

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Bruss'help est une association de droit public mandatée par la COCOM, chargée de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et les dispositifs d'insertion, ainsi que de mener des études et des analyses sur la problématique du sans-chez-soirisme à Bruxelles.

bruss'help.brussels 

Colophon

Éditeur responsable

Mehdi Kassou

Coordination

Eva Salman

Mise en page

Expansion Partners

Photographies

Kim Sattler – Luc Viatour – Titouan De Wolf – Eva Salman – Jalil El Kouais

bruss'help.brussels 

Bruss'help asbl | 15 Rue de l'Association | 1000 Bruxelles | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.brusshelp.org | info@brusshelp.org | TVA BE 0723.632.965

Édito	5
Bruss'help 2024 : le fil d'ariane d'un nouveau chapitre	08
Éclairer l'avenir	08
Comités	12
Vision - missions - valeurs	12
Bruss'help et sa mission de coordination	17
Les concertations des acteurs de terrain	17
L'appui à des dispositifs innovants et des dispositifs de crise	19
Générer des informations tournées vers l'action	32
Le Masterplan : publication de la stratégie globale	32
Brussels Deal	35
Coordination des dispositifs de relogement durables et innovants	38
Présidence de l'Union Européenne	41
Un observatoire au service de solutions concrètes	44
Dénombrement des personnes sans abri et mal logées	44
Rights First	46
Recherche sur les personnes sans titre de séjour	48
Comités d'accompagnement de recherche liés au sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale	51
Renforcer l'orientation, diversifier les réponses	52
Point d'information	52
Le dispatching et l'orientation	56
Elaboration d'un inventaire régional des places d'accueil d'urgence	65
Organisation & vie de l'institution	68
Ressources humaines & continuité des activités	68
Gestion & finances	69
IT	72
Communication	73
Opus de fin	78



Édito

A l'heure d'écrire ces lignes, la Région bruxelloise est en affaires courantes depuis 9 mois, des fusillades terrorisent les quartiers et le Gouvernement fédéral boucle un accord très défavorable à la Région-Capitale. L'incertitude est énorme. Sans parler de l'international et de l'Europe.

La réalité de notre secteur nous renvoie elle aussi à un énorme échec collectif : Bruxelles n'a jamais compté autant de personnes mal logées. Le dénombrement de 2024 le confirme : 9.777 personnes sans chez-soi ont été comptabilisées dans notre région en novembre 2024.

Aussi avons-nous la responsabilité de recréer un horizon désirable. Pour éviter de faire planer cet horizon désirable en plein rêve, commençons par saisir le réel, le présent positif :

- L'arrêté locatif qui définit les règles d'attribution des logements sociaux a été modifié pour permettre la mobilisation de 3, puis 4,5 puis 6% des attributions à des personnes sans chez-soi. Cet arrêté est aujourd'hui prêt à être mis en œuvre puisque la SLRB, Bruss'help et le secteur

en ont négocié les outils de gestion (Masterplan mesure 11).

- La Commission Paritaire Locative est sur les rails. Elle permet la renégociation de baux et constitue une nouvelle pièce à l'édifice pour construire une sécurité sociale du logement (Masterplan mesure 1).
- IrisCare renforce son engagement dans l'accompagnement des personnes vivant avec des assuétudes et ne disposant pas de suivi médical. La seconde salle de consommation à moindre risque (Link Up) est en passe d'être ouverte (Masterplan mesure 23).
- Les équipes d'Includo ont été formées par le secteur du sans-chez-soirisme et des assuétudes. Elles sillonnent le réseau de la STIB pour aider les personnes à trouver des soins adaptés, un lieu d'accueil ou des services sociaux disponibles (Masterplan mesure 12).
- La nouvelle Ordonnance « Droit au logement » prévient les expulsions sauvages par une

menace de sanction de 18 mois de loyer au propriétaire jetant son locataire à la rue (Masterplan mesure 2 – niveau 3).

