



FEANTSA

La FEANTSA, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri, est une fédération d'organisations à but non lucratif qui participent ou contribuent à la lutte contre l'exclusion liée au logement en Europe. Il s'agit du seul grand réseau européen qui se concentre exclusivement sur le sans-abrisme au niveau européen.



Travailler de manière à renforcer les capacités

Renforcer les capacités des usagers des services d'aide aux personnes sans domicile en Europe

Septembre 2009

Sommaire

Qu'est-ce que le renforcement des capacités (« empowerment »)? 3

Quels sont les défis? 4

Pourquoi le renforcement des capacités est-il important? 5

Travailler de manière à renforcer les capacités 6

Respecter les droits et les principes 6

Traiter les personnes avec dignité et respect..... 6

Être conscient des relations de pouvoir 7

Donner du temps aux personnes..... 7

Respecter l'intimité et les effets personnels..... 7

Impliquer les personnes dans la recherche de solutions..... 7

Reconnaître que l'échec fait partie du processus 8

Faciliter l'accès aux ressources 8

Fournir toutes les informations et être honnête et clair à ce sujet 8

Assurer un environnement convivial et plaisant 9

Proposer des formations 9

Avoir accès aux ressources financières..... 9

Renforcer les réseaux sociaux 9

Évaluer les services 10

Créer des occasions 10

Jouer différents rôles 10

Être responsable et prendre des décisions 11

Travail avec les pairs et construction de réseaux 12

Mettre sur pied et faciliter des associations d'usagers 13

Activités professionnelles et emploi 13

Un cadre pour le renforcement des capacités..... 14

Recommandations 15

Lectures complémentaires 17





Bien que le concept de renforcement des capacités (« empowerment ») ait gagné en popularité dans le secteur de la lutte contre l'exclusion liée au logement au cours de ces dernières années, c'est également un terme contesté. Un usager a un jour décrit le renforcement des capacités comme étant : « Quand on fait tout le travail et que quelque chose ne va pas, vous dites que c'est de notre faute ».¹ Bien que ce ne soit clairement pas l'acceptation du renforcement des capacités qui est promu dans ce document, l'exemple est révélateur des risques que comporte le renforcement des capacités s'il est mal fait. Cela arrive et il n'est pas surprenant que tous les groupes d'usagers aient des doutes quant aux raisons sous-jacentes à cette démarche.

Ce document a pour objectif d'apporter une meilleure compréhension du renforcement des capacités dans les services d'aide aux personnes sans domicile. Pourquoi est-ce important de réfléchir au renforcement des capacités? Qu'est-ce que cela signifie de travailler de façon à renforcer les capacités? Quels en sont les défis? Dans ce document, nous nous concentrons sur les services d'aide aux personnes sans domicile parce qu'il s'agit du niveau qui a le plus probablement un impact direct sur la vie des personnes. Ce document s'adresse au personnel des services, aux usagers ainsi qu'aux autorités qui financent. Il peut en outre être intéressant pour d'autres services qui travaillent avec des personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement et d'autres groupes de personnes vulnérables. Il convient de souligner, néanmoins, qu'il existe des barrières structurelles au renforcement des capacités qui vont requérir des changements plus importants en termes de politiques et de processus de prise de décision qui ne peuvent être traités uniquement dans le cadre des services aux personnes sans domicile.

Dans ce document, nous envisageons tout d'abord la définition du renforcement des capacités. Tout en reconnaissant que le renforcement des capacités est un défi à la fois pour les usagers et les prestataires de services, on met l'accent, dans ce document sur les risques d'avoir des services qui ne soient pas concernés par le renforcement des capacités. On précise ensuite dans ce document des exemples pratiques de manières de travailler qui renforcent les capacités. Les exemples sont structurés autour de trois dimensions du renforcement des capacités: le respect des droits et des principes du travail, la facilitation de l'accès aux ressources et la création d'opportunités.

Vous trouverez finalement des recommandations pour tous les acteurs concernés, le personnel et la direction des services, les usagers, les décideurs politiques et les autorités chargées du financement, afin de créer un cadre efficace aux services qui fonctionnent de manière à renforcer les capacités.

Ce document est le troisième d'une série sur la participation et l'influence des usagers, faisant suite aux Valeurs communes pour la participation de la FEANTSA² et la boîte à outils sur la participation³ de la FEANTSA. Il se base sur les contributions du Groupe de travail sur la participation de la FEANTSA, sur des témoignages de membres du personnel et d'usagers de différents pays de l'UE à propos de leur compréhension du renforcement des capacités et des manières de travailler qui renforcent les capacités ainsi que d'autres ressources en termes d'informations sur la participation et le renforcement des capacités des personnes sans domicile.

Qu'est-ce que le renforcement des capacités (« empowerment »)?

Le renforcement des capacités (« empowerment ») peut être décrit comme un processus par lequel des individus et des groupes de personnes améliorent leur capacité à

- Être informés,
- Faire des choix, et
- Transformer ces choix en actions désirées et en résultats.

Le renforcement des capacités se passe à différents niveaux : au niveau individuel et au niveau du groupe. Le renforcement des capacités implique de se départir d'une approche où l'on considère les personnes comme de simples bénéficiaires d'œuvres de bienfaisance pour aller vers une approche qui mette l'accent sur les droits et l'autonomie des personnes. Le renforcement des capacités est lié à la remise en cause des déséquilibres en termes de pouvoir qui existent dans une société (qui

a du pouvoir, qui n'en a pas, comment obtient-on le pouvoir et comment le pouvoir se manifeste) et aux manières possibles de redistribuer le pouvoir de façon plus équitable.

Au plan individuel

Au plan individuel, le renforcement des capacités a pour objectif de renforcer la capacité d'une personne à contrôler à nouveau sa vie. Le renforcement des capacités implique:

- De reconstruire la confiance en soi ;
- D'être conscient de ses possibilités et de ses ressources et d'être capable de les utiliser et de les mobiliser ;
- D'être capable d'entrer en contact avec d'autres et de prendre part à des réseaux sociaux ;
- De prendre des responsabilités.

¹ Citation d'un usager au Royaume-Uni.

² Valeurs communes pour la participation de la FEANTSA, 2007.

http://www.feantsa.org/files/freshstart/Working_Groups/Participation/2009/Policy_docs/FR_Final_Sharedvaluesforparticipation.pdf

³ Boîte à outils sur la participation de la FEANTSA - "Redistribution du pouvoir", 2007.

http://www.feantsa.org/files/Participation/policy%20statements/FR_Final_toolkit.pdf

Au plan du groupe

Outre le plan individuel, le renforcement des capacités renforce la capacité des personnes qui sont dans une situation similaire ou partagent les mêmes intérêts à se rassembler en tant que groupe et à agir ensemble. Un groupe d'usagers sans domicile, par exemple, peut soutenir le renforcement des capacités de ses membres. Un groupe peut faciliter le partage de l'information entre les personnes et leur accès aux ressources.

De plus, le groupe facilite le renforcement des capacités politiques des personnes. Le groupe est une manière de revendiquer des changements plus importants dans la société et d'augmenter le pouvoir objectif (politique, culturel, social et économique) à la disposition des personnes. Un groupe d'usagers peut, par exemple, reprendre les points de vue des personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement et les communiquer à un public plus large.

Le rôle de la participation et de l'accompagnement

La participation et l'accompagnement sont des éléments importants du renforcement des capacités. En lien avec l'exclusion liée au logement, la participation peut être définie comme l'implication effective des personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement dans le cadre des services qu'ils reçoivent ainsi que dans les processus de prise de décision qui affectent ces services. La participation est une bonne manière pour que les personnes développent leurs compétences et leur confiance en eux. Cela permet aux personnes de faire de nouvelles expériences et d'entrer en contact avec d'autres dans le cadre de quelque chose qui a du sens. Si l'on ne donne pas aux personnes la possibilité d'être impliquées, le renforcement des capacités n'est pas possible. Il est toutefois important que la participation se fasse sur une base volontaire. Les services aux personnes sans domicile doivent fournir un cadre qui encourage la participation, mais les usagers doivent aussi avoir le droit de ne pas s'impliquer (p.ex. de ne pas participer à une réunion d'usagers).

Alors que le renforcement des capacités est centré sur l'amélioration de l'autonomie des personnes et des groupes, cela n'exclut pas le besoin de soutien (financier, juridique, psychologique, social, en matière de santé, d'emploi, etc.). Ce qui est essentiel du point de vue du renforcement des capacités, cependant, c'est la manière dont le soutien est fourni : ce soutien va-t-il augmenter ou diminuer l'autonomie de la personne? Ce soutien améliorera-t-il sa capacité à être informée et à faire des choix efficaces?

