mais aussi des personnes qui viennent d'elles-mêmes parce qu'elles ont entendu parler de nous par différents canaux. On accompagne les gens en logement et c'est cela notre spécificité. Pour arriver chez nous il y a deux critères : être majeur et avoir un logement sur l'une des 19 communes de la Région bruxelloise. On accompagne les femmes sur toutes les communes de Bruxelles et on fait des accompagnements à domicile qui sont très variés. On accompagne des familles, des femmes seules, des hommes seuls et des personnes monoparentales. Les accompagnements relèvent de l'ordre de l'administratif, du social, d'apprentissage de son quartier...

La nature généraliste de notre travail nous offre aussi l'avantage de la souplesse. Nous accompagnons aussi les personnes en logement et donc nous ne sommes pas toujours confronté.es à l'urgence comme la connaissent d'autres services. Il y a des interventions où nous n'avons aucune démarche administrative mais juste du maintien en logement. Nous avons de plus en plus de personnes en bute à des problèmes de santé mentale. J'accompagne une personne dans ce cas-là et elle se maintient très bien en logement depuis 4 ans mais elle est très isolée, elle ne voit personne. Pour qu'elle se maintienne en logement il faut qu'elle ait une ou deux visites par semaine. On discute, on règle quelques factures s'il y a lieu mais en règle générale c'est de la discussion et travailler sur son problème de santé mentale. Cette personne entend des voix qui ne sont pas positives et donc il faut travailler à essayer d'apaiser « ces voix ». Cela reflète aussi la complexité du travail. Il y a quelques semaines elle m'a dit que la musique pourrait faire taire un peu ces voix. Elle n'avait aucun CD et je lui ai proposé d'aller en chercher ensemble. Ce sont de petites choses qui font que cela peut maintenir quelqu'un en logement. Cette flexibilité dans notre travail est intéressante à ce point de vue-là.

Parfois aussi pour certaines personnes, notre service est trop généraliste et elles auront tendance à nous appeler que pour des situations d'urgence et là nous sommes dans l'impossibilité de travailler avec elles et de répondre immédiatement à leur demande. Parfois ça peut être compliqué pour les personnes de s'entendre dire « on peut se voir la semaine prochaine ». On n'a pas toujours les bonnes réponses non plus dans l'urgence.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

Dans l'équipe nous avons des personnes de différentes disciplines (éducateur·rice, assistant·social·e, assistant·e psy, psychologue...). Cela nous permet d'appréhender le travail avec un beau spectre de compétences. Maintenant, en ce qui me concerne, je ne fais pas le travail d'une psychologue mais j'ai les outils nécessaires pour appréhender la problématique. Comme j'ai été engagée comme travailleuse sociale ce ne serait pas éthique envers les personnes même si je les informe que j'ai une formation de psychologue et que si elles le souhaitent on peut utiliser ma formation. Mais ce n'est ni un accompagnement psychologique ni un accompagnement thérapeutique. En cela je suis bien claire avec elles.

Le but pour nous est d'arriver à créer un réseau autour de la personne et donc par exemple une personne qui habite à Molenbeek va essayer de savoir quelles sont les associations qui sont proches de chez elle pour l'accompagner pour une recherche de formation, pour avoir des colis alimentaires, pour un centre de jour... Nous, notre but dans l'idéal c'est d'arriver à créer un réseau autour de la personne, ce qui n'est pas toujours évident à faire. Avant on n'avait pas de limites dans le temps mais aujourd'hui (depuis janvier 2022) nous avons modifié notre méthode et on ne fait plus d'accompagnement qui dépasse les 5 années.

Le but pour nous est d'ancrer les personnes dans leur logement et de faire en sorte qu'elles s'y sentent bien. Cinq ans ça peut paraître bien long mais en fait ça passe très vite. On a des personnes qui sont accompagnées depuis 8 ans. Maintenant on sait qu'on est limité à ces 5 années donc on verra comment cela se passe avec les personnes. Et aussi s'il y a lieu de prolonger l'accompagnement ou pas.

Dans les services vers lesquels on oriente il y a parfois des listes d'attente car les services sont complets. Et ensuite ça prend du temps pour les personnes qui entrent en logement d'arriver déjà à nous faire confiance et de créer ce lien. Et après il faut essayer de le tisser avec les autres services. Souvent ce qui se passe c'est que lorsque le lien de confiance s'est fait avec nous, c'est difficile d'arriver à mettre en place d'autres personnes dans le réseau. Mais comme nous sommes un réseau très généraliste c'est important pour nous d'avoir des personnes qui soient

spécialistes dans le réseau (un médecin traitant, un psychiatre...). Mais ce n'est pas toujours évident à mettre en œuvre car il y a de longues listes d'attente, des connotations négatives pour les personnes (en ce qui concerne tout ce qui relève du psy entre autres). Après on arrive quand même à mettre cela en route et ce qui est bien c'est qu'on accompagne les personnes aussi sur place. On ne fait pas que des interventions à domicile, on effectue au moins la moitié de notre temps chez la personne, à domicile mais on peut accompagner par exemple pour les rendez-vous dans les CPAS. Ce n'est pas toujours facile de comprendre toutes les informations que l'on reçoit lors d'une visite dans un CPAS où les travailleur·se·s sont dans une urgence telle qu'ils·elles n'ont pas beaucoup de temps à consacrer aux personnes. Parfois on accompagne aussi des personnes qui ne parlent pas très bien le français ou le néerlandais. Pouvoir être là pour avoir les informations et les retravailler avec les personnes c'est important. Cet accompagnement en direct (CPAS, communes...) est très important pour nous. Là j'ai une collègue qui accompagne une famille, une maman avec deux enfants et elle va avec elle dans une ASBL qui s'appelle « Baboes », qui est un espace d'accueil pour les enfants, où il y a des jeux et où les parents peuvent se rencontrer pour créer du lien et poser des questions sur la parentalité. Cela fait plusieurs fois qu'elle accompagne la maman pour qu'elle se sente à l'aise pour s'y rendre seule plus tard. Ce n'est pas un accompagnement qui suffira à donner cette aisance aux personnes, il faut souvent s'y reprendre à plusieurs fois. Nous avons une grande liberté d'action dans notre travail et à côté de cela, on essaie de mettre en place, avec les personnes, des moments informels où l'on va boire un café sur une terrasse s'il fait beau, discuter un peu de ce qui va, de ce qui ne vas pas. Discuter un peu de tout et de rien et sortir de toutes les démarches administratives c'est important aussi. Se focaliser uniquement sur les démarches administratives c'est fatigant aussi pour les personnes. Parfois elles ont juste envie de vider leur sac, d'être écoutées pour se sentir plus légères. On est là aussi pour ça. Il y a des personnes qui aiment bien cette compartimentation : Camille s'occupe de tout ce qui est d'ordre administratif, de manière générale et mon médecin s'occupe de ma santé... Il y en a d'autres à qui l'on propose la concertation avec les autres intervenant.es du réseau et qui l'accepte bien volontiers. Il y a ce sentiment de se sentir mieux soutenue. Nous on travaille avec le réseau des personnes et comme nous sommes des généralistes on essaie aussi de ne pas piétiner les plates-bandes des autres services. On ne sait pas toujours ce que les personnes ont entamé comme démarche et parfois elles nous appellent pour une urgence mais dont la problématique est déjà traitée par une autre assistante sociale. Ces concertations sont alors intéressantes pour savoir qui fait quoi dans le réseau. C'est important quand il y a de multiples intervenants pour éviter

les double emplois et ne pas perdre du temps à faire une démarche qui a déjà été effectuée par ailleurs.

Ca peut aussi compliquer la situation de la personne si une demande a été faite plusieurs fois. Parfois on se retrouve aussi pour faire l'état d'avancement de la situation administrative de la personne. On va avoir un logiciel qui est en préparation mais pour le moment nous travaillons avec de simples fichiers Excell. Le logiciel à venir a été réfléchi en équipe et on a regardé ce qui se faisait mais ce n'était pas adapté à nos besoins. On a pu avoir un budget pour créer notre propre logiciel et on a listé tous nos besoins pour pouvoir nous faciliter le travail. On ne se rend pas toujours compte mais nous avons d'énormes tâches administratives à remplir dans ces métiers-là. On doit souvent faire des inscriptions pour des logements en AIS et ces inscriptions-là il faut les renouveler une fois par an. Mais ces renouvellements ne tombent pas à des dates données et il nous est impossible de nous souvenir de toutes les échéances. Même les personnes ne s'en souviennent pas car elles croulent sous l'administratif également. Ce logiciel nous permettra d'avoir une fonctionnalité de rappel pour les renouvellements des inscriptions en AIS. On a également demandé d'avoir une application sur nos portables car comme on travaille sur les 19 communes et que nous faisons des suivis à domicile, on pourrait utiliser notre téléphone pour la prise de rendez-vous, un rapport succinct, les premières informations concernant les personnes (noms, prénoms, adresses...). Ces dossiers sont bien sûr confidentiels mais les personnes de l'équipe peuvent toutes y accéder, de manière à assurer une continuité du travail en cas de maladie ou d'absence d'un·e travailleur·se.