- Vous trouverez dans ce rapport d'activité de nombreux « réels » qui contribuent clairement à l'horizon désirable que nous portons.

Tout ceci signifie que des personnes et des collectifs ont réussi. Un rapport d'activité est l'occasion de les en remercier. Ils et elles ont taillé ces mesures au cordeau. Ce sont de très beaux succès. Nous remercions notamment les deux directeurs-trices de Bruss'help qui nous ont quittés en 2024. Ces personnes ont donné beaucoup. Nous saluons aussi celles et ceux qui, dans d'autres organisations d'aide aux personnes, ont dû s'arrêter d'épuisement ou par crainte de l'être. Quelques réussites, sûrement, mais au prix fort tant les résistances sont puissantes.

Bruss'help réunit alors les organisations qui veulent réussir malgré les forces contraires. Bruss'help construit maille par maille cet horizon désirable qu'est le changement d'identité de la Ville : Bruxelles doit mettre un terme au sans-chez-soirisme, Bruxelles doit quitter cette culture du mal-logement et de l'abandon des personnes à l'errance.

Cette mission s'exerce dans l'opérationnel au quotidien plus que dans l'institutionnel. Or,

l'institutionnel bruxellois est en profonde mutation. Il se prépare à une large rationalisation. Nous plaidons dans ce contexte le renforcement des lieux qui s'intéressent aux personnes les plus précaires, justement parce que si ces personnes sont précaires, c'est parce que les autres institutions ne s'y intéressent pas. Noyer Bruss'help dans d'autres services publics, c'est invisibiliser le sans-chez-soirisme. Nous savons que, si les personnes et les enjeux que nous soutenons ne trouvent plus d'espace dédié pour s'exprimer, la problématique du sans-chez-soirisme disparaîtra dans le spectre de la fatalité.

Bruss'help fait partie de ces institutions dont l'objectif est d'assurer une attention importante à des publics à la marge du système. Chaque fois qu'il constate une exclusion endémique, notre démocratie crée, encore pour combien de temps, une institution de veille et d'action en faveur de ce public. À chaque particularité, son institution particulière : Unia pour les publics subissant des discriminations (handicap, religion, orientation sexuelle, couleur de peau, fortune...), Myria pour les migrants, le Conseil central de surveillance pénitentiaire pour les détenus, le Comité P pour la police etc. Là où il y a un risque, une institution veille et agit. Les modes d'intervention sont plus ou moins élargis en fonction du risque défini et reconnu. Bruss'help veille à ce que la société arrête de dévisser dans le sans-abrisme.

Réunir le gouvernement et les opérateurs autour de cette mission fonctionne. Cette logique a permis de construire ensemble la réponse au COVID, la réponse à l'arrivée des Ukrainiens, la réponse au refus fédéral d'accueil des demandeurs d'asile, la réponse à la présence accrue de personnes consommatrices de drogues dans l'espace public, les gares et dans les stations de métro, la réponse aux effets sur la santé mentale du vécu dans la précarité, l'accompagnement des femmes victimes de violences domestiques perdant leur logement, etc.

Aujourd'hui, l'horizon souhaitable est connu. C'est le Masterplan. L'équipe de Bruss'help réunit des talents incroyables. Le réseau des acteurs partage une même vision. De nombreuses administrations et acteurs des secteurs connexes rejoignent les mêmes préoccupations. Ensemble, nous attendons le signal du Gouvernement bruxellois pour avancer plus rapidement.

Bonne lecture de ce rapport 2024 et en route pour la fin du sans-chez-soirisme en 2030.



Pierre Verbeeren
Président.



Bram Fret
Vice-Président.