Quels sont les défis?

Travailler de manière à renforcer les capacités n'est pas une méthodologie figée facilement applicable. Le renforcement des capacités remet en question les structures existantes et les manières traditionnelles de faire les choses. Pour changer ces structures, il faut repenser véritablement la ma-

nière dont ces services sont conçus et fonctionnent et tous ne sont pas forcément convaincus d'emblée des avantages que cela comporte.

- Il y a un risque que l'examen des services du point de vue du renforcement des capacités soit perçu comme un danger par rapport à un status quo « confortable » plutôt qu'une réelle occasion d'améliorer les manières de travailler qui soient bénéfiques pour tout le monde, les usagers, le personnel et l'autorité chargée du financement.
- Travailler de manière à renforcer les capacités demande du temps et des ressources. Dans de nombreux services d'aide aux personnes sans domicile, ces ressources sont rares et le renforcement des capacités peut être considéré comme un « extra » (souhaitable, mais actuellement pas réalisable) plutôt qu'une question prioritaire.
- « Quand nous faisons tout le travail et que quelque chose ne va pas, vous dites que c'est de notre faute » : changer la manière de travailler peut également être un défi pour les usagers. Les personnes peuvent avoir vécu de mauvaises expériences avec de « nouvelles méthodes participatives » qui se sont révélées purement formelles. Les usagers peuvent également craindre que le fait de s'exprimer tout haut ait un impact négatif sur la manière dont on les traite.
- Enfin, les personnes peuvent penser que, en général, les services aux personnes sans domicile ne peuvent pas renforcer les capacités des usagers parce qu'ils ne peuvent répondre au besoin le plus fondamental de la personne – une maison. Tous les efforts doivent dès lors se concentrer sur la recherche d'un logement. Cela sera la manière de travailler qui renforcera le plus les capacités.

Pourquoi le renforcement des capacités est-il important?

Les barrières au fait de travailler de manière à renforcer les capacités sont réelles et doivent être prises au sérieux. Toutefois, tout service aux personnes sans domicile qui n'est pas concerné par le renforcement des capacités atteindra rapidement ses limites et risque de violer les droits des usagers. Plutôt que de soutenir les personnes sans domicile dans leur parcours hors de l'exclusion liée au logement, ces services rendront les personnes encore plus dépendantes d'eux et les maintiendront dans leur exclusion du logement.

Nous parlons d'« institutionnalisation » pour décrire un processus par lequel une personne s'habitue à la vie en institution, comme un service d'aide aux personnes sans domicile, de sorte qu'il lui est difficile de reprendre une vie normale après l'avoir quittée. Une personne affectée par l'institutionnalisation devient de plus en plus passive, ne prend plus d'initiative propre et devient, au bout du compte, totalement dépendante du soutien apporté.



« Au départ, les gens deviennent dépendants des professionnels pour des compétences spécialisées, petit à petit, ils deviennent dépendants d'eux pour des services que, dans le passé, les gens assuraient eux-mêmes ou qu'ils se rendaient les uns aux autres. Le résultat est un état de dépendance aux services sociaux, un contrôle social, une perte d'autonomie personnelle et la création de besoins chez l'utilisateur. »⁴

L'institutionnalisation a non seulement un impact négatif sur la confiance en soi et l'autonomie des usagers, mais cela rend aussi les services plus coûteux puisque cela prolonge le temps pendant lequel les gens devront être soutenus. Les manières de travailler qui diminuent les capacités mènent à la frustration et à l'inefficacité des membres du personnel des associations d'aide aux personnes sans domicile et ont pour résultat une rotation importante du personnel et des niveaux élevés de congés de maladie.

“J'en ai assez de tout ce système ; ça ne sert à rien d'essayer d'obtenir de l'aide. Il sont stressés ou ils en ont marre de leur boulot, sans doute. Ça ne les intéresse tout simplement pas. »

Un usager en Finlande

Les témoignages suivants illustrent différents aspects et différentes situations de « diminution des capacités » :

« Je pense que ce qui use vraiment les personnes sans domicile, c'est l'heure. Toujours en train d'attendre, toujours en mouvement, toujours à l'heure, toujours en train de faire quelque chose. Je crois vraiment que ça les fatigue: 'oh, je dois me dépêcher, si je n'arrive pas avant 5 heures, je ne pourrai pas récupérer mes affaires dans le casier, et je ne pourrai pas aller prendre ma douche parce que mon savon et ma serviette sont dans mon casier. Si je n'y suis pas pour 5 heures, je n'aurai pas à dîner et ce soir, alors je n'aurai pas mangé, je devrai attendre demain'. Mais personne ne s'en préoccupe. Et puis, ils doivent attendre, et attendre, et aller se coucher en ayant faim, et alors d'autres problèmes surviennent. »

Témoignage d'un usager en Hongrie

« On vous met dehors tous les matins à 8 heures, quel que soit le temps, que vous soyez en bonne santé ou non ; il faut sortir. Si vous n'avez nulle part où aller pendant la journée, vous déambulez dans les rues pendant ces 8 ou 9 heures à tirer avant qu'on vous laisse rentrer à nouveau. Et il faut faire attention à arriver avant 23 heures. Alors attention au dernier métro parce que c'est la seule manière d'arriver là ! La porte reste fermée si vous arrivez trop tard. Et si vous arrivez trop tard, vous restez

dehors toute la nuit parce que de là, vous ne pouvez aller nulle part ailleurs parce que le dernier métro est parti.

Et puis il y avait ces mêmes gardes que j'avais rencontrés dans deux autres dortoirs. Après avoir passé deux nuits dehors, avec ma propre fille ou avec un ami, ils ont dit que je ne pouvais plus entrer parce qu'il n'y avait plus de place à mon nom. Pourtant, toutes mes affaires étaient à l'intérieur. Mais ils m'ont dit de retourner au centre, à un département de services sociaux, pour avoir une nouvelle recommandation pour un hébergement.

Et quand j'ai essayé d'avoir ce papier à 21 heures, on m'a dit que ce n'était pas là qu'on donnait ces documents pour l'hébergement, que je devais aller au refuge Sahaajankatu pour obtenir le document [hébergement d'urgence pour les sans-abri de la ville d'Helsinki dans une autre partie de la ville]. Alors la seule chose à faire est de se dépêcher de prendre le métro encore une fois, et ensuite de marcher du métro à Sahaajankatu à l'autre bout du monde. Il se fait que mes jambes étaient dans un tel état que je pouvais à peine marcher, ni en avant, ni en arrière. Mais j'y suis arrivé.

Alors enfin, à onze heures et quelques minutes, j'étais de retour à Myllypuro. Alors, à la porte du refuge, le garde a pris le document pour l'hébergement et il a dit « ok, merci », mais il m'a pas laissé entrer parce qu'il était onze heures passées. »

Témoignage d'un usager en Finlande

« La manière dont ils traitent leurs clients...p.ex. Je suis dans une situation d'urgence. PUFF. J'ai perdu mon argent – quelqu'un l'a piqué ou je sais pas. Et je vais au guichet. Disons qu'il est midi. On me dit sans broncher de revenir le lendemain entre 9 et 10 heures du matin ou d'appeler. J'essaie d'appeler le lendemain matin, mais je n'ai personne en ligne, et puis j'essaie le guichet pour avoir un rendez-vous avec l'assistant social. Donc, mon assistant social n'est pas là à ce moment-là et personne d'autre ne peut me recevoir. Alors je dis, vous avez une assistante sociale de garde pour ce genre de situations, je veux la voir'. On me dit 'non, ce n'est pas comme ça que nous travaillons, vous remplissez ce document pour les allocations, vous l'envoyez là et la décision sera prise d'ici à une semaine'. Mais j'ai des médicaments à prendre, disons que mon autorisation pour les allocations a été fauchée et j'ai besoin de mes médicaments pour le cœur, etc. Mais je n'obtiens rien là. Et quand je commence à avancer mes arguments, deux portiers arrivent, m'attrapent par les manches et m'entraînent dehors. »

Témoignage d'un usager en Finlande

4 Seal, Mike (2005): Resettling homeless people. Theory and Practice, Russel House Publishing, p. 45.

Travailler de manière à renforcer les capacités

6

Le fait de travailler de manière à renforcer les capacités a pour objectif que les personnes sans domicile surmontent leur sentiment de dépendance. Plutôt que de considérer les personnes comme des bénéficiaires d'aides, on insiste sur les droits des personnes et l'on fait d'eux une partie de la solution à l'exclusion liée au logement. Plutôt que de prescrire des idées toutes faites sur la manière dont les « problèmes » des gens peuvent être « résolus », travailler de manière à renforcer les capacités consiste à se centrer sur une offre de soutien qui aide les personnes à reprendre leur vie en main.