Nous travaillons la plupart du temps en français. En général lorsque les personnes ne parlent pas le français on arrive à s'adapter et à se comprendre. On a une de nos collègues qui parle le néerlandais et pour le reste on s'adapte. La langue n'a jamais été un obstacle dans notre travail. Quand les personnes ne parlent pas du tout le français on peut faire appel au SeTIS. Mais on y fait rarement appel pendant nos rendez-vous, quand on y a recours c'est pour un rendez-vous dans une institution extérieure comme le CPAS ou autre. Dans le nouveau logiciel on a prévu, pour le genre, les items « masculin », « féminin » et « neutre ». On ne voulait pas avoir un logiciel ne laissant que le choix du sexe masculin ou féminin aux personnes. Elles ont le droit de se sentir comme elles le veulent et d'être reconnues en tant que tel. Pour nous c'était important, d'autant plus que nous avons de plus en plus d'accompagnement de personnes en transition. On doit aussi s'adapter pour que les personnes se sentent à l'aise. Moi j'ai une jeune femme, très timide, qui est arrivée dans le service comme un jeune homme. J'ai perçu les changements physiques qui s'opéraient en elle mais je ne savais pas si je devais lui en parler ou

pas. Je me suis dit que si personne ne lui en parlait, ou n'utilisait pas les bons mots pour le faire, elle se sentirait niée. Je lui en ai alors parlé en lui disant que je pouvais également l'accompagner dans sa démarche de transition. Elle était ravie que cela vienne de moi et après nous en avons reparlé. Aujourd'hui je l'accompagne auprès d'associations spécialisées et dans ses démarches. Dernièrement elle est venue avec des documents qu'elle voulait que je lui imprime et j'ai vu que c'était des documents pour le changement de prénom. Je lui ai demandé si elle voulait que son prénom soit changé dans nos dossiers. Elle m'a répondu que oui et on a changé tous les prénoms qui se trouvaient dans son dossier. On l'appelle aussi par le nouveau prénom qu'elle a choisi. C'est important que l'on évolue avec les personnes et que l'on travaille de la manière la plus adéquate avec elles. Il faut les accueillir comme elles sont c'est tout.

Dans ma vie privée ce sont des problématiques auxquelles je m'intéresse et je ne me suis pas sentie désarçonnée ou démunie face à cette jeune femme. Je ne voulais pas heurter ses sentiments ou sa timidité en lui en parlant de manière trop brusque. Je n'avais pas envie de perdre ce lien de confiance mais tout s'est bien passé. C'est hyper positif aussi quand il y a des choses qui se passent comme cela et de marquer des temps de pause, avec des choses bien plus importantes que juste l'aspect administratif.

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décliné l'argumentation ?**

Oui clairement. Les personnes que nous accompagnons n'ont pas toutes un passé dans la rue mais une grande part oui. La peur d'être agressée, la peur de dormir dans un endroit public la nuit... Des témoignages que nous avons, nous entendons des femmes qui portent des vêtements très amples, mettent des capuches, essayent d'avoir une apparence plus masculine. J'avais une femme qui me racontait qu'elle ne dormait pas pendant la nuit. Elle dormait la journée car si une agression potentielle devait se produire, il y aurait des témoins. Elle marchait durant toute la nuit et ça compliquait aussi sa vie car elles n'accédait pas aux services de la journée. Donc du coup c'est pour cela qu'on les voit moins. Par ailleurs, le fait que les dénombrements se fassent en soirée sont déjà un facteur de « non-comptabilisation » des femmes qui trouvent des stratégies pour échapper à la rue pendant la nuit (errer toute la nuit, se cacher dans des lieux...).

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Ca dépend. Quand la personne est victime, le moment présent, de violence, c'est très difficile pour elle d'en parler. Par contre j'ai l'impression que lorsqu'une femme a été victime de

violences et que cette violence s'est arrêtée parce qu'elle a mis des choses en place pour réussir à l'arrêter, ces femmes en parlent, avec une espèce de force qui se dégage, elles sont plus assurées. Mais la violence actuelle est difficile. Nous avons beaucoup de violence conjugale et pour nous c'est très difficile de trouver notre place. Si la personne ne demande rien et n'en parle pas, ne demande pas à sortir de la situation de violence alors que nous c'est ce que nous souhaitons faire, on est démuni.es. On en parle et on lui dit qu'on est là pour l'accompagner quand elle sera prête pour faire des démarches. Nous lui donnons les clés mais nous ne pouvons pas agir à sa place. C'est très compliqué et ce sont des questions que l'on se pose très souvent en réunion et qui renvoient à plein de choses, surtout que nous sommes pour la plupart des femmes dans l'équipe. Ce sont des violences que l'on peut connaître ou que nous avons connues en tant que femmes. Ce n'est pas toujours évident mais nous ne contraignons jamais les personnes à faire des démarches. On est là pour les accompagner si elles l'expriment. Une de mes collègues accompagnait un couple dans lequel la femme subissait de grosses violences. Ma collègue lui avait dit qu'elle pouvait préparer une évacuation de son domicile dans la nuit, avec un centre spécialisé dans les violences conjugales. Ma collègue s'est rendue disponible pour cela mais on ne peut pas forcer les gens à faire ce qu'ils n'ont pas envie de faire. Mais on ne peut pas non plus refuser de les accompagner car ils ne répondent pas aux attentes que nous avons envers eux. Nous avons aussi une collègue qui a suivi une formation spécifique aux violences conjugales. On essaie vraiment de se former adéquatement sur tout ce qui nous pose question. Il faut relativiser cependant car ce n'est pas après une formation de 6 jours par an que l'on va savoir mieux réagir. Ce que l'on fait très souvent pour les violences, c'est faire appel aux services spécialisés et on leur expose anonymement la situation. Pour nous c'est la meilleure solution. Comme on accompagne les deux personnes du couple, parfois les personnes ne s'y retrouvent pas, en termes d'espace. On leur propose alors d'être accompagnées, chacune de son côté, par un.e travailleur.se différent.e. Ce sont des choses que l'on propose aux couples qu'il y ait violence ou pas. Ou trouver un autre service pour l'une des deux.

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

On contacte les mêmes services, qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes. On oriente vers Actiris, HOB... Je ne saurais pas comment j'orienterais différemment une femme ou un homme. Je ne saurais pas orienter différemment un homme ou une femme. Si une femme me dit qu'elle veut faire de la maçonnerie et qu'un homme me dit qu'il veut être esthéticien, je chercherai dans la direction qu'il/elle souhaite. Cela étant, dans les accompagnements, il y a

des choses qui vont être plus stéréotypées pour les femmes. Comme par exemple, dans les CPAS, pour les femmes qui ont des enfants, on leur demandera si elles ont besoin de couches... On ne demandera jamais cela à un papa. C'est un couple mais on posera cette question d'emblée à la femme comme si l'éducation des enfants ne relevait que d'elle. Les mamans qui perdent la garde de leur/s enfant/s vivent aussi un regard de jugement extrême sous le simple couvert qu'elles sont des mamans. Elles devraient donc savoir s'occuper de leur/s enfant/s. Ce n'est pas qu'elles ne savent pas mais juste qu'elles ne le peuvent pas, à un moment donné. C'est plus compliqué pour une femme de récupérer son/ses enfant/s que pour un homme. Pour un homme il sera plus difficile d'obtenir la garde de l'enfant à la base mais pour la récupérer, on trouvera plus d'excuses à un homme qu'à une femme. Et les propositions ne seront pas les mêmes, et les combats non plus. Ce sont des violences institutionnelles immenses. Nous on les voit ces violences car nous accompagnons dans les institutions et ce qui nous choque le plus c'est le fait de voir les travailleur·se·s sociaux.ales nous parler à nous en tant qu'accompagnant.es et nier complètement la personne qui est la principale concernée. C'est aussi une façon d'invisibiliser les femmes parce que la personne considère qu'il y a une personne de son statut.

Et en même temps on leur reprochera de ne pas s'investir. Mais comment peuvent-elles s'investir si, en rendez-vous, on ne leur parle pas ? Parfois aussi c'est le·la travailleur·se social·e qui prend la parole à la place de la personne concernée parce que c'est plus facile, parce qu'on va mieux expliquer... Même si c'est moins bien expliqué, même si ça prend plus de temps, ce n'est pas grave. Il faut laisser les personnes s'exprimer et communiquer. C'est une forme d'invisibilisation qui est énorme et en même temps on constate que si on n'accompagne pas les personnes, bien souvent on les envoie promener. Pour les femmes cette invisibilisation est plus importante car elles la subissent déjà une première fois par la grande précarité qui les frappe et dans laquelle elles sont aussi invisibilisées.

4. DEBORAH

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et décrire votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis assistante en psychologie, je travaille dans la maison d'accueil pour femmes et familles, secteur de l'hébergement temporaire et l'accompagnement. Je travaille depuis trois ans dans la maison située à Saint-Gilles. Je propose aux personnes un hébergement temporaire pour leur

permettre de se reconstruire et de faire le point sur leur situation afin d'envisager un nouveau projet de vie et d'avenir.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

Nous travaillons sans catégorisation de ce type car nous tentons de nous adapter, au plus près, de la situation des personnes. Et nous adoptons cette posture au-delà de la question du logement. Et nous proposerons des alternatives différentes selon que la personne est dans un logement insalubre ou sans logement.

2. **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, déclinier l'argumentation ?**

Oui ces stratégies existent bel et bien. On pourrait en évoquer plusieurs :

- Errer toute la journée et ne jamais s'arrêter.
- Demander de l'aide à la famille et à des connaissances et ami.es (les femmes ont plus souvent recours à cette demande).
- Aller dans une maison d'urgence car la sécurité y est plus grande que dans la rue.
- Se camoufler (arrêter de se maquiller, de se laver, de s'habiller de telle ou telle manière...).
- Se cacher dans des parcs, dans des lieux bien isolés ou au contraire rester dans des lieux publics (comme des bibliothèques par exemple).
- Rester dans le foyer où elles subissent de la violence extrême.
- Créer un groupe pour ne pas rester seules.