BRUSS'HELP 2024 : LE FIL D'ARIANE D'UN NOUVEAU CHAPITRE

Après une période marquée par l'urgence et la nécessité d'agir sur le terrain, l'année a permis d'engager une réflexion approfondie sur l'avenir de l'organisation. Plus qu'un simple ajustement, il s'agit d'un tournant : comment affiner notre action, renforcer notre impact et inscrire notre engagement dans une vision à long terme ?

Éclairer l'avenir

L'année 2024 marque une étape déterminante pour Bruss'help, avec l'adoption de deux documents structurants qui dessinent son avenir et renforcent son action.

En mars, le premier Contrat de gestion de l'organisation a été signé avec le collège réuni de la COCOM, consacrant officiellement le rôle central de Bruss'help dans la coordination des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion. Ce cadre formel fixe les engagements de l'organisation : assurer l'orientation des bénéficiaires, structurer

les dispositifs d'accueil, coordonner les services de travail de rue et développer des outils d'observation et de relogement durable. Il garantit également les moyens nécessaires pour poursuivre ces missions, tout en affirmant les principes d'efficacité, de transparence et de concertation au cœur de son action.

Quelques semaines plus tard, c'est une autre dynamique qui se concrétise avec la présentation du Masterplan pour la lutte contre le sans-abrisme. Fruit d'une large concertation, ce document stratégique projette la Région vers 2030 avec des mesures concrètes pour renforcer les dispositifs existants et développer des solutions pérennes de prévention et de lutte contre l'absence de chez-soi à Bruxelles.

Dans le même temps, ces évolutions s'accompagnent d'un changement de Direction. Après cinq années à la tête de Bruss'help, François Bertrand a quitté ses fonctions en avril, laissant derrière lui une organisation consolidée et prête à relever de nouveaux défis. En juillet, Laetitia Delande lui a succédé, apportant avec elle une énergie nouvelle et une vision ancrée dans l'innovation sociale. Forte de son expérience dans l'action sociale et de son engagement pour une approche inclusive, elle a initié une réflexion sur les missions et les valeurs de Bruss'help, en veillant à articuler continuité et renouveau.

Pour assurer la transition entre les deux Directions, un Comité de Gestion Courante (Cogeco) a été constitué dès janvier afin de garantir la continuité des actions de l'organisation. Ce comité, composé de la présidence du Conseil d'Administration et de membres de l'équipe Bruss'help (Eléonore de le Court, Brice Cohen, Magali Pratte, Sophie Van Cruchten, Eva Salman et Lucien Mukenge), a veillé à la bonne application des obligations légales et à la prise des décisions liées à l'organisation interne et à la gestion courante tout au long de l'année 2024. Il a soutenu la Direction sortante de janvier à avril, puis assuré la gestion pendant la vacance de la Direction jusqu'en juillet, avant de faciliter la transition vers la nouvelle Direction jusqu'en décembre. Cet organe a été enfin dissolu fin 2024.

L'année 2024 s'impose ainsi comme une année pivot, symbolisant à la fois continuité et renouveau, au service d'une ambition commune.

Le Masterplan : une vision stratégique, un engagement collectif

Les missions de Bruss'help, telles que définies par l'Ordonnance du 18 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et d'insertion des personnes sans abri, incluent la coordination des dispositifs d'aide, l'organisation de l'orientation des bénéficiaires, ainsi que la conduite d'études et d'analyses sur le sans-abrisme à Bruxelles. C'est dans ce cadre

que le **Masterplan** a été publié en avril 2024, marquant un tournant majeur dans la lutte contre le sans-abrisme dans la région bruxelloise.

Ce plan résulte d'un processus collaboratif entamé dès 2021 avec les acteurs de terrain, les secteurs connexes et les bénéficiaires eux-mêmes, dans un souci constant d'écoute et d'adaptation aux réalités vécues. Le Masterplan s'inscrit dans la perspective ambitieuse de la Déclaration de Lisbonne : rompre avec le sans-abrisme d'ici 2030, en mettant en place une stratégie globale et cohérente à long terme.