Quand on travaille avec une personne, il faut toujours se demander : mon action va-t-elle augmenter ou diminuer la capacité de la personne à s'informer? Est-ce qu'elle va aider une personne à accéder à l'information pertinente et à prendre les décisions efficaces? Ou mon action a-t-elle de chances de diminuer les occasions qu'une personne devienne active et fasse un choix informé?

Travailler de manière à renforcer les capacités impose une approche holistique. Néanmoins, dans ce document, pour une question de clarté, nous allons distinguer trois dimensions du renforcement des capacités: Respecter les droits et certains principes de travail, fournir des ressources et créer des occasions.

RESPECTER LES DROITS ET LES PRINCIPES

Une première dimension quand on travaille de manière à renforcer les capacités a trait au respect des droits des personnes et de certains principes de travail.

Traiter les personnes avec dignité et respect

Une personne sans domicile est un être humain et a des droits humains comme n'importe qui d'autre. Bien que cela devrait être évident, ce n'est pas le reflet de la réalité de nombreuses personnes sans domicile qui souffrent de stigmatisation et de discrimination en lien avec leur situation de vie. Il est quelquefois plus important pour une personne qui fait l'expérience de l'exclusion liée au logement d'être écouté et respecté en tant que personne d'importance et de valeur équivalente à une autre que de lui proposer concrètement du soutien.

« Dès le départ, apprenez à connaître la personne avec laquelle vous travaillez, écoutez-la vraiment, établissez des connexions. »

Recommandation du Groupe national pour les personnes qui utilisent les Simon Services.

« Nous devons les traiter en égaux, même s'ils nous considèrent comme l'autorité au-dessus d'eux, les pseudo- 'gens qui travaillent ; la population libre toxique', comme ils disent quelquefois. Mais notre travail est de les rencontrer à mi-course ou aussi souvent que possible en fonction des circonstances. Au premier rendez-vous, quand nous voyons la personne, nous sommes dans une relation de personne à personne et pas condescendant, nous sommes des adultes égaux. »

Témoignage d'un travailleur social en Finlande

« Il y a de nombreuses années, alors que quelque chose de pas très chouette était arrivé, j'ai rencontré quelqu'un qui m'a dit : les meilleures choses de la vie sont simples et stupides. » Quelque part, cela reste vrai. On tire sa force de petites choses, qui ne coûtent rien. Ces petites graines sont faciles à donner aux gens et elles donnent quelque chose avec le temps. »

Témoignage d'un travailleur social en Finlande

Être conscient des relations de pouvoir

Les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement doivent souvent compter sur les services d'aide aux personnes sans domicile pour répondre aux besoins humains les plus basiques comme se nourrir et se loger. Elles se trouvent dans une position extrêmement vulnérable et très éloignées du « consommateur autonome » qui peut choisir efficacement entre une variété de services. Dans le cadre des services qui renforcent les capacités, on est à tout moment conscient de ce déséquilibre de pouvoir entre l'utilisateur et le prestataire de services et l'on cherche activement à le redistribuer de façon plus équitable (voir également, impliquer les personnes dans la recherche de solutions).

« Souvenez-vous que les gens voient le personnel comme des gens qui ont beaucoup plus de pouvoir qu'eux. Ils peuvent les faire expulser, par exemple. Faites attention au fait que nombre des personnes avec lesquelles vous allez travailler (de manière étroite) pensent que vous allez leur prescrire ce qu'ils doivent faire. Encore une fois, faites attention aux questions de pouvoir. »

Recommandation du Groupe national pour les personnes qui utilisent les Simon Services.



Donner du temps aux personnes

De nombreuses personnes sans domicile ont eu de mauvaises expériences avec les services d'accompagnement. En même temps, pour nombre d'entre eux, les membres du personnel de ces services sont leurs principaux contacts humains. Cela prend du temps pour que les gens reconstruisent des relations de confiance. Les gens aiment que vous les écoutiez, que vous leur parliez de choses qui ne sont pas directement liées à l'exclusion liée au logement et que vous voyiez la personne derrière les « problèmes ».

« J'aime ce centre de jour parce qu'ils s'assoient avec vous et vous demandent « comment allez-vous ? Vous allez bien ? Quelles nouvelles ? Qu'est-ce que vous avez fait récemment ? »

Témoignage d'un usager en Hongrie.

« Le plus important, c'est d'être vu, d'être entendu et d'avoir un endroit où l'on sait que l'on sera bien accueilli, un endroit où l'on sait que l'on peut avoir de l'aide. Tout est aussi normal que possible, quelle que soit la situation. »

Témoignage d'un travailleur social en Finlande

« Donner du temps aux gens, beaucoup de temps. »

Recommandation du Groupe national pour les personnes qui utilisent les Simon Services.

« L'entrevue que j'ai eue avec V. a été l'une des plus difficiles depuis que je travaille au refuge. Aucune de mes stratégies ne fonctionnait. Elle essayait jusqu'au bout de me provoquer et de m'exaspérer. Je voyais bien qu'elle souffrait et que le dernier endroit où elle voulait être, c'était là, mais elle était incapable de se relaxer et de communiquer. Après cette entrevue, elle est entrée au refuge, mais pendant des semaines, c'était un fantôme : aucun contact avec les autres clients ou avec le personnel ; elle vivait dans sa chambre. Je savais que cela prenait du temps d'avoir une deuxième chance, alors je l'ai attendue à mi-parcours. Et ça a marché. Après quelques semaines, elle a fait le premier pas. V. a commencé à s'ouvrir à la communication avec un collègue, et ce n'était que le début. »

Témoignage d'un travailleur social en Italie

Respecter l'intimité et les effets personnels

Le manque d'intimité et de sécurité est un problème majeur pour les personnes qui sont sans domicile. Les services d'aide peuvent faciliter l'accès à davantage d'intimité en offrant un espace séparé quand on prend note des informations personnelles des personnes et en respectant la confidentialité des informations. De plus, le nombre de lits par chambre doit être réduit au minimum. Il est également utile de proposer un espace personnel sûr (p.ex. des casiers) où les personnes peuvent laisser leurs affaires et leurs documents tout en y ayant accès à tout moment.

« Ils viennent d'ouvrir un endroit plein de casiers et c'est super parce que les gens peuvent laisser leurs affaires, là, ils ne doivent pas les porter toute la journée. C'est vraiment bien, surtout quand on a beaucoup de choses. On vous donne un petit casier, on le ferme à clé et on laisse la clé sur place. On peut laisser ses affaires sans crainte qu'on nous les vole, que si on s'endort, tout sera envolé quand on se réveille. »

Témoignage d'un usager en Hongrie

Impliquer les personnes dans la recherche de solutions

Les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement sont les mieux placées pour savoir quelles ont été les expériences négatives et délicates dans leur vie. Ils sont donc également les mieux placés pour savoir quelle démarche apporterait des changements positifs dans leur vie. Pour cela, ils ont besoin de quelqu'un qui puisse leur expliquer des différentes possibilités existantes mais sans être condescendant et sans porter de jugement sur leurs décisions.

« Nous ne poussons pas les gens à devenir croyants ou à opérer des changements. Nous parlons des choix possibles, des alternatives en termes de solutions. »

Témoignage d'un travailleur social en Finlande

« Montrez aux gens toutes les possibilités qui s'offrent à eux. »

Recommandation du Groupe national pour les personnes qui utilisent les Simon Services.

8

« Au sein de SAND, l'une des règles principales de l'association est que les usagers définissent eux-mêmes de ce qui est important pour que leur vie soit bien. Avec cette approche, l'association remet explicitement en cause le « discours sur la normalité », c'est-à-dire l'idée qu'il n'y a qu'un mode de vie « normal » possible. Cela permet également de remettre en cause certaines perceptions concernant les personnes sans domicile. Bien que de nombreuses personnes qui sont sans domicile aient des problèmes d'assuétude, elles ne veulent pas être réduite uniquement à cela. »

Témoignage d'un employé de SAND, Danemark

Reconnaître que l'échec fait partie du processus

Travailler de manière à renforcer les capacités signifie reconnaître la nécessité de l'échec. Plutôt que simplement l'accepter, l'échec doit être considéré comme une partie naturelle et même positive du processus. Un échec permet aux personnes de tirer les leçons de l'expérience et de se relever à nouveau pour essayer encore une fois.

« Continuer à croire en une personne, donnez-lui une deuxième, une troisième...chance. »

Recommandation du Groupe national pour les personnes qui utilisent les Simon Services.

Le cycle de la permission

Le cas suivant montre un exemple de la manière dont on peut orienter quelqu'un vers un hébergement d'urgence de manière à renforcer ses capacités. L'extrait provient d'un forum d'assistants sociaux en ligne.