C'est ainsi que les femmes passent au-travers des mailles du filet. On ne s'intéresse pas assez au genre et aux violences faites aux femmes. Les structures sont insuffisantes, les professionnels ne sont pas suffisamment outillés pour faire face aux violences de genre (ni pour les déceler, ni pour y être sensibilisés, ni pour pouvoir y faire face en termes d'accompagnement). Et peut-être, en tant qu'institution, n'étant pas ou peu outillé, nous contribuons peut-être à une certaine violence. C'est pour cela que notre travail doit être sans cesse questionné mais nous n'en n'avons pas les moyens. Il y a clairement une avancée indéniable aujourd'hui sur la question des droits des femmes mais il reste, malgré tout, encore beaucoup de choses à faire. De manière idéale, en prenant la liberté de rêver, j'évoquerais :

- ✓ Plus de maisons d'accueil cachées.
- ✓ Plus de maisons d'urgence.
- ✓ Des centres d'accueil de jour pour femmes.
- ✓ Que tou.tes les professionnel.les aient une formation de base aux violences de genre, sur leur impact sur les enfants en tant que victimes ou en tant que témoins.
- ✓ Des formations au sexisme.
- ✓ Une actualisation régulière de ces formations.
- ✓ Que nous adoptions, dans le secteur, un vocabulaire commun (prostitution, mariages forcés, mutilations sexuelles...).
- ✓ Les dortoirs sont-ils une bonne idée ? Et d'autres questions également que nous devons poser pour questionner notre travail.
- ✓ Disposer d'une bibliothèque commune et accessible où le personnel social pourrait échanger et nourrir sa pratique.
- ✓ Disposer d'un document complet dans lequel serait répertorié tous les services.
- ✓ Les institutions devraient être protégées, lors d'accompagnement des hébergées auprès du tribunal, lors des visites d'enfants... En les accompagnant, nous nous mettons aussi en danger.
- ✓ Plus de budget...

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Non très souvent elles ne cachent pas le fait d'être victimes de violences. Même si les sentiments de honte ou de culpabilité peuvent être présents, elles finissent toujours par en parler, à un moment ou à un autre. On découvre alors que la violence était présente dans leur parcours depuis l'enfance. Dans le logiciel SARA, dans le volet du projet d'accompagnement individuel, il y a des items dont un relatif au paramètre de la violence familiale. Cet item est une invitation à pouvoir venir déposer ce qui est important, chaque femme décide si elle souhaite en parler ou non. Pour les violences subies dans la rue, elles en parlent assez librement et rapidement. Lorsque je fais des balades avec des femmes hébergées, elles me montrent des lieux et me disent « c'est là que j'ai été agressée ou c'est sous cet arbre que j'ai été violée ». Ces moments informels peuvent être propices à une certaine libération de la parole. Et dans les violences, il

ne faut pas cacher les violences institutionnelles. Lorsqu'une femme refuse d'être dirigée vers une structure proposée car elle y a subi un viol, ou parce qu'elle n'y a jamais trouvé une place.

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

Je fais très rarement de la réinsertion sociale en tant que tel mais je peux réorienter vers différentes institutions ou encore vers mes collègues assistantes sociales. Parfois j'aide à l'accompagnement pour un entretien d'embauche, pour rédiger un CV mais cela ne fait pas partie directement de ma fonction. Je réponds aux attentes, en termes de projets, des femmes, comme lorsqu'elles ont envie de poursuivre leurs études et qu'elles ne peuvent pas le faire car elles ont des enfants en bas-âge qui ne peuvent pas encore aller à l'école. Dans ce cas-là, comment les faire exister de manière harmonieuse en tant que femmes, en tant que mères ? Je peux également accompagner dans la recherche de logement privé ou de maison d'accueil à long terme.

J'essaie de prendre en compte tous les paramètres lorsqu'il y a ébauche de projet : quand une femme veut s'orienter dans une formation, comment s'y projette-t-elle ? Et lorsqu'elles sont engagées dans une formation on leur propose des espaces calmes et adaptés pour qu'elles puissent étudier et se concentrer. En ce qui concerne les différentes structures que nous proposons il y a Actiris, les CPAS, Bruxelles Formation, Transit, le CAFA, le Fond du Logement, les AMO, les AIS, Habitation Protégée, Intérim, HOBOS et encore d'autres. En ce qui concerne ma fonction, j'accompagne les parents qui le souhaitent dans le soutien à la parentalité. Cela peut prendre la forme d'entretien individuel, groupe de parole ou encore la réalisation d'activités parents et enfants.

B. Du New Samusocial

1. PATRICIA

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis assistante sociale depuis 2017 au Samusocial. Après des études de communication, j'ai travaillé dans une maison médicale dans les Marolles. En y travaillant je réalise que c'est le

métier d'assistante sociale que j'aurais voulu exercer, avec une envie d'être au contact direct avec les personnes. Après mes études, j'ai fait un stage au Samusocial (2016) et j'y ai été engagée par la suite. Le centre Rempart (nommé Centre Louisa jusqu'à 2021) dans lequel je travaille actuellement, accueille, une antenne de femmes et quelques familles en places d'urgence. Ca veut dire qu'elles restent une nuit et partent ensuite dans le centre familles du Samusocial. Je travaille principalement avec des femmes, avec toutes sortes de problématiques, avec le but de pouvoir leur trouver un hébergement plus adapté. Elles se sont retrouvées à la rue pour X ou Y raisons et il faut leur trouver un logement. Ca c'est le but ultime mais autour de cela il y a souvent la réouverture des droits, entamer ou continuer des démarches administratives, remettre en règle ou parfois accompagner des gens qui sont invisibles depuis très longtemps. Il y a aussi beaucoup de cas de problèmes psychologiques et ça c'est un autre travail, de création de liens. Il y a une multitude de choses à faire, assez diversifiées.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

Je préfère parler de personnes sans-abri, j'y suis très attachée car, pour moi, il s'agit d'abord de personnes qu'elles soient sans-abri, sans-papier ou plein d'autres choses. J'aime donc toujours rajouter le mot « personne ». On travaille d'abord avec des personnes et après avec leurs difficultés. Personnellement donc je parle de personnes sans-abri et mes collègues parlent aussi de bénéficiaires ou de personnes hébergées. On dit plutôt « nos hébergées », c'est ce qui revient le plus souvent au Samusocial. Quand on parle de manière générale, je préfère parler de « personnes ». On a un logiciel spécifique qui s'appelle le 6D. C'est dans ce logiciel que l'on va mettre toutes nos notes. On reprend tout ce que la personne nous dit mais en tant qu'assistante sociale il y a des choses que je ne note pas quand la personne me les dit sur le ton de la confiance et me demande de ne pas les dire. Il y a des choses que je n'ai pas à noter. La limite est toujours très mince entre ce que l'on va noter, ce que l'on ne va pas noter. L'accord indirect ou pas. On utilise donc ce programme qui reprend toutes les informations relatives à la personne avec son identité, ou du moins celle qu'elle veut bien nous donner. Mais elle a le droit de ne pas nous donner sa vraie identité, cela relève de son choix.

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décliner l'argumentation ?**

Ce n'est pas un phénomène que je constate comme ça ou auquel je fais particulièrement attention mais je sais qu'il existe. Il y a l'hygiène corporelle qui est l'un des moyens de

repousser l'autre qui n'a pas envie de venir vers vous, d'éviter de s'attarder sur son corps, se laisser complètement aller, porter des vêtements larges, ressembler à un homme... Je ne m'attarde pas sur ces choses mais pourtant oui j'ai déjà pu constater ces techniques pour se protéger de la rue. En y réfléchissant, je trouve que ça a du sens, c'est quelque chose que je ferais si je devais être à la rue. Je pense aussi que j'y suis moins attentive car les femmes que je suis sont en sécurité dans un centre pour femmes.

C'est une affirmation vraie même si ça ne me saute pas aux yeux parce que je travaille dans un centre et à présent un centre où il n'y a que des femmes, ce n'est peut-être pas l'endroit où elles doivent se dissimuler. Du coup, c'est peut-être aussi pour cela que ça ne me frappe pas autant. Je pense que des maraudeurs qui ont affaire à des femmes qui sont en rue, voient ce besoin important de se sécuriser qu'à l'intérieur d'un centre et encore plus dans un centre où il n'y a que des femmes. Maintenant s'il y a des choses qui ne sont pas flagrantes pour moi, il y a des choses qui font partie des techniques comme l'abandon de son corps. Il y a des femmes qui ont complètement abandonné leur hygiène et on doit travailler sur cet aspect. Parfois on doit conditionner l'hébergement à ce qu'elles prennent leur douche. Parfois cela relève aussi des problèmes psychiatriques ou psychologiques mais je pense que ça fait aussi partie des techniques mises en place pour se protéger en rue. Au moment où l'on fait les recensements, des personnes qui travaillent ou des personnes qui sont dans des situations plus cachées. Quand on est dans la rue on cherche aussi des endroits reculés, isolés pour pouvoir se protéger et se cacher. Il y a aussi toutes les femmes qui font des allers-retours, comme le cas des femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales. Elles font des allers-retours entre le foyer et les centres car elles décident de retourner chez elles vu les difficultés d'hébergement dans la rue ou dans les centres. Je pense que ces femmes n'ont pas d'autre choix que de retourner chez elles car la rue ou les centres sont invivables pour elles. Mais elles font partie de ce nombre de femmes que l'on peut retrouver en rue. Ce sont des femmes sans-abri potentielles. Ce sont des personnes que nous ne pouvons pas aider de manière adéquate. Elles restent ainsi en transit entre la rue et leur foyer. Certaines restent dans un transit entre la rue et des propositions de logement dans un canapé chez un ami, dans un petit bout d'appartement pendant quelques jours. Toutes ces personnes on ne les voit pas ou très peu. On a des témoignages même si ça reste un sujet tabou et que ce n'est pas quelque chose qu'on dit ouvertement mais dans mes suivis j'ai eu des femmes qui m'expliquaient qu'elles avaient été hébergées chez des soi-disant « amis » et que l'ami attendait des faveurs sexuelles en échange de ce logement. Parfois pour certaines, c'est un échange de bon procédé : « tu me prêtes ton canapé et j'accepte d'avoir des relations sexuelles ». Mais parfois ce n'est pas toujours clair pour la femme. Parfois on voit des femmes

partir pour une soirée avec un homme et même si nous, en tant que travailleur·se·s nous avons des doutes sur la bienveillance sur la personne qui va les héberger, elles ne voient pas le mal ou ne veulent pas le voir car cela va leur permettre de souffler autrement. Les centres d'hébergement collectif ce n'est pas évident. On vit avec des personnes avec des profils très différents. Alors parfois avoir une douche et un canapé, ça fait du bien même s'il doit y avoir un échange avec la personne qui héberge.