« Le truc pour « renforcer les capacités des personnes » est de se concentrer sur le fait de ne pas « diminuer leurs capacités » et de travailler à partir de là. Par exemple, imaginons que j'oriente simplement une personne sans domicile vers un hébergement d'urgence, je dirais « bien, si vous voulez un hébergement d'urgence...Ce que je vous propose, c'est d'appeler le service X et de leur demander quels sont les services qui ont des lits disponibles en ce moment pour quelqu'un de votre âge et de votre sexe. Parce que là, ils connaissent les disponibilités. Vous êtes d'accord que je fasse ça ? Alors, on me regarde comme si j'étais idiot et on me dit « oui ». Après le coup de fil, je dis « ils m'ont dit qu'il y avait trois places possibles, au service a, au service b et au service C. Qui voulez-vous que j'appelle en premier lieu ? Le résultat, c'est que la personne a un contrôle sur ce qui peut être sous contrôle... le processus. Il s'agit de leur donner le pouvoir de l'information et de la décision, même si on pourrait faire les choses plus rapidement. Le but n'est pas de le faire rapidement...Le but, c'est de vous défaire du pouvoir... S'il y a une décision à prendre, ne la prenez pas vous-même... vous laissez la personne décider et vous lui dites que la décision lui appartient... Que voulez-vous faire dans ce cas-ci? De cette manière, vous n'enlevez pas le pouvoir aux gens en prenant les décisions à leur place et en diminuant leurs capacités. Et dans des situations où les gens souffrent d'une perte extrême de pouvoir, il vaut mieux que même la plus petite quantité de pouvoir reste fermement entre leurs mains. Qu'ils puissent garder ce qu'il leur reste, même si c'est peu. J'appelle cela le « cycle de la permission ». L'idée étant que des actions ne peuvent être prises que si le client vous donne la permission de continuer et d'agir en son nom... à chaque étape du processus. »

Posté sur le forum des services aux personnes sans domicile.
<http://www.homeless.org.au/forums/showthread.php?p=9022>

FACILITER L'ACCÈS AUX RESSOURCES

Une deuxième dimension quand on travaille de façon à renforcer les capacités consiste à proposer un soutien en vue de faciliter l'accès de la personne aux ressources, y compris matérielles, financières et émotionnelles.

Fournir toutes les informations et être honnête et clair à ce sujet

Certains travailleurs sociaux ont le sentiment qu'il est nécessaire de traiter les informations pour les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement afin d'éviter de

les submerger avec des informations complexes. Bien que cela puisse être bien intentionné, cela limite souvent l'accès des personnes à d'importantes ressources d'informations et cela renforce leur sentiment de dépendance. Pour faire des choix efficaces, les gens ont besoin d'avoir accès à des informations claires, cohérentes et à jour concernant leurs droits et les aides disponibles. Il est de plus utile d'expliquer aux gens quelles sont les possibilités réalistes en termes de solutions à disposition, dans quel délai (p.ex. un logement). Il est important de ne pas susciter des attentes trop élevées à propos de quelque chose qui a peu de chances de se produire.



« Soyez positif ; Mais ne promettez rien que vous ne puissiez offrir. »

Recommandation du Groupe national pour les personnes qui utilisent les Simon Services.

Assurer un environnement convivial et plaisant

De nombreux centres d'hébergement sont conçus comme des institutions traditionnelles avec de longs couloirs sombres et peu d'espaces communs ouverts. Dans certains pays, on consent de plus en plus d'efforts pour reconcevoir et rénover ces centres d'hébergement et créer un environnement plus agréable et plus accueillant à la fois pour les usagers et pour le personnel. Les usagers participent souvent activement à ces initiatives. Certains programmes ont permis de remodeler complètement des centres d'hébergement, mais de petits changements peuvent faire la différence, comme l'amélioration de la décoration des chambres en collaboration avec les usagers, etc.

- Au Royaume-Uni, le programme « Places of Change » (ndt : lieux de changement) est un programme d'amélioration du capital des centres d'hébergement dont le but est de faire des centres d'hébergement des lieux pour aider les personnes à aller de l'avant en matière de travail et d'hébergement durable. Parmi les projets, il y a la rénovation de centres d'hébergement, l'intégration d'infrastructures de loisir (p.ex. des infrastructures de sport, des cuisines pour les usagers, ...) ou des services de formation et d'emploi dans les centres d'hébergement.

« Le centre Dawn comprend de grands espaces ouverts au sein desquels le personnel et les usagers peuvent librement circuler. Les services sont facilement accessibles depuis la zone de réception – le logement, le centre de jour et les premiers soins. En ce qui concerne le logement, il y a des chambres pour une personne avec salle de bains. Cela a eu un effet énorme à la fois en termes d'intégrité et d'intimité pour les usagers du service, moins de violence et d'agression contre tous ceux qui utilisent le centre, et en termes de dégâts au centre lui-même, cela a induit le respect de la part de nos clients et a changé la culture des groupes avec lesquels nous travaillons. »⁵

Proposer des formations

De nombreuses personnes confrontées à l'exclusion liée au logement éprouvent des difficultés à exprimer leurs besoins et leurs préoccupations et à avoir affaire à différents interlocuteurs. Des formations très élémentaires, comme

des formations aux compétences de vie, peuvent aider les personnes à regagner confiance en eux, à apprendre à exprimer leurs préoccupations et à faire face aux conflits qui peuvent surgir.

- St Mungo au Royaume-Uni propose à ses usagers des formations pour apprendre à vivre de façon indépendante et leur propose d'acquérir les compétences et la connaissance dont ils ont besoin pour contrôler leur propre vie. Le programme est centré sur trois domaines principaux : les compétences financières (gérer des factures, gérer l'argent et les dettes), les compétences sociales/ le développement personnel (l'affirmation de soi, avoir affaire à ses voisins, gérer le changement, manger sainement, prendre soin de soi, les questions liées à l'emploi) et les compétences en matière de location (les allocations, le mobilier, les questions liées à la location).⁶

Avoir accès aux ressources financières

L'accès aux ressources financières est une partie importante de la capacité à prendre des décisions efficaces. Cependant, de nombreuses personnes parmi celles qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement n'ont pas ou très peu de ressources financières propres. Qui plus est, elles ne sont pas toujours au courant de leur droit à des allocations et/ou éprouvent des difficultés majeures à y avoir accès. Il est dès lors essentiel que les services d'aide aux personnes sans domicile informent les personnes de leurs droits et les aident à y avoir accès. En outre, l'accès au travail est une manière pour les gens de gagner de l'argent et de se diriger vers l'indépendance financière.

- Il existe en Belgique un système d'informations en ligne qui aide les gens à avoir accès aux allocations qui leur reviennent. Les personnes saisissent leur profil dans le système en ligne (p.ex. leur emploi actuel et leur situation en matière de logement) et elles reçoivent un aperçu de ce à quoi elles ont droit. Elles peuvent imprimer le résultat et l'apporter aux services sociaux afin de l'utiliser comme référence.⁷
- Le journal des sans-abri de Copenhague, Hus Forbi, donne aux personnes sans domicile la possibilité d'avoir un revenu supplémentaire en travaillant comme vendeur de journal.⁸

Renforcer les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont une ressource importante pour les personnes sans domicile. Les services devraient aider ces

⁵ Témoignage du Directeur du Dawn Centre DCLG: "Places of Change: Tackling homelessness through the Hostels Capital Investment Improvement Programme", 2006, p. 12. <http://www.communities.gov.uk/documents/housing/pdf/152564.pdf>

⁶ http://www.mungos.org/services/recovery_from_homelessness/independent_living_training/

⁷ www.rechtenverkenner.be

⁸ <http://www.husforbi.dk/>

personnes à reconstruire et renforcer leurs contacts avec leur famille ou leurs proches. Il est important d'impliquer le réseau social d'une personne dans le développement de solutions éventuelles.

10

- Aux Pays-Bas, la « Eigen Kracht Conferentie » (Conférence sur ses propres forces) est un modèle de conférence en groupe familial. La philosophie sous-jacente de cette méthode est qu'un réseau social, lorsqu'il reçoit toutes les informations nécessaires, est plus apte à concevoir des plans pour protéger son propre bien-être que les professionnels, car les réseaux sociaux se connaissent – leurs problèmes, forces et ressources — mieux que les professionnels. Lors d'une 'Eigen Kracht Conferentie', l'utilisateur vient avec sa famille, ses proches et ses voisins et parle de sa situation et de ses plans éventuels pour l'avenir. La conférence est organisée à la demande de l'utilisateur et est facilitée par un coordinateur indépendant. La « Eigen Kracht Centrale » aux Pays-Bas compte de nombreux coordinateurs indépendants qui peuvent être appelés pour ces conférences.