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Les choses ont quelque peu changé depuis quelques années, depuis qu'on a le centre pour femmes. Il y a une attention qui est mise sur la violence conjugale ou intrafamiliale, donc j'ai le sentiment que les femmes vont la poser plus directement, et plus « facilement » le dire. Elles vont le déposer à un certain moment, peut-être sans entrer dans les détails, l'acter dans les premiers entretiens. C'était moins évident dans les autres centres où les femmes et les hommes étaient mélangés. D'une part il y avait plus de monde, moins de temps et on ne pouvait pas s'arrêter plus longtemps sur ces femmes, prendre ce temps pour discuter avec elles et qu'elles puissent vraiment nous raconter ce parcours. Je trouve donc que les choses ont changé avec la création du centre non mixte pour femmes. J'ai l'impression que très vite cette violence vient sur le tapis, et qu'elles peuvent le déposer assez vite. En ce qui concerne la violence, j'ai parfois le sentiment que chez nous la priorité est plus mise sur des femmes victimes de violence que sur les femmes qui ont des problèmes psychiatriques qui arrivent et qui décompensent, qui sont en souffrance psychologique. On arrive beaucoup moins à travailler car il faut le temps pour la création du lien. C'est moins prioritaire car elles arrivent à « faire sans nous » ou elles sont plus discrètes, on les voit moins et on va moins se pencher sur leur cas. Moi, dans mon institution, entre familles et femmes seules il n'y a pas vraiment de priorité pour les familles.

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

Nous c'est beaucoup Actiris et les missions locales avec lesquelles on travaille. Comme les femmes que nous rencontrons ne sont pas toutes inscrites dans un parcours de réinsertion professionnelle, alors la première chose est de les renvoyer vers Actiris pour au moins s'inscrire et puis vers les missions locales qui font du travail plus de fond avec les femmes que nous suivons. Elles vont pouvoir refaire leurs cv, pouvoir les aider à faire des recherches de travail... Les missions locales ont plus le temps de s'occuper de l'entièreté du dossier d'une personne

pour la réinsertion professionnelle, contrairement à nous qui réorientons vers les services compétents pour chaque problématique.

2. MORGANE

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis responsable du centre d'accueil pour femmes au Petit Rempart. J'ai connu le Samusocial en 2005 pendant mon deuxième stage d'assistante sociale. Je suis revenue à deux reprises, dans des jobs d'étudiante. Puis j'ai été engagée en décembre 2007 comme diplômée assistante sociale. J'ai travaillé sur le dispositif hivernal pour hommes, où on accueillait 100 hommes. C'était une équipe d'hommes et j'étais la seule femme. Le coordinateur m'a regardée et dit « *tu es sûre que tu es prête, que tu es tranquille avec ça ?* ». J'ai dit « *oui, oui* ». Mais en fait je n'étais pas du tout tranquille avec ça. Mais je me suis dit « *il faut y aller* » et j'y ai été. Et ça a été super. J'ai fait beaucoup de polyvalence cet hiver-là, j'ai beaucoup servi à manger, j'ai beaucoup géré la cuisine et j'ai été en lien avec les gens et ce fut une première expérience super car j'ai rencontré ces personnes sans être dans le rôle d'assistante sociale et dans l'informel. Je trouve qu'on peut trouver beaucoup de choses dans l'informel plutôt que derrière un bureau entre quatre murs, avec cette hiérarchisation et ce sentiment pour les personnes d'être devant de « grands professionnels » et d'avoir cette distance qu'on se met dans les relations. Et puis j'ai commencé une carrière dans le Samusocial. Après l'hiver j'ai rejoint ici les équipes du Rempart comme assistante sociale en soirée de 16h00 à 2h30 et puis au bout d'un an et demi notre coordinateur nous a quittés et la directrice de l'époque Pascale Peraita m'a dit « *je veux que ce soit toi la coordinatrice* ». J'ai dit que je ne m'en sentais pas du tout capable, pas capable de gérer les médias, pas capable d'encadrer les stagiaires mais elle m'a dit « *on est là, on te soutiendra mais c'est toi et tu vas le faire* ». Et donc j'ai pris la place de coordinatrice de soir ici et je l'ai occupée pendant de nombreuses années, 7-8 ans en 16h-2h30. J'ai encadré les équipes, accueilli les personnes ici et on est toujours monté à 130 même si on est assuré à 110. On a toujours poussé les murs, on a toujours accueilli plus que ce qu'on pouvait et il fut un temps où dans les sas, à l'étage, on accueillait 15 personnes sur des matelas par terre, en plus de toutes les personnes accueillies dans les chambres. On essaie de ne pas être dans le refus des femmes, ça c'est depuis toujours. C'est la mentalité du Samu et principalement celle portée par

Pascale Peraita à l'époque de dire « *une femme est plus en danger en rue parce qu'elle est une femme et inconditionnellement il faut pouvoir l'accueillir* ». Ca a ses limites, les limites de problèmes de comportement qui peuvent être graves et amènent des exclusions mais en dehors de ces problèmes de comportement toutes les femmes étaient en tous cas à accueillir. Ca nous a fait des étages femmes énormes qui dépassaient le nombre qu'on pouvait accueillir normalement. Durant ces coordinations du soir on m'a demandé durant deux hivers de coordonner le dispositif hivernal, de trouver les bâtiments, de faire venir les pompiers, de constituer les équipes, de faire les entretiens d'embauche, d'encadrer et de superviser les coordinateurs sur chacun des sites ouverts durant le dispositif, de gérer même toute la demande logistique autour de ces centres. Et puis je revenais à ma place de coordinatrice de soir entre deux hivers. J'ai quitté le Samu quelques fois, une fois pour aller faire du bénévolat avec le Samu de Casablanca, avec les enfants des rues et avec les femmes exclues de leur famille suite à des grossesses hors mariage. J'ai essayé avec eux de développer un projet d'hébergement d'hiver pour les personnes plus âgées qui n'ont aucun espace, aucun lieu d'accueil si ce n'est des centres de jour pour manger. J'ai travaillé sur ce dispositif-là qui n'a ouvert que deux années plus tard. Et puis je suis retournée dans l'aide à la jeunesse car mon stage de troisième année AS je l'avais fait au Centre d'Observation et d'Observation (COO) Suzanne Van Durme, hébergement de 3 à 5 mois pour jeunes garçons de 12 à 18 ans placés par le Juge ou SAJ, SPJ et je suis retournée un an là-bas en contrat de remplacement. Mais avant j'avais été au CPAS au Home Juliette Herman qui est aussi un SAAE et donc hébergement petite enfance, adolescence, placements. J'ai fait un an et demi et je suis revenue ici et j'ai pris à ce moment-là, en mai 2017 la coordination de Poincaré donc du site d'hébergement ici un peu plus loin mais en journée cette fois-ci. Ce que je n'avais finalement jamais fait toutes les années précédentes car j'avais fait les coordinations de nuit pendant 10 ans. Ce qui m'intéressait vraiment c'était déjà de changer, de faire d'autres choses, ça me épanouissait aussi dans tout ce parcours au Samu. Et le fait d'être en jour, de travailler plus les partenariats, de travailler plus la création d'activités en journées, de développer le jour. Je n'avais plus envie de faire un deuxième rempart qui pour moi constituait les zones de repos moroses où les gens regardaient les murs et devenaient fous finalement à le faire du matin au soir. J'avais envie de développer des projets de jour plus actifs. Et est arrivée la crise Yvan (ndlr : Mayeur)-Pascale Peraita qui a fait sauter toute la direction et donc a rendu toute notre hiérarchie tout à fait inaccessible à cause des perquisitions dans les bureaux, enquêtes... Aucune demande financière n'était possible et ce centre, super intéressant pour développer plein de choses, des espaces de parole, des espaces de bien-être... tout cela s'écroulait avec une équipe en plus réduite à minima. Donc là il a fallu

que le temps passe, il a fallu mordre sur notre chique et se dire « *c'est pour plus tard, les rêves sont pour plus tard* ».

Ca a duré un temps et puis je suis tombée enceinte et j'ai été écartée pendant un an et demi. Ca m'a permis de me concentrer un peu plus sur ma vie privée parce qu'au Samu on est très pris, très engagés et très investis et donc on fait toujours bien plus d'heures que ce qu'on devrait et on occupe bien plus de temps que notre temps de travail. C'était donc une envie aussi de me concentrer sur ma vie de famille mais ça n'a pas marché ! Je passe toujours autant d'heures ici, toujours à mettre beaucoup de temps dans ma vie professionnelle. C'est aussi ça l'épanouissement je crois, professionnel en tous cas. J'ai besoin d'être sensible à mon travail, animée par ce que je fais pour être là. Je suis revenue en novembre 2018 -encore un hiver- en journées toujours. Le retour fut un peu difficile mais on passe cet épisode. Puis à Poincaré, on a vécu une crise sanitaire punaises. On a dû déménager et depuis j'ai fait 6 déménagements en trois ans. J'ai pris un projet d'accueil pour les personnes dans les métros (90 personnes) au Botanique mais il n'a pas fonctionné du tout car ces personnes qui fréquentaient les métros étaient des personnes principalement avec des addictions et que leur volonté principale était de mendier pour obtenir leurs produits et donc d'être dans la recherche de leurs produits. Tout leur temps est pris par la mendicité et puis la recherche du produit donc on ne répondait pas du tout à cette problématique-là. Et on a beau être le plus bas seuil possible, accepter la consommation au sein de la structure était impossible et donc ça excluait clairement ce public qui en fait est là parce qu'il consomme. Ca n'a pas du tout été un projet réussi, on a été subsidiés par Bruxelles Mobilité et puis il y a eu un projet migrants au Parc Maximilien où ce furent mes premières interrogations sur le confort, que l'urgence sociale n'était pas égale au non confort. J'ai fonctionné comme ça pendant 10 ans, honteusement j'ai envie de dire sur le fait de cette mentalité où l'on se dit « *si les personnes veulent rebondir il ne faut pas les installer* ». La télé a été par exemple un sujet de discussion pendant 10 ans où l'on disait on n'installe pas de télé parce qu'une télé c'est comme dans un salon et un salon c'est comme à la maison. Et ici on n'est pas à la maison, on ne doit pas les installer pour qu'ils rebondissent vite. Donc on faisait changer de chambre tous les jours aux personnes. Changer de chambre, changer de lit parce que ce n'était pas leur chambre, ce n'était pas leur lit et il ne fallait pas qu'ils s'installent, il ne fallait pas qu'ils pensent que le confort qu'ils pouvaient trouver en étant avec telle ou telle personne, ils ne pouvaient surtout pas choisir avec qui ils allaient dormir parce que non... Quand j'y repense je me dis que c'est horrible ce qu'on leur avait fait vivre mais il y avait ces conditions dont celle de faire sortir les gens tous les matins. Tous les matins à 8 heures du matin, les gens

devaient sortir avec leurs affaires parce qu'on devait nettoyer le centre et qu'on était subsidié pour de l'accueil en 12/24h. Le projet migrants 24h/24 nous a permis de poser les questions sur la réussite du maintien des gens à l'intérieur. Que mettre en place pour que les gens restent ? Avec la Covid, les mêmes questions se sont posées. Il y avait la réponse par le wifi car les personnes migrantes devaient rester en contact avec leurs proches. Un chargeur de téléphone et avoir du wifi. Pouvoir dormir la journée aussi car souvent les personnes migrantes faisaient des tentatives de transit en nuit. On a cherché de gros fauteuils pour que les personnes soient réellement installées en journée, on a mis la télé, on a commencé à trouver des jeux de société... Et puis on est retournés à Poincaré. Et puis il y a eu la Covid... Pendant le confinement il fallait maintenir les gens à l'intérieur, personne ne pouvait sortir, pas même les sans-abri, sauf qu'eux ils étaient en rue. Ceux qui étaient dans les centres d'hébergement il fallait les maintenir dans les centres d'hébergement. Et donc est revenue la question... Avec le confort, les éducateurs, les aides-soignants... Tout un chacun qui pouvait intervenir dans le bien-être des personnes à l'intérieur du centre et répondre aux besoins dans la journée. C'était la réponse de Combo par exemple qui est un réseau de service d'aide à la toxicomanie (Réseau Hépatite C, Lama, Transit et La MASS). La MASS apportait le médecin, les éducateurs de rue de l'ASBL Transit dans l'accompagnement et la réduction des risques ainsi que le projet Lama... Plutôt que de faire traverser les gens pour venir chercher leur traitement, pour être suivis par leur médecin pour leurs addictions, on va venir à eux et s'installer dans les centres. Ils sont venus dans nos centres pour faire des permanences. Le confinement a aussi amené la séparation des hommes et des femmes. On était 200-210 à Poincaré, avec des lits superposés... On a eu l'opportunité d'occuper les bureaux des parlementaires du Parlement européen, Square de Meeûs, et là on a accueilli 115 femmes et c'est moi qui ai pris la coordination de ce centre-là. Mon collègue est resté à Poincaré qui était le centre pour hommes. C'est notre premier projet femmes, non mixte, et dans un contexte tellement justifié car la crise sanitaire a accentué la problématique des femmes victimes de violences conjugales, de violences intrafamiliales. C'était notre première expérience et on s'est dit qu'en fait quel succès, quel bonheur. C'est indispensable d'avoir des centres pour femmes. Il y avait beaucoup plus de sérénité, beaucoup moins de violence et finalement toutes ces femmes qui ont des parcours de violence, quel qu'il soit, que ce soit dans la famille enfant, que ce soit dans les institutions dans lesquelles elles sont passées, que ce soit dans la rue, que ce soit dans leur parcours migratoire... Dans toutes leurs vies, elles ont toutes, à un moment donné, vécu la violence qu'elle que soit la cause qui les a amenées à être au Samu. D'être encore confrontées à ces violences à l'intérieur des institutions : changement de chambre, faire la file pour rentrer le soir, faire la file pour manger, faire la file pour un e

assistant·e social·e pendant trois heures..., tout cela c'est de la violence institutionnelle. C'est clair.

Le fait d'avoir des centres plus petits, d'avoir des centres de 100 pour femmes, de 100 pour hommes, tout cela amène de toute façon plus de qualité parce qu'on est plus nombreux sur moins de situations. Finalement les centres sont plus petits, on a plus de visibilité, plus de surveillance aussi et donc d'encadrement aussi par rapport aux problèmes d'addiction, par rapport aux problèmes de santé mentale. On a plus de regard car il y a moins de personnes et on peut mieux se concentrer dessus. Toutes ces années d'expériences, je n'arrive jamais à les compter. J'ai atteint une qualité d'accueil dans ce projet femmes au Square de Meeûs que je n'ai jamais atteint avant et auquel j'ai toujours aspiré car en 2017 à Poincaré et où tout avait été mis de côté suite au scandale Mayeur Pereira puis de ma de ma grossesse. Et puis quand j'étais revenue il y a eu des crises, et puis d'autres crises... La crise Covid a été une opportunité de développer un projet de jour et aujourd'hui je me dis que finalement il faut du confort dans les dispositifs d'hébergement d'urgence parce que le confort amène la reconstruction. C'est important que les femmes puissent rester en journée 24h/24. On avait pour habitude et mentalité de dire « *il y a toute une série de centres de jour, ces centres c'est leur réseau, c'est ce qui va leur permettre de développer des pistes de solution, d'avoir autre chose que le Samu. C'est d'autres pistes, d'autres services sociaux. Donc il faut les renvoyer vers cela parce qu'ils existent et que nous on fait principalement du 12-24. Et les personnes qui restent à l'intérieur, ce sont les personnes pour qui la mobilité est compliquée, pour une femme battue qui a besoin d'être soutenue 24h/24 parce qu'elle serait en danger en rue et qu'il ne faut pas trop la sortir, la montrer...* ». Mais le 24h/24 permet aux femmes de se reposer, d'être là et donc de plus être en lien avec nous les travailleur·se·s, d'être dans la création de lien, de créer des relations de confiance que l'on n'avait pas en fait parce que d'abord il faut avoir le courage de passer trois heures pour être reçue par un·e assistant·e social·e, déjà ça on met 60% de côté et en plus de cela elles étaient épuisées car toute la journée, elles passaient leur temps à chercher à manger, à chercher un peu d'argent si elles en cherchent (pour celles qui font le choix de la mendicité), de chercher un lieu pour aller uriner, pour aller manger et trouver un lieu où se mettre en sécurité. Donc les démarches ce n'est pas du tout une priorité, ça les dépasse complètement. Pour celles qui allaient en soutien de plusieurs jours ou celles derrière lesquelles on était un peu en leur disant « *alors tu as fait tes démarches ? Alors tu en es où ?* » c'était juste inutile car ces femmes étaient dépassées. C'est la pyramide de Maslow, tant que les besoins primaires n'étaient pas remplis, on ne passait pas à la suite, à l'épanouissement de soi, de développement de projet, de l'insertion. On n'est pas du tout là-dedans. Et donc aujourd'hui ce 24h/24 répond à oui on

apporte du confort, on leur permet de se reposer, de se reconstruire, de créer du lien au rythme voulu car avant on n'allait pas plus vite. Pas du tout plus vite. On avait l'impression que les installer c'était leur donner du confort et ne pas les faire rebondir mais en fait non. Je suis sûre qu'on va bien plus vite dans les orientations, les réinsertions en leur offrant ce confort-là. En leur offrant un peu de sécurité, en leur offrant les besoins primaires et en étant là pour créer du lien avec elles. On a fait de belles orientations. Durant cette période de confinement, on a orienté une femme avec 16 ans de Samu et une autre avec 14 ans de Samu.