Évaluer les services

La réaction des usagers sur la performance des services est utile pour le service pour lequel on pourra identifier les besoins des personnes en termes de soutien, mais c'est aussi une manière pour les personnes d'exprimer leurs préoccupations et leurs besoins. Il est important de préciser de quelle manière, dans les services, on réagira à l'évaluation des usagers pour que les personnes puissent en percevoir l'impact.

- Dans le cadre du projet St Basil's de Shelter au Royaume-Uni, on utilise fréquemment des questionnaires pour contrôler la perception des services par les usagers. Les questionnaires peuvent être complétés en précisant ses coordonnées ou de façon anonyme. Au centre de réinsertion, les réponses aux questions posées anonymement sont affichées sur le « tableau de contrôle », pour garantir que les usagers sachent que leurs préoccupations sont prises en compte. Si les questionnaires ne sont pas anonymes, un membre du personnel contactera l'utilisateur pour discuter des points soulevés.⁹

CRÉER DES OCCASIONS

Une troisième dimension au fait de travailler de manière à renforcer les capacités concerne la création d'occasions de devenir actifs, de jouer différents rôles, de participer à un travail avec des pairs et de prendre part à un emploi ou à une activité professionnelle.

Jouer différents rôles

L'attribut « sans domicile » réduit la complexité de la vie d'un être humain à un élément. Jouer différents rôles aide les personnes à s'identifier à quelque chose d'autre que l'exclusion liée au logement et peut renforcer fortement les capacités de ces personnes:

Prodiguer des soins

Une expérience qui renforce les capacités, en particulier pour les hommes, à qui l'on ne donne en général pas la possibilité de voir leurs enfants, est celle d'être père et de renouer avec ses enfants.

- Un centre d'hébergement à Anvers en Belgique a donné la possibilité à des hommes sans domicile de voir leurs enfants le week-end dans les locaux du centre.

Être un artiste

Être créatif et s'exprimer par l'art est un autre exemple de manière de travailler qui renforce les capacités. L'art encourage les gens qui peuvent d'autre part éprouver des difficultés à s'exprimer, à démontrer leurs compétences créatives et également à en recevoir de la reconnaissance.

- Il y a de nombreux exemples de projets artistiques pour personnes sans domicile en Europe, y compris du théâtre pour personnes sans domicile, des associations d'artistes sans domicile et des cours d'art.

Être joueur de football

La participation à des événements sportifs, comme un tournoi de football, peut renforcer les capacités des personnes qui y prennent part. Les personnes y ont l'occasion de montrer de quoi ils sont capables et éventuellement d'en voir immédiatement le résultat positif. Cela peut devenir le point de départ d'un processus continu de renforcement des capacités.

- Un exemple célèbre est la Coupe du monde des personnes sans domicile qui se déroule chaque année dans un pays différent du monde. Mais même un tournoi dans un centre d'hébergement ou un autre centre pour personnes sans domicile peut déjà se révéler une expérience joyeuse et motivante.

Être un ami

Des programmes de camaraderie donnent aux personnes sans domicile l'occasion d'être en contact avec des personnes en dehors du contexte de l'exclusion liée au logement et d'établir un réseau social. Cela aide les gens à s'éloigner de l'isolement souvent lié à l'exclusion liée au logement et à jouir à nouveau de la vie. Un réseau social facilitera également le passage vers une vie indépendante ; le manque de relations sociales restant l'un des raisons principales de rechute dans l'exclusion liée au logement.

⁹ Exemple décrit dans *Shelter*: "Involving users in supported housing: A good practice guide", 2005, p. 18.



- L'organisation finlandaise VVA (Vailla Vakinaista Asuntoa ry) possède un lieu sur l'île de Vartiosaari qui est rénové et géré par les usagers. Le personnel ainsi que les personnes sans domicile peuvent y aller et passer du temps ensemble, pêcher, rénover la maison ou faire des balades en bateau.

Être responsable et prendre des décisions

Au cœur du renforcement des capacités se trouve la capacité de prendre ses propres décisions. Prendre même de petites responsabilités donne aux gens la possibilité d'acquiescer une nouvelle confiance en eux et d'entrer en contact avec autrui.

Participer à la gestion d'un centre d'hébergement

De nombreux usagers aiment participer à la gestion du centre d'hébergement dans lequel ils vivent, y compris en effectuant un travail social, mais également en jardinant, en lessivant, en cuisinant.

- Au centre Ursula Heim à Offenbourg en Allemagne, deux anciens usagers font partie de l'équipe de travailleurs sociaux avec les mêmes droits et les mêmes obligations que les autres.

Organiser des voyages et des visites

Organiser et participer à des excursions, même de petites excursions, est une expérience qui renforce les capacités des personnes qui y prennent part. Les gens opèrent une rupture avec leur routine quotidienne, apprennent à connaître de nouvelles personnes ainsi que de nouvelles approches et font de nouvelles expériences.

- Au Royaume-Uni, Groundswell promeut des échanges entre personnes sans domicile de différentes associations. De petits groupes de personnes se rendent mutuellement visite dans leurs associations, échangent des expériences et des pratiques, créant ainsi un réseau informel.¹⁰
- Au sein de l'association d'usagers danoise SAND, le président du groupe de travail international a organisé une visite de l'association finlandaise VVA (Vailla Vakinaista Asuntoa ry). En coopération avec le partenaire finlandais, il a organisé le contenu de la visite, l'itinéraire et s'est assuré que les participants reçoivent toutes les informations concernant le voyage.

Organiser des événements

L'organisation d'événements, comme une exposition, une soirée théâtrale ou une fête dans un centre d'hébergement, est une bonne manière pour les usagers de faire ensemble quelque chose qui a du sens.

- En Espagne, les usagers et le personnel de la Fondation RAIS à Murcia organisent ensemble un festival de rue chaque année.
- En Allemagne, les usagers de tout le pays se réunissent chaque année au « Berbertreffen » à Offenbourg. Bien que l'objectif principal de la rencontre soit de faciliter les échanges sociaux entre les personnes, il y a également des ateliers et des discussions sur différents sujets politiques.

Organiser des réunions d'usagers

Les réunions d'usagers sont un élément vital d'une participation effective dans un service d'aide aux personnes sans domicile. Elles doivent être autant que possible organisées par les usagers eux-mêmes, y compris en ce qui concerne l'horaire, le lieu, l'ordre du jour, ...

- Dans un centre d'hébergement pour jeunes sans-abri (18 à 25 ans) à Bruges en Belgique, les réunions d'usagers sont menées par les usagers eux-mêmes. Les réunions concernent l'organisation des activités du centre d'hébergement et l'intendance.
- Dans la *Simon Community* à Leeds au Royaume-Uni, on a mis sur pied des réunions d'usagers qui sont taillées sur mesure par rapport aux besoins des usagers. En pratique, cela signifie que les réunions se passent le soir dans un fast-food. Il n'y a pas d'invitations écrites formelles, mais les usagers sont conviés via le bouche-à-oreille dans les centres d'hébergement et dans la rue. Le personnel propose certains des points à l'ordre du jour, mais on encourage les usagers à ajouter les points qui les intéressent. Un repas et une boisson sont proposés à ceux qui participent à la réunion.¹¹

Gérer un budget

Il est essentiel d'accéder à des ressources financières et de gérer un budget. Cela permet aux usagers de démontrer et de développer leurs compétences financières, d'être créatifs et de mettre en œuvre leurs idées.

- Dans un centre d'hébergement à Courtrai en Belgique, le budget du ménage est géré par les usagers. Chaque semaine, les usagers reçoivent un budget pour la nourriture et ils décident eux-mêmes de la manière de l'utiliser, ce qu'il y aura au menu, où ils iront acheter la nourriture, etc.
- À Groundswell au Royaume-Uni, on propose de petites subventions aux personnes sans domicile qui ont une idée de projet, mais ont besoin de fonds pour le réaliser. Au cours de ces dernières années, l'association a ainsi aidé de nombreuses personnes sans domicile à mettre leurs idées en pratique.

¹⁰ Vous trouverez davantage d'informations dans la boîte à outils Groundswell « Exchanges : the rough guide ». Pour plus d'information, allez à l'adresse www.groundswell.org.uk

¹¹ Exemple décrit dans Shelter: "Involving users in supported housing: A good practice guide", 2005, p. 15.

Prendre des responsabilités légales

Devenir membre d'une association et prendre des responsabilités légales (par exemple devenir membre d'un conseil d'administration) peut renforcer les capacités d'une personne.