Après la première vague, les parlementaires pensent récupérer leurs bureaux et bâtiment en août et donc on a quitté pour aller vers une ancienne maison de repos à Molenbeek et finalement une deuxième vague covid a fait que le parlement européen n'a pas récupéré son bâtiment mais pour les femmes c'était vraiment un beau lieu, elles l'appelaient « *l'hôtel cinq étoiles* ». C'étaient des chambres de une à deux personnes, avec des tapis, des fenêtres qui s'ouvrent partout sur de la verdure, un parc. Les sanitaires étaient quotidiennement surveillés par les techniciens du parlement européen. Il y avait toujours des pommeaux de douche, des châsses qui fonctionnent, des planches partout. Un luxe que l'on n'a pas en termes de suivis techniques. Les dames ont convoqué le directeur et elles l'ont remercié mais demandé aussi de rester sur place. Après on a été à Molenbeek et on est passé de 110 femmes à 75. On a dû ouvrir un autre hôtel et moi je suis restée à Molenbeek. On a essayé d'avoir un maximum de bénévoles pour avoir tous les jours une activité : un prof de français, un prof d'anglais, un prof de danse, un prof de yoga et une stagiaire en arts thérapie. Tous les jours il y a une activité qui est proposée, 60% de notre public est sans-papier, en demande de régularisation ou en demande d'asile. Ces personnes, tant qu'il n'y a pas de régularisation, on ne peut rien faire. C'est clair. C'est ce qu'il faut prôner, c'est ce qu'il faut revendiquer, c'est le plaidoyer. Nous en tant que travailleurs sociaux, à part les accueillir un peu dignement et leur ouvrir les droits à une aide médicale urgente et de temps en temps appeler un avocat s'il y a une procédure en cours, on ne peut rien faire. C'est juste accueillir et ça va durer, durer, durer. Il y a des personnes qui sont là depuis des années parce que les procédures sont longues et que si elles ne sont dans aucune procédure il n'y a pas de perspectives. Hier encore, un assistant social a présenté ses références et sur ses 10 références, il y avait 4, 5, 6 situations de personnes en régularisation, en attente de clôture de « cas Dublin ? » pour pouvoir réintroduire, ce sont des personnes qui n'ont pas de nouveaux éléments à ajouter à leur dossier et on se demande s'il y a d'autres pistes pour faire quoi. On est juste là. C'est nécessaire parce que si on n'est pas là, il n'y a personne. Il faut le dire aussi.

Dans le réseau associatif, des personnes qui accueillent des sans-papiers, il y a nous, il y a la Croix-Rouge, il y a la Plate-Forme.

Le directeur aime toujours que l'on reste très digne mais nous avons l'expertise accumulée depuis de nombreuses années et l'on sait quand même aujourd'hui ce qui est à faire, ce qui n'est pas à faire. On peut bien sûr toujours faire des erreurs. Le centre que je gère ici (ndlr : Rempart) n'est pas le même que celui d'Evere où ils sont 250. C'est clair, la qualité de l'accueil n'est pas la même et moi je parle d'ici sans dire que le Samu c'est incroyable partout mais en tous les cas, ici on essaye de faire de notre mieux. Pour terminer, je dirais que depuis quelques temps, je suis responsable de centre ; on est passé de coordinatrice de centre à responsable de centre. La volonté de la hiérarchie était justement de hiérarchiser, de clarifier les rôles des un.es et des autres, de n'avoir qu'une seule personne porte-parole en prise de décision... On est passé par des candidatures mais comme ça fait 15 ans qu'on est bien ancrés sur nos chaises à un certain poste, ça nous a un peu déstabilisés très clairement. Mais j'ai maintenu le poste de coordination de jour que j'avais mais en tant que responsable de centre.

On a déménagé de Molenbeek à ici le 16 novembre, le premier jour d'hiver. Ca aussi c'est le Samu, en une journée déplacer 100 personnes, tout un mobilier, tout un équipement. C'est arrivé dans un centre avec 3 camions de déménagement et des cartons au milieu avec 100 personnes à accueillir, à installer, avec un nouveau fonctionnement à mettre en place.

Le centre famille qui vient de déménager a déménagé 300 personnes en 48 heures mais c'était un sacré défi. Ca met clairement à mal tout le monde. Il y a un inconfort pour tout le monde, le premier jour des familles, au centre Beaulieu c'était réchauffer les plats dans les micro-ondes... Il n'y avait rien de vraiment installé. Pas de machines à laver alors que les enfants vont à l'école. Maintenant nous sommes en plein questionnement sur les perspectives : la Région va nous subsidier pour 540 places en dehors de la période de crise, là ça fait deux ans que nous sommes en crise et ça fait deux ans qu'on est en capacité maximale d'accueil, d'hébergement, de place. On est à environ 1.100 personnes aujourd'hui. La Région nous dit vous zapper qui vous voulez mais vous êtes subsidiés pour 540. A vous de décider si vous voulez accueillir une majorité de familles, une quantité de femmes... Donc on doit faire un choix. Le choix qui est fait, avec les bâtiments que l'on a : on a un bâtiment à Woluwe (familles), on a un nouveau bâtiment à Prince de Liège, c'est l'ancienne Médi Halte qui est devenu un projet médicalisé pour 150 personnes avec 70 personnes avec soins médicaux et 70 femmes en plus. L'autre partie des femmes que l'on n'arrive pas à accueillir ici sont là-bas. Donc on est aujourd'hui à 95 femmes et ici et 65 de l'autre côté. Au total nous devons accueillir 165 femmes seules, sans enfant, ce qui est

énorme. On n'a pas remis en question les publics du centre médicalisé de Molenbeek (qui convient aux personnes qui ont besoin de soins médicaux vu la présence de douches individuelles dans les chambres, l'accessibilité des lieux...) ni celui des familles à Woluwe. Donc il nous reste deux centres, Poincaré et ici le Petit Rempart ; avec ces deux centres on doit placer 300 familles, les femmes et les hommes ! En considérant qu'il y a 120 places à Prince de Liège et 90 à Woluwe. On nous dit qu'on doit faire un choix, donc le choix sera de ne pas avoir un centre pour femmes à partir de la mi-avril.

⇒ (ndlr : commentaire de Morgane lors du retour de lecture de son interview) La décision est tombée ce mardi 5 avril 2022. Le centre pour femmes reste ouvert car nous avons obtenu le budget pour maintenir 100 places supplémentaires !!!

Alors on va nous pointer du doigt et la Région va dire « *ce n'est pas notre responsabilité, ils ont 540 places, ils font ce qu'ils veulent avec* ». Les deux choix qui se sont imposés étaient les femmes et les familles à Poincaré et les hommes au Petit Rempart ou hommes et femmes à Poincaré et les familles au Petit Rempart. Dans les décisions prises, il a été décidé que « le moins pire » était les femmes et les hommes ensemble pour que les familles avec enfants ne soient pas confrontées à des publics clairement désocialisés, déstructurés... Moi j'en crève. C'est un projet que je porte depuis deux ans et qui est indispensable car on en voit tout le sens en termes d'accueil digne, de sérénité avec laquelle on accueille les femmes, tous les partenaires, toutes les activités... On a développé toute une série d'activités avec Aquarelle, avec une sage-femme qui vient pour animer des espaces de parole, on a développé un partenariat avec Espace P qui vient tous les trois mois pour des séances d'information/sensibilisation (contraception...) et aussi des espaces de parole, Combo a continué aussi, on a fait une convention avec une salle de sport pour que l'un de nos travailleurs puisse amener les femmes dans cette salle pour faire des activités sportives, elles organisent aussi des journées bien-être. La semaine dernière elles ont organisé une journée bien-être où elles se sont fait masser, maquillées... Elles étaient ravies. Elles ont mangé des crustacés, fait un karaoké. On a fait une convention avec une école d'esthétique « Belle au quotidien » qui forme des femmes à la coiffure et à l'esthétique. Elles commencent la semaine prochaine à faire des ateliers avec leurs étudiantes ici pour parler esthétique, créer leurs produits naturels elles-mêmes, apprendre à prendre soin d'elles-mêmes... Tout cela va un peu tomber. La seule chance que l'on a c'est de se mobiliser, faire des plaidoyers, demander à la Région plus de subsides, de maintenir le centre des familles qui est à Beaulieu, de laisser les familles là-bas et garder les femmes ici et les

hommes à Poincaré. Mais ça demande bien sûr une prise en charge plus élevée que le nombre de 540 que l'on nous impose. Ce sont les perspectives des deux mois à venir pour qu'à la mi-avril le centre des femmes puissent continuer à exister. Dans tout ce parcours des femmes de ces deux dernières années, il y a toujours eu un centre mixte et la coexistence d'hommes et de femmes dans des centres. Ces travailleurs qui sont responsables de ces centres-là finissent par dire « finalement ça fonctionne ». Mais oui ça fonctionne car c'est la continuité de 15 ans mais n'empêche que nous avons toujours maintenu ici les jeunes femmes de 18-25 ans dans le projet femmes car nous considérons que toutes ces jeunes filles qui sont super fragilisées, en demande d'attention, en besoin d'affection... je l'ai vu, toutes ces années précédentes où ça ne faisait que des couples et des bébés... et des placements. Ça n'a pas donné grand-chose : de la petite délinquance, des conflits... Donc toutes les 18-25 ans on les protège dans des centres femmes et là on en a une dizaine mais on sait que d'autres sont en réseaux, elles tournent et elles reviennent. Toutes les femmes victimes de violence conjugale et intrafamiliale on les a maintenues ici et donc elles n'ont, depuis deux ans, jamais été accueillies dans d'autres centres. Et les femmes enceintes aussi, on les a toujours maintenues ici. Les femmes restent, contrairement aux années précédentes où elles partaient au bout de deux heures car elles étaient effrayées du contexte. Déjà c'est effrayant d'arriver dans un centre d'hébergement, déjà c'est effrayant d'avoir cette étiquette collée de passer d'une vie active, d'un logement et d'arriver au Samusocial... Quel bouleversement. Et en plus d'être confrontée à la violence, à tous ces hommes alors qu'on en quitte un. On se sent juste trop mal. Beaucoup préfèrent alors retourner auprès de l'homme violent. Il y a plusieurs allers-retours auprès d'un homme violent avant une décision définitive. Là elles sont plus sereines, elles arrivent à se poser, à avoir des perspectives...

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

On parle d'abord de femmes et souvent on parle de résidentes. Avant on parlait d'hébergées aussi. On parlait aussi d'usagers mais je n'ai jamais utilisé ce terme car je pense qu'il renvoie souvent à la toxicomanie. Beaucoup de mes collègues parlent d'hébergées mais moi je parle de résidentes. Nous sommes un centre de femmes, de femmes précaires aussi. On n'a pas aboli le mot « sans-abri » mais ce n'est pas celui que j'utilise en premier. Pour les logiciels, on utilise le même logiciel dans tous les centres du Samusocial sur access, il s'appelle le 6D. Chaque personne y a son dossier individuel dans lequel il y a beaucoup d'informations, les causes déclarées et les causes observées, il y a toute la partie administratif, le statut, les documents

qu'ils ont ou pas, le dernier logement occupé, le temps d'errance, les revenus, la couverture médicale... Ce sont des onglets dans lesquels on peut passer de l'un à l'autre et avoir une visibilité. Ensuite il y a toute la partie hébergement dans lequel il y a tous les encodages avec la présence ou pas, un projet d'orientation qui doit être créé qui est échec ou réussite une fois que la personne nous quitte, il y a un onglet maraude si une personne est suivie en maraude, elle est aussi enregistrée dedans, les lieux où elle se trouve, il y a une partie médicale à laquelle on n'a pas accès dans laquelle il y a tous les paramètres médicaux et les antécédents et il y a la partie « notes » pour tous, à chaque personne accueillie et tout le monde a accès à ces notes. Logiciel uniquement en français.

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décliné l'argumentation ?**

Clairement. Je vous dirais que même les travailleurs, et je parle ici de moi, quand j'ai commencé à travailler ici, j'avais 19 ans. Ma première expérience en tant que stagiaire dans un centre pour hommes, je me suis fait la plus discrète possible. Je portais des pantalons et des pulls super larges, je ne me maquillais pas, je prenais peu soin de moi parce que je ne voulais pas attirer le regard de ces hommes qui, pour moi, étaient des personnes fragiles mais aussi et surtout en manque d'affection, en manque de relation. Moi-même je me suis mise en position d'attirer le moins possible le regard sur moi.

Par rapport aux femmes, il y en a une dernièrement qui entendait parler du Samusocial et des sans-abris et qui nous a dit « *pourquoi il dit cela ? Je ne suis pas une sans-abri, je dors au Samusocial toutes les nuits* ». Pourtant oui, c'est une sans-abri et c'est une étiquette qu'elle porte qui fait qu'elle est accueillie au Samusocial. C'est une femme sans-papier, fragile psychologiquement qui est accueillie depuis des années au Samusocial, qui n'a jamais posé de problèmes et elle n'a effectivement jamais passé une nuit dehors. Il y a d'abord cette étiquetage qu'elles n'ont pas envie d'être et beaucoup ici vont dire « *je ne suis pas comme elle* » car elles ont l'impression qu'il y a des stades sans-abris, qu'il faut se dégrader, porter tous les stéréotypes que l'on peut avoir sur le sans-abri (qu'il faut être sale, qu'il faut être alcoolique, qu'il faut tendre la main). Donc une femme qui vient du Maroc, qui a été victime de violences conjugales, qui a été séquestrée pendant 10 ans chez elle par son mec, elle fuit son mec, arrive ici et se dit « *ces gens ce n'est pas moi. Je ne suis pas ça* ». Donc il y a toutes les représentations qu'on ne veut pas se faire de son propre statut. Et puis ne pas attirer le regard, ça c'est clair. Si on est dans la mendicité ou si doit traîner les rues, si on doit arpenter en sécurité, c'est surtout ne pas

attirer le regard sur soi. Maintenant il y en a qui sont toutes « pimpées » ici et je pense qu'elles répondent à la première chose que je disais, c'est de ne pas représenter ce public. Finalement je dirais que cette invisibilité elle va dans les deux sens. Ou ne surtout pas être présentée comme une sans-abri, ne pas être considérée comme tel, ne pas être vue comme tel, appartenir à tout un chacun et donc être très maquillée, très bien habillée et mener une vie en faisant les magasins à la Rue Neuve ou de se cacher. Par ailleurs, la femme dont je parlais et qui se balade dans la Rue Neuve pour se faire passer pour une dame ordinaire, on ne la calculera pas dans les dénombrements. Maintenant elles n'ont pas plus de ressources que les hommes car on pourrait dire que pendant les dénombrements elles sont plus à droite et à gauche en train de dormir. Avant d'arriver en rue, comme toute personne sans-abri, elles ont déjà épuisé leur réseau. Il y a aussi tout ce public-là, de début de parcours en rue qui est dans l'entre-deux et qui n'est pas comptabilisé. De toute façon, oui, elles ne s'exposent pas ou peu. Et quand elles s'exposent c'est où dans le cadre de la mendicité ou dans le cadre de la prostitution.

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Cela dépend des profils. Il y a celles qui vont venir et tout déclarer, le déclarer tellement fort que tout le monde est au courant. Il y a celles qui vont savoir se confier aux travailleur·se·s dès le premier entretien et qui vont déposer cela avec beaucoup d'émotion. Et puis il y a celles qui ne vont jamais en parler alors qu'elles ont vécu ces violences. Il y a divers profils et diverses réponses à ces violences mais le constat est qu'elles en ont toutes vécu dans leur vie.

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

On ne fait pas une orientation spécifique au genre. Mais dans le cadre professionnel on renvoie souvent aux missions locales qui travaillent bien la réinsertion professionnelle dans sa globalité et qui prend, entre autres, bien en charge l'aspect de la précarité des personnes qu'elles accompagnent. On travaille aussi avec Actiris (mais qui est moins individualisé), avec Job Coach...

3. MASSIMO

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis assistant social depuis près de trois ans et demi au Samu et je travaille dans le centre familles, depuis le début. Je suis le responsable du centre d'accueil pour femmes. Ma principale fonction est de régulariser les gens, les démarches administratives, les aides financières et d'essayer de trouver une solution d'hébergement plus pérenne que le Samusocial. J'ai travaillé avant cela dans un CPAS et je m'occupais aussi de personnes sans-abri. Je suis ici dans la même structure familles depuis le début et j'ai déménagé avec le centre, en commençant au Botanique, puis en allant au centre à Evre, l'Hôtel Président et maintenant ici à Beaulieu.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

On a une spécificité au Samu, c'est que nous avons beaucoup de mal à évoquer les « sans-abri ». Peut-être est-ce dû au fait que le terme « sans-abri » est connoté, qu'il charrie un aspect négatif, avec l'image de la personne qui vit dans la rue. Par ailleurs nous avons aussi beaucoup de femmes victimes de violences conjugales, c'est un public très particulier et ce sont avant tout des femmes que l'on met à l'abri, que l'on protège directement suite à des violences, suite à des interventions policières... Je ne parle donc jamais de sans-abri, j'évoque les personnes du centre. On a un logiciel, c'est celui du Samu où on met les nom, prénom, les grands onglets sont le type de séjour, les ressources financières, la couverture médicale, le numéro de téléphone, les écoles des enfants, les coordonnées des différents intervenants (médecins, avocats, policiers, assistants sociaux, CPAS...). Après nous avons un partage d'informations pour que les collègues puissent prendre, en l'absence de l'un.e ou de l'autre, assurer le suivi.

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décrire l'argumentation ?**

Oui. Le sans-abrisme ce n'est pas uniquement ce qu'on voit dans les rues. On a beaucoup de femmes et nous on le voit, qui sont dans des situations très précaires au niveau de leur situation familiale. Par exemple, avec le chantage fait sur les femmes arrivées en Belgique sous le couvert du regroupement familial. Le conjoint lui fera savoir qu'il fera en sorte qu'elle ne sera pas domiciliée et qu'elle n'aura pas son titre de séjour de ce fait. Ces femmes sont piégées et sont

dans des situations de très grande précarité. Elles font le libre arbitre du pour et du contre, soit elles restent dans cette prison pour espérer avoir leurs papiers, soit elles se retrouvent à la rue. Pour moi, ces femmes sont des sans-abri potentielles, elles sont dissimulées, on ne les voit pas mais malheureusement il y en a beaucoup. Nous avons aussi des femmes qui sont sous l'emprise des mafias, de réseaux mafieux parfois de prostitution mais aussi de grand banditisme. Ce sont des femmes qui traînent avec un réseau et sur lesquelles on met de grands coups de pression « si tu parles, tu vas voir ce qui va t'arriver. Tu risques de perdre ton enfant ». Ce sont des femmes qui n'ont pas le choix, c'est soit la fuite, soit la rue. On a eu des femmes en fuite, qui sont parties de chez elles du jour au lendemain et qui se sont retrouvées sans rien. On a beaucoup de femmes aussi de ce profil et elles sont toutes des sans-abri potentielles. La Strada fait des dénombrements uniquement à partir de la rue. C'est la partie visible de l'iceberg, la pire, le sommet. Mais il y a de nombreuses personnes et surtout des femmes qui échappent à ces chiffres effectivement car elles se cachent dans des logements soit insalubres (des personnes qui logent dans des caves) soit où elles ne sont pas en sécurité. Et les centres où elles pourraient être prises en charge ne sont pas légion. Si nous avions un arsenal plus développé, nous pourrions peut-être sortir les femmes de cet enfer. Pour moi c'est juste la pointe visible. Ces chiffres reflètent peut-être un aspect des personnes en rue mais pas des personnes sans domicile fixe. Quand on voit ces personnes dans la rue, ce sont des personnes lambda mais en fait ce sont des personnes sans domicile. Par ailleurs, il y a vraiment un grand problème avec les femmes qui sont victimes de réseaux. J'ai fait un suivi avec une dame qui donnait des informations à la police, et à un moment elle était en danger de mort, menacée de mort et elle ne bénéficiait d'aucune protection. Elle était sans-papier, avait deux enfants, ne pouvait pas rentrer dans une maison d'accueil, ne pouvait pas rentrer dans une structure susceptible de la protéger et donc la police nous a demandée de la prendre en charge. Ceci est une illustration qui n'est pas unique en son genre. Cette femme ne pouvait pas être prise en charge par Pagasa car les faits de prostitution n'étaient pas avérés. Et le juge d'instruction a énoncé que s'il n'y avait pas de centre pour héberger cette femme, il ferait placer les enfants ! Elle s'est baladée d'un centre d'Ostende, de Gand, chaque fois avec ses bagages, ses enfants et pour des séjours de courte durée. Il faut absolument trouver des alternatives structurelles à ces situations de femmes victimes de réseaux. Notre particularité de centre ouvert à toutes et tous, fait que nous avons aussi une population européenne en fuite de leur pays d'origine (des Françaises, des Espagnoles, des Italiennes...). C'est soit des exils économiques soit des problèmes liés à la mafia ou à des violences conjugales. Elles ne peuvent pas faire de demandes d'asile puisqu'elles sont européennes. C'est le travail de la police d'assurer la sécurité de ces femmes et il faut trouver des solutions structurelles. Nous, en tant