12

- Au sein de l'association d'usagers danoise SAND, le conseil d'administration est constitué de personnes qui sont sans domicile. Elles travaillent ensemble, s'encouragent mutuellement et développent les activités de l'association.
- Au sein de l'association finlandaise VVA (Vailla Vakinaista Asuntoa ry), les usagers deviennent membres de l'association. En tant que membres, ils ont le droit de voter et d'avoir une influence sur ce qui se fait. Ils peuvent également être élus comme membres du Conseil d'administration et participer aux réunions du personnel.
- Les usagers sont également représentés au Conseil d'administration de certains prestataires de services, comme le Conseil de direction des *Simon Communities* en Irlande.

« En m'impliquant auprès des Simon, je me suis retrouvé dans différentes situations et j'ai rencontré beaucoup de nouvelles personnes, cela m'a permis de « forger mon caractère » (un euphémisme pour quelque chose de douloureux). J'espère avoir montré aux autres que le fait que j'avais été autrefois sans-abri ne signifiait pas que je n'étais pas capable, avec l'aide de la communauté, de revenir et d'être un membre utile de cette communauté ». Brian Brady, membre du Conseil d'administration des Simon Communities 2005-2006.¹²

Concevoir des services

On peut impliquer les personnes sans domicile dans la conception de nouveaux services.

- En Finlande, un groupe d'(anciens) sans-abri de l'association VVA (Vailla Vakinaista Asuntoa ry) a participé à une compétition avec la *Y- Foundation* et a conçu des unités de logements accompagnés pour 50 personnes.

Réaliser un travail politique

Organiser et participer à des activités politiques renforce les capacités des personnes.

- En Belgique, 100 usagers de services aux sans-abri ont organisé une réunion sur la côte belge en janvier 2007. Au cours de la réunion, les participants ont été répartis en 10 ateliers différents. Chaque groupe s'est concentré sur une problématique en relation avec l'exclusion liée au logement et a préparé une déclaration politique. Cela a

été suivi d'une session plénière au cours de laquelle les différentes propositions ont été présentées et discutées. Les points clé ont été rassemblés dans un document qui a été présenté lors d'une conférence de presse le jour suivant. Toutes les présentations lors de cette conférence de presse ont été réalisées par les participants eux-mêmes.

- Au Danemark, plusieurs usagers de services aux personnes sans domicile sont membres du Conseil pour les personnes socialement exclues, qui fonctionne comme organe consultatif pour le gouvernement danois sur les questions liées à la pauvreté et aux affaires sociales.
- En Allemagne, la *Bundes Betroffenen Initiative* e.V. (BBI), la fédération nationale des personnes sans domicile a été créée en 1995. Son but est de représenter les intérêts des personnes sans domicile auprès du gouvernement fédéral, des partis politiques, des ONG et du grand public en général. La BBI, en coopération avec le réseau régional du Land Baden-Wuerttemberg, est membre de différents organes statutaires au niveau régional et national. Elle siège au Conseil de la fédération allemande des services d'aide aux sans-abri, la BAGW, et est représentée dans cinq groupes de travail différents de la BAGW.

Travail avec les pairs et construction de réseaux

Le travail avec les pairs peut renforcer les capacités des personnes. En partageant des expériences avec des personnes qui sont ou ont été dans des situations similaires, les gens sentent plus à l'aise et ont plus de chance de s'ouvrir et de vraiment parler de leurs préoccupations. Il y a de nombreuses façons d'organiser le travail avec les pairs.

Offrir un soutien à autrui

Nombre de personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement aiment soutenir d'autres personnes qui se trouvent dans une situation de vie similaire. Les gens aiment ça parce que pour une fois, il ne s'agit pas d'eux et de leurs propres problèmes. Ils ont le sentiment qu'avec leur expérience, ils peuvent contribuer positivement à la vie de quelqu'un d'autre. Le soutien par les pairs ne requiert pas forcément de structure formelle. Il peut cependant être utile d'intégrer clairement le soutien par les pairs dans le cadre du travail personnalisé/social d'une association.

- Au sein de l'association finlandaise VVA, les usagers soutiennent leurs pairs et gèrent leur propre centre de jour. En tant que personnes de soutien pour d'autres personnes sans domicile, ils entrent en contact avec eux, discutent de leurs problèmes et de leurs expériences, proposent un soutien et/ou des conseils sur les autres types de soutiens disponibles.

¹² Citation tirée du magazine de la FEANTSA « Sans-abri en Europe », automne 2006, p. 4.



« Je ne suis pas fier de mon passé, mais je pense qu'il peut être utile pour aider les autres. Mon passé est émaillé d'échecs et de difficultés: je ne recommanderais à personne de suivre la voie que je m'étais choisie. Ma manière de vivre, mon approche ont énormément changé – je n'ai pas honte de dire que seul je n'y serais pas arrivé – mais de nombreuses personnes m'ont aidé. C'est ce que je veux donner à d'autres, à mon tour. »

Un participant à un groupe de soutien par les pairs en Finlande

- L'association Novas Ouvertures au Royaume-Uni encourage activement le recrutement de représentants de résidents dans un certain nombre de leurs projets. Ces représentants agissent en tant que défenseurs des individus et assurent la liaison avec le personnel au niveau local et au niveau de l'association. Leur rôle est de formuler des réclamations ou de représenter d'autres usagers en tant que défenseurs en appel.¹³
- En 1999 déjà, Wilhelm Rosenberg, une personne (anciennement) sans domicile avait reçu une formation comme aide familial pour personnes âgées. Il a mis sur pied un service médical pour les usagers du Ursula Heim à Offenburg en Allemagne. Bien que le service fonctionne en étroite collaboration avec les médecins et les services sociaux locaux, les soins médicaux de base (p.ex. ; la distribution de médicaments, le bain des patients) sont prodigués par des personnes (anciennement) sans domicile.

Mettre sur pied et faciliter des associations d'usagers

Faire partie d'un groupe peut renforcer les capacités. Les personnes ont le sentiment de ne pas être seules et d'être capables de faire des choses ensemble. Quand on travaille avec des groupes, il est important d'assurer un bon équilibre entre le soutien à apporter au groupe et le fait de laisser suffisamment d'espace et de liberté au groupe pour qu'il se développe à son propre rythme et de la manière qui lui semble la meilleure. Alors que pour certains, il est important qu'il y ait un facilitateur externe qui aide le groupe à s'organiser, il peut également être important de laisser de l'initiative aux initiatives des usagers.

- Bonjour, une petite association d'usagers en Belgique, a été mise sur pied pour proposer des visites aux usagers actuellement hospitalisés. Bonjour propose un soutien affectif ainsi qu'une aide très pratique et administrative aux personnes (ils apportent p.ex. des articles sanitaires).

- En Hongrie, VAGYUNK est une association d'artistes sans domicile qui organise régulièrement des expositions pour ses membres.

« Notre association marche parce que ses membres la font marcher! Si on nous propose un lieu d'exposition, nous saisissons immédiatement l'occasion qui se présente. Nous présentons nos meilleurs tableaux et nous organisons même un spectacle pour lancer l'exposition. Nous voulons montrer au monde entier de quoi nous sommes capables, même si nous n'avons pas un logement permanent. »

Csilla, président de VAGYUNK (« Nous existons »), une association d'artistes en Hongrie.

Activités professionnelles et emploi

Prendre un emploi, y compris un emploi aidé, qui soit adapté aux besoins et aux aspirations des personnes peut fortement renforcer les capacités d'une personne. Pour les personnes qui ne sont pour l'instant pas prêtes à prendre un travail, le bénévolat et une activité professionnelle enrichissante peuvent aider à développer des compétences et la confiance en soi. Il existe plusieurs exemples d'initiatives en matière d'emploi pour les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement à travers l'Europe. Certaines de ces initiatives sont organisées en coopération avec des employeurs externes, mais il y a aussi des exemples d'associations qui proposent des emplois et des activités professionnelles enrichissantes au sein de leur association.¹⁴

Quelques exemples:

- Au centre Sankt Ursula Heim à Offenburg, en Allemagne, deux services d'emplois faiblement qualifiés sont gérés par d'anciennes personnes sans domicile. Chacun de ces projets fonctionne avec 8 à 12 personnes ; l'une avec des hommes et l'autre avec des femmes. Les participants peuvent choisir eux-mêmes leur niveau d'engagement dans les activités, qui vont de la rénovation aux marchés aux puces en passant par les services sociaux et le travail artistique. Il n'y a pas de sanctions si les personnes ne se présentent pas au travail.
- Une autre initiative intéressante en Allemagne est « Bauen, Wohnen, Leben » à Cologne. Des usagers ont rénové sur plusieurs années d'anciennes casernes militaires et ont construit 46 unités de logement pour 150 habitants.¹⁵
- En Finlande, des associations pour la santé mentale ont organisé une « école de recherche sur la base d'expériences ». Des personnes faisant l'expérience de l'exclusion liée au logement ont été formées comme chercheurs

¹³ Exemple décrit dans *Shelter*: "Involving users in supported housing: A good practice guide", 2005, p. 17.

¹⁴ Pour plus d'informations sur des exemples de bonnes pratiques en matière d'emploi pour les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement, visitez le site internet de la FEANTSA Employability Forum: <http://feantsa.horus.be/code/EN/pg.asp?Page=1155>

¹⁵ <http://www.bauenwohnenarbeiten.de/start>

pour travailler parmi leurs pairs. Ils seront responsables d'interviewer des usagers de services d'aide aux sans-abri et seront rémunérés pour cela. Les informations seront utilisées par le gouvernement finlandais pour le développement de la Stratégie nationale de lutte contre l'exclusion liée au logement.

- Au sein de l'association Piazza Grande à Bologne, les personnes sans domicile travaillent dans différents ateliers (p.ex. la réparation de vélos, la couture, le magazine de rue).

Témoignages collectés par Leonardo Tancredi, Piazza Grande, Italie

L. a 46 ans et est aujourd'hui responsable d'un atelier au sein de l'association Piazza Grande. L. est toxicomane et a connu des démêlés avec la justice. Le premier contact avec Piazza Grande s'est fait via une « bourse pour l'emploi » ('borsa lavoro') qu'il a obtenue des services sociaux locaux. Quoiqu'il ait continué à consommer de la drogue, L. a pu utiliser ses compétences en mécanique et à endosser davantage de responsabilités. Il travaille à présent à temps plein au sein de l'association et vit sa propre vie. Il est ambitieux et voudrait gagner davantage d'argent pour pouvoir vivre une vie tranquille quand il sera plus vieux.

A. a 44 ans et est responsable d'un atelier à Piazza Grande. Comme L., elle est toxicomane et a connu des démêlés avec la justice. Après une période de sans-abrisme de rue, Anna s'est tournée vers les services sociaux locaux pour demander un refuge. Les services sociaux l'ont envoyée à Piazza Grande où elle a participé à un programme d'aide à l'emploi. Bien qu'elle n'avait pas d'expérience préalable dans l'emploi qu'elle a demandé, elle a appris à le faire. Aujourd'hui, elle gère l'atelier et est également responsable d'un magasin de vêtements de seconde main, avec deux autres femmes anciennement sans domicile. A. dit elle-même qu'elle a senti ses capacités se renforcer quand elle a pu prendre la responsabilité de l'atelier et qu'elle a obtenu un logement à elle.

G a 55 ans et joue un rôle qui implique des responsabilités dans l'association. G. a eu une enfance très difficile et n'est sorti de prison qu'à l'âge de 33 ans.

À sa sortie de prison, il est devenu sans-abri. En 1993, Giorgio était l'un des membres fondateurs du magazine de rue de Piazza Grande. Cela a été un tournant pour lui. Les responsabilités qu'il a eues au sein du magazine l'ont rendu fier de lui-même. Il prenait plaisir à représenter l'association lors de réunions publiques et face aux médias et aux politiques. Bien qu'il n'ait jamais complètement surmonté certains de ses problèmes, il a le sentiment d'avoir repris possession de sa propre vie.

- En Hongrie, les personnes travaillent comme bénévoles dans le journal de rue ou participent à une formation pour devenir cuisinier.

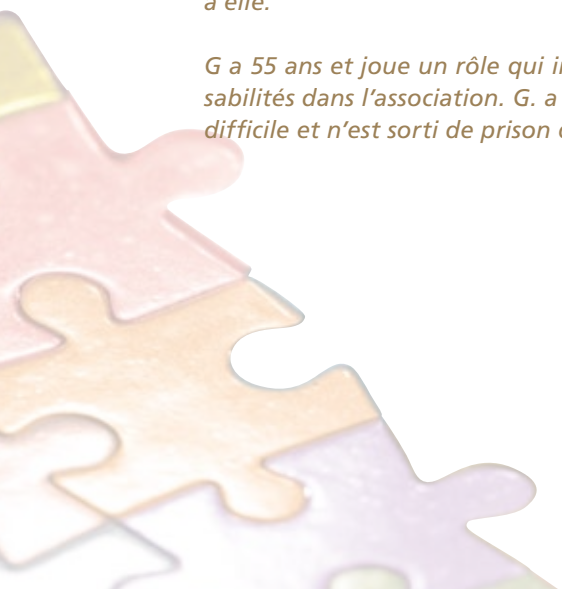
« C'était bien parce que nous avons vraiment appris des choses. Et bien sûr un facteur qui est également important, c'est combien on gagne. Si j'arrivais à bien me vendre quelque part où on paie bien, ce serait un formidable tremplin. »

Un participant à un cours de formation pour cuisiniers, BMSZKI, Hongrie

« Il y a à peu près six mois, le journal de rue a recruté des bénévoles. Je n'ai pas hésité une seconde quand on m'a demandé si je voulais donner un coup de main. Depuis lors, une fois par semaine, je travaille de 9 heures à midi. Je distribue les permis aux vendeurs et je prends note de leurs réclamations et de leurs suggestions. C'est un peu comme du travail social ! Le vendredi, je distribue le journal aux vendeurs, ce qui représente une responsabilité financière. Je dois noter le nombre d'exemplaires que je distribue et je dois collecter leur recette. Je suis payé pour ça. Un tas de bonnes choses me sont arrivées récemment. Mais cela ne signifie pas que je sois complètement heureux. »

Témoignage d'un usager, Fedél nélkül, journal de rue, Hongrie.

- À l'école Kofoed's à Copenhague, au Danemark, les usagers sont des « étudiants ». L'école a pour objectif d'aider les étudiants à développer leurs propres forces et l'estime de soi. Les étudiants de l'école Kofoed peuvent participer à une variété de formations et de projets éducatifs, y compris des cours de musique, de langue, de mécanique, de menuiserie, etc. Les étudiants et les membres du personnel développent ensemble toutes les activités de l'école.





Un cadre pour le renforcement des capacités

Les exemples illustrent les différentes dimensions des manières de travailler qui renforcent les capacités et le rôle important que les services d'aide aux personnes sans domicile peuvent jouer pour promouvoir le renforcement des capacités de leurs usagers.

Il existe toutefois des barrières structurelles au renforcement des capacités qui exigent d'opérer des changements plus importants en termes de politique et de processus de prise de décision. Ces changements ne peuvent se faire au sein

des services d'aide aux personnes sans domicile uniquement. Qui plus est, les usagers peuvent jouer un rôle actif en soutenant les associations pour qu'elles changent leur manière de travailler.

Les recommandations suivantes s'adressent aux différents acteurs et ont pour objectif de fournir un cadre aux services qui travaillent de manière à renforcer les capacités des usagers.

15

Recommandations

Recommandations à l'intention des responsables et des membres du personnel des services d'aide aux personnes sans domicile

1. Développer une stratégie de renforcement des capacités au sein de votre association, avec les usagers, la direction et le personnel de première ligne. Cela implique d'avoir une compréhension commune de ce qu'est le renforcement des capacités et des manières de le promouvoir. Chacun au sein de l'association doit être conscient de cela et doit savoir quelles sont ses responsabilités en termes de renforcement des capacités.
2. Développer un cadre d'évaluation du renforcement des capacités dans votre association avec les usagers, la direction et le personnel de première ligne. Des évaluations doivent avoir lieu au moins une fois par an.
3. Assurez-vous de donner des occasions à chaque usager de renforcer ses capacités et ce, de manière adaptée.
4. Assurez-vous que les occasions de renforcer leurs capacités soient données à chacun de façon équivalente, quel que soit son sexe, son origine ethnique, son orientation sexuelle, sa religion, son handicap.
5. Préparez des colis de bienvenue pour les personnes sans domicile qui entrent dans votre service, en les informant de leurs droits, des règles de la maison, des services disponibles et des procédures possibles en cas de réclamation.
6. Planifiez d'investir des ressources (p.ex. du temps) pour permettre de revoir votre organisation et de changer vos manières de travailler.
7. Faites du renforcement des capacités un point régulièrement à l'ordre du jour des réunions (p.ex. des réunions d'équipes, des réunions d'usagers) de votre association.
8. Utilisez vos réseaux pour échanger de bonnes pratiques en matière de renforcement des capacités.
9. Revoyez la conception et le mobilier des services afin de créer un endroit plaisant qui combine davantage d'intimité pour les usagers avec des espaces communs.
10. Arrêtez d'être sur la défensive.