que travailleur·se·s sociaux.ales sommes un peu dépassé.es par ces situations et nous prenons aussi des risques en accompagnant ces personnes. Personnellement, j'ai été pris en photo dans la rue lorsque j'accompagnais une femme à la police judiciaire et j'ai été pris pour son conjoint. C'est donc une grosse prise de risque et ce n'est clairement pas notre job. J'espère qu'un jour on verra des centres spécialisés dans la prise en charge des personnes victimes de réseaux mafieux. Maintenant il y a un autre problème qui va se poser avec ces personnes, ce sont les subventions qui vont nous être rabaotées prochainement, on va diminuer notre nombre de places. Que vont devenir les personnes qui n'ont pas l'habitude de la rue ? De la violence de la rue, du manque d'hygiène de la rue... Le grand problème c'est aussi le problème des personnes sans-papier, qui sont sur le sol belge depuis des années, avec des enfants scolarisés (nous avons une femme marocaine qui a une fille qui fait des études à l'ULB). Ce n'est pas notre public non plus. Nous sommes un centre d'hébergement d'urgence. Mais nous accueillons ces publics, faute d'autres centres spécialisés pour le faire. Et si demain nous ne pouvons plus les accueillir, ils finiront dans la rue. Pour moi c'est une grande catastrophe.

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Moi je dirais plutôt l'inverse. Elles expriment avant tout la violence conjugale qui engendre leurs problèmes économiques, de régularisation... Le chantage au papier est l'une des « meilleures » violence ; elle est violente sans asséner de coups, sans laisser de traces. On fait peur à la victime en lui disant que même si elle se rend auprès de la police, elle ne sera pas entendue et elle sera expulsée vers son pays d'origine. C'est une violence psychique où il n'y a aucun coup qui est porté. Sans compter que parfois ils régularisent les enfants et pas la mère, c'est encore plus violent car la mère a peur de perdre ses enfants. La maman est bloquée, freinée dans tous ses projets tant administrativement que financièrement.

En tant qu'homme, les femmes se confient à moi assez facilement mais pas sur tous les sujets. Lorsqu'il s'agit d'affaires liées à la police judiciaire, ça ne pose pas de problèmes voire elles se confieront plus facilement à moi en tant qu'homme. Elles me parleront plus facilement de problèmes liés à la mafia, aux réseaux, de fraudes à la TVA, de blanchiment d'argent... Ça engendre des démarches envers la police. Quand il s'agit de violences physiques, psychiques, elles se livrent plus facilement à mes collègues féminines. La question de la culture est aussi fort présente dans ces cas-là. J'ai eu des mamans italiennes qui venaient plus facilement vers moi car je suis d'origine italienne, donc je pense qu'il y a des liens culturels qui entrent en jeu à ce moment-là. J'ai une collègue qui est d'origine marocaine et qui parle l'arabe donc les

femmes qui parlent l'arabe vont aussi plus spontanément vers elle pour des raisons que je nommerais de « retranscription culturelle ». Maintenant ça dépend aussi fort du caractère des personnes et de leur profil.

Par ailleurs, en ce qui concerne les violences faites aux femmes, on s'est retrouvés face à une pic de situations de violences conjugales quand le confinement a commencé. Entre collègues, on s'est interrogés sur le fait que le gouvernement mettait en place des mesures de confinement mais sans réfléchir aux conséquences que cela pouvait avoir. On s'est retrouvés avec des personnes qui ne devaient pas se trouver dans des centres d'hébergement d'urgence mais qui viennent vers nous sinon elles se retrouvent en rue. Cela a une répercussion sur les autres types de publics, c'est une sorte d'effet cascade. Le gouvernement a très mal géré ce public et ces situations de violences conjugales. Le confinement est terminé et statistiquement parlant, on a déjà beaucoup moins de femmes victimes de violences conjugales qui nous appellent ou la police ou les CPAS. Ce sont souvent des intervenants extérieurs qui nous appellent pour nous signaler des situations de violences conjugales. Nous avons créé deux centres différents, pour les femmes seules et les familles. Donc ici chez nous je ne pense pas qu'il y ait un effet des familles sur les femmes seules. On a justement séparé les publics pour une raison de sécurité pour les enfants, pour une meilleure harmonie dans la vie des centres. Moi je travaillais avec des isolés avant de travailler au Samusocial et c'est clair que c'est un autre type de public, ce ne sont pas du tout les mêmes demandes, ce n'est pas la même approche professionnelle et c'est vrai que le mélange n'est pas l'idéal pour les enfants.

3. Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?

On travaille avec Bxl@Work, une association flamande qui travaille beaucoup avec les femmes. Elles sont orientées vers des professions de femmes de ménage, titres-services... Maintenant il ne faut pas oublier la crise covid qui nous a fermé toutes les portes et on a fait 40.000 fonctions car on était les seuls à ne pas être confinés. Mais je trouve que ça manque beaucoup les associations de réinsertion professionnelle.

4. NATHALIE

- **Pouvez-vous vous présenter en tant que travailleur·se, décrire votre formation et votre fonction ? Depuis quand travaillez-vous dans votre structure actuelle ?**

Je suis éducatrice au Centre familles Beaulieu et j'y travaille de 12h00 à 22h30. Le principal de mon travail est d'assurer les tâches organisationnelles et de coordonner les activités avec les parents (en majorité des mamans) et les enfants. J'ai été engagée au New Samusocial en juillet 2020, lors de la crise sanitaire, dans un hôtel bruxellois et, depuis février 2021, je suis ici dans le Centre familles Beaulieu pensé pour accueillir les familles.

- **Quelle est la typologie que vous utilisez dans votre structure pour désigner les personnes hébergées ou accompagnées ?**

Nous ne parlons que d'hébergé.es. Nous n'utilisons en général que ce terme. Pour les entretiens nous avons des onglets et on a des documents types en fonction des centres et des personnes. On y note le statut administratif, le projet de la personne...

- **D'après votre expérience de terrain, les stratégies de dissimulation sont-elles des réalités ? Si oui, pouvez-vous en citer quelques-unes et les expliciter à la lumière de son expérience ? Si non, décrire l'argumentation ?**

Les femmes avant d'arriver dans un système d'hébergement comme le Samu essaient de trouver d'autres solutions, d'autres alternatives comme aller chez des personnes et le Samu est leur dernier recours. Elles y arrivent au bout d'un parcours chez des amis ou des connaissances pendant des mois et où après ça devient impossible. Elles essaient d'éviter la rue en tous cas, surtout s'il y a des enfants qui sont impliqués. C'est essayer d'éviter cette situation de rue pour les enfants et pour soi-même aussi. Mais le logement demeure précaire. De mon expérience pas si longue je trouve que les femmes sont moins ancrées dans le système du sans-abrisme et sont en rue depuis moins longtemps. Et quand elles sont en rue depuis moins longtemps, elles sont parfois moins visibles aussi. Il y a des hommes sans-abri qui sont en rue depuis 40 ans, ils savent où aller, donc on sait aussi où les trouver, à la gare du midi ou autres. Je pense aussi qu'il y a beaucoup de personnes qui sont dans du logement précaire et qui ne sont pas comptabilisées. Objectivement ce sont des personnes qui n'ont pas d'adresse, pas de domiciliation. Elles ont un toit mais ce n'est pas le leur. Soit c'est un logement qui est précaire car il est insalubre. Tous ces chiffres-là passent à la trappe. Je parle ici du contexte de Bruxelles que je connais.

- **Lorsque les femmes que vous recevez, sont soumises à des violences, ont-elles tendance plutôt à les taire ou à en parler ?**

Ici vu que l'on fonctionne avec des signalements ou des appels, les femmes victimes de violence ont la priorité. Une victime de violences conjugales, qu'elle soit homme ou femme aura la priorité de l'hébergement. On passe aussi par la collaboration avec la police et si elle nous appelle pour dire qu'elle a trouvé une femme, on va essayer de trouver une place chez nous. Donc cette personne en arrivant ici, sait, dès le départ, qu'elle arrive dans cette situation de violence conjugale connue des travailleur·se·s ici. Après lors des entretiens pour remplir le dossier, soit elles le disent d'emblée soit elles le déclarent par la suite dans le parcours de suivi social. Elles rencontrent aussi des personnes ici et voient qu'elles s'expriment là-dessus. On a une équipe de psychologues aussi, ce qui ouvre la voie à la parole.

- **Vers quelles structures orientez-vous les femmes pour leur réinsertion professionnelle ?**

Dans tout le parcours de suivi social ça commence par débloquer des droits au CPAS, soit trouver un travail si c'est possible sachant qu'au Samu il y a beaucoup de personnes « illégales » comme on dit et qui ne peuvent pas travailler. Elles sont plutôt dans des démarches de régularisation depuis très longtemps ce qui fait que la réinsertion est plutôt compliquée dans ces cas-là. Nous travaillons, en fonction du profil des personnes, via Actiris ou des agences d'intérim.