Recommandations à l'intention des usagers

1. Vous êtes responsable de votre propre vie. Vous êtes le (la) seul(e) à pouvoir la changer, mais vous pouvez demander de l'aide si vous sentez que vous en avez besoin.
1. Assurez-vous de poser toutes les questions que vous vous posez.
2. Saisissez les occasions de prendre part à des activités et/ou faites des suggestions pour qu'elles soient plus utiles et intéressantes pour les usagers.
3. Dites ce que vous pensez même si tout le monde ne sera pas d'accord avec vous et laissez les autres dire ce qu'ils pensent également.
4. N'abandonnez pas et essayez toujours de trouver une solution à un problème, même si vous ne recevez pas le soutien que vous souhaiteriez avoir.
5. Arrêtez d'être sur la défensive.

Recommandations en vue de la mise sur pied de réunions d'usagers et pour les faciliter

1. Utilisez les services d'un facilitateur choisi parmi ses pairs qui a été formé pour cela. Il ou elle doit « faciliter » la participation des personnes. Ce facilitateur doit être indépendant et ne pas faire partie du personnel ou des usagers.
2. Le facilitateur choisi parmi ses pairs doit aller dans le service avant la réunion, parler aux usagers et mettre des affiches et des dépliants. Il est utile d'avoir une série de réunions avec les mêmes facilitateurs jusqu'à ce que les gens se sentent prêts à mener leurs propres réunions.
3. Chacun dans la réunion doit être considéré sur un pied d'égalité. Les questions de pouvoir doivent être discutées.
4. Essayez de trouver le meilleur moment pour que les gens participent et soyez clair dans les informations concernant l'heure, le lieu, les rafraîchissements et la manière d'arriver à l'endroit de la réunion.

16

5. Il est utile de mettre des affiches et de diffuser de l'information sur la réunion et sur ce que vous avez l'intention de faire après la réunion.
6. Un ordre du jour doit être préparé ensemble au début de la réunion.
7. Il peut être très important de proposer une garde d'enfants pendant la réunion
8. La réunion doit commencer par la présentation de chaque participant. Un jeu pour « briser la glace » peut faciliter les choses.
9. La réunion doit se terminer par une session de réactions. Chacun doit avoir l'occasion de dire ce qu'il a aimé/n'a pas aimé dans la réunion. Toutes les réactions doivent être respectées. Il convient de réagir aux remarques négatives par une remarque positive ou par des propositions en vue d'améliorer le problème à l'avenir.
10. Quand les réunions sont longues, il convient de faire une pause toutes les heures.
11. Chacun doit être libre de participer. On ne doit forcer personne à revenir une seconde fois s'ils n'en ont pas envie.
12. Encouragez l'idée que c'est dans l'intérêt de l'utilisateur de participer à la réunion. Si vous trouvez difficile de faire venir les gens, vous pouvez proposer un petit incitant (p.ex. 5 euros, etc.)
13. À la demande des usagers, faites venir un membre du personnel à la réunion pour répondre à toute question et écoutez les propositions amenées par les participants.

Recommandations à l'intention des usagers qui voudraient mettre sur pied une organisation d'usagers

1. Discutez de votre idée avec d'autres.
2. Définissez clairement les buts et les objectifs de votre association ou de votre initiative.
3. Recherchez des conseils auprès d'associations déjà établies et auprès des membres du personnel.
4. Réfléchissez aux sources de financements possibles.
5. Faites-vous des alliés auprès des politiques et auprès d'autres personnalités influentes qui pourraient vous aider pour le financement et la promotion de votre cause.
6. Faites savoir aux entités qui financent qu'elles font un bon investissement en utilisant des usagers et que l'argent sera utilisé à bon escient.

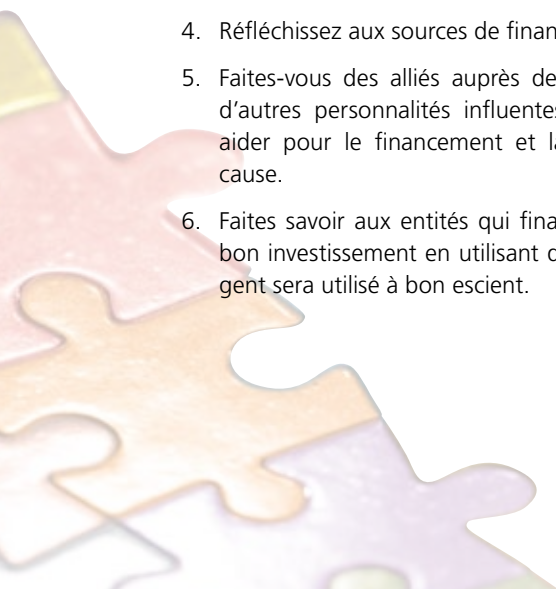
7. Une fois mis sur pied, les groupes auront plus de chance de renforcer les capacités des personnes si certains principes sont respectés, comme la participation égalitaire de tous les membres et le fait de travailler avec une approche du bas vers le haut pour garantir que les décisions sont prises en prenant en compte les points de vue de tous.

Recommandations à l'intention des autorités chargées du financement

1. S'assurer que le financement disponible est suffisant pour permettre aux services de fonctionner de façon à travailler en renforçant les capacités.
2. Le financement doit comprendre des ressources pour la formation, pour les initiatives des usagers, pour la restructuration et la rénovation des locaux, ...

Recommandations à l'intention des décideurs politiques

1. Promouvoir la création de services adaptés aux besoins et aux aspirations des personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement.
2. S'assurer que les personnes sans domicile peuvent jouir de leurs droits de citoyens (p.ex. du droit de vote).
3. Développer des politiques dans lesquelles les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement sont considérées comme égales aux autres. Les politiques ne doivent pas faire de distinction entre les pauvres « méritants » et « démeritants » ou directement ou indirectement criminaliser les personnes (p.ex. interdire le fait de dormir dans la rue ou de boire dans des espaces publics).
4. Impliquer les représentants des usagers dans le développement, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques qui ont un impact sur les personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement, y compris les stratégies d'aide aux personnes sans domicile, les politiques d'emploi et sociales, etc.
5. S'attaquer aux causes structurelles et aux facteurs déclenchants de l'exclusion liée au logement et proposer des solutions de logement adéquates, à long terme aux personnes qui font l'expérience de l'exclusion liée au logement.





Lectures complémentaires

Si vous souhaitez en savoir davantage sur les manières possibles de promouvoir le renforcement des capacités et la participation dans votre pays, merci de consulter les publications suivantes sur des sujets liés:

- En annexe de cette publication: Témoignages d'utilisateurs et de membres du personnel sur le renforcement des capacités.
- Valeurs communes pour la participation; disponible en anglais, en français et en allemand :
- Boîte à outils sur la participation; disponible en anglais, en français, en allemand, en espagnol et en polonais
- Recueil de pratiques intéressantes et de ressources en termes d'informations ; disponibles en anglais et en français

17

Vous pouvez accéder à ces ressources à l'adresse:

<http://www.feantsa.org/code/fr/theme.asp?ID=34>

Pour plus d'informations, merci de contacter Silke Paasche:

silke.paasche@feantsa.org





La FEANTSA est soutenu par le programme communautaire européen pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013).

Ce programme a été créé pour soutenir financièrement la mise en oeuvre des objectifs de l'Union européenne dans le domaine de l'emploi et des affaires sociales, fixés dans l'Agenda social, et contribue par conséquent à l'atteinte des objectifs de la Stratégie de Lisbonne dans ces domaines.

Ce programme de sept ans vise tous les acteurs qui peuvent contribuer au développement de législations et politiques sociales appropriés et efficaces au niveau de l'emploi, à travers l'UE27, l'AELE et les pays candidats à l'adhésion.

A cet effet, PROGRESS se veut:

- Fournir une analyse et des conseils politiques sur l'emploi, la solidarité sociale et l'égalité des sexes;
- Contrôler la mise en oeuvre de la législation et des politiques européennes au niveau de l'emploi, de la solidarité sociale et de l'égalité des sexes;
- Promouvoir le transfert de politiques, de l'apprentissage et du soutien parmi les Etats Membres sur les objectifs européens; et
- Relayer les opinions des acteurs et de la société en générale.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter:

http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_fr.html

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et la Commission décline toute responsabilité de l'utilisation faite des informations contenues dans le présent document.

**Fédération Européenne des Associations Nationales
Travaillant avec les Sans-Abri, AISBL**

194, Chaussée de Louvain

1210 Bruxelles

Belgique

Tél: +32 (0)2 538 66 69

Fax: +32 (0)2 539 41 74

Email: information@feantsa.org