Une mise en œuvre ambitieuse

Dans cette dynamique et en regard des défis à venir, le Conseil d'Administration présidé par **Pierre Verbeeren** (Président) et **Bram Fret** (Vice-Président) a une nouvelle fois démontré son

engagement, affirmant son rôle essentiel dans la co-construction de solutions durables.

Pour garantir la mise en œuvre opérationnelle du Masterplan, **Pierre-Yves Lux** a rejoint Bruss'help en novembre 2024 en tant que chef de programme Masterplan. Son rôle sera de coordonner les efforts des différents acteurs impliqués, d'assurer le suivi des mesures adoptées et de veiller à la bonne intégration des quatre axes dans les politiques publiques.

Avec ce Masterplan, Bruss'help réaffirme son engagement en faveur d'une société inclusive, où chacun peut accéder à un logement digne et à des conditions de vie respectant ses droits fondamentaux. Ce projet collectif, porté par une vision ambitieuse et des objectifs mesurables, s'inscrit dans une dynamique de transformation durable et solidaire pour la Région de Bruxelles-Capitale.



Membres du Conseil d'Administration, juin 2024.

Nos instances : juin 2024 à juin 2025

Présidence et Vice-Présidence

Pierre Verbeeren (Président), Bram Fret (Vice-Président), Pierre Muylle (Trésorier)

Conseil d'Administration

Représentants du Collège Réuni

Pierre Verbeeren (Président), Bram Fret (Vice-Président), Luc Detavernier, Pierre Muylle, Catherine Morenville, Cédric Verschooten.

Membres issus de la société civile

- *Elus parmi les membres de l'AG* : Muriel Allart (**Smes**), Christine Vanhessen (**Fédération AMA**), Birger Blancke (**Bico-federatie**)
- *Indépendants de l'AG* : Angela Van de Wiel, Mehdi Kassou.

Commissaires du Gouvernement et Invités Permanents

Bénédicte Hendrick et Gudrun Willems (Représentant les Ministres de la Santé et du Social), Tina Martens (Représentant le Ministre Président), Laurent Fripiat (Invité permanent représentant le Ministre du Budget).

Notre Assemblée Générale

Membres du Conseil d'Administration, Fabienne De Leval (**BelRefugees**), Ronnie Tack (BPA/NTA), José Fernandez (**CPAS d'Anderlecht**), Sébastien Pereau (**CPAS d'Auderghem**), Sarah Cardon (**CPAS de Berchem-Saint-Agathe**), Patrick Liebermann (**CPAS de Bruxelles**), Sébastien Lepoivre (**CPAS d'Evere**), Nicolas Lonfils (**CPAS de Forest**), Benoit Parmentier (**CPAS de Ganshoren**), Hassan Chegdani (**CPAS d'Ixelles**), Nathalie Vandenbrande (**CPAS de Jette**), Dirk Lagast (**CPAS de Koekelberg**), Eléonore Cotman (**CPAS de Saint-Gilles**), Sophie Querton (**CPAS de Schaerbeek**), Michel Kutendakana (**CPAS de Watermael-Boitfort**), Gregory Jacques (**CPAS de Woluwé Saint Lambert**), Clémentine Moyart (**Croix Rouge de Belgique**), Jean-Claude Vitoux (**Fédération des CPAS - Brulocalis**), Céline Nieuwenhuys (**Fédération des Services Sociaux**), Stéphane Leclercq (**Fedito**), Nicolas Dekuysshe (**Forum Bruxelles contre les inégalités**), Luc Bolssens (**Front SDF**), Mehdi Kassou (Indépendant), Adrienne Van Vyve (**Infirmiers de rue**), Amélie Deprez (**Médecins du Monde**), Sébastien Roy (**New Samusocial**), Laurence Noël (**Observatoire de la Santé et du Social**), Cecile Vanden Bossche (**PFCSM**), Eric Husson (**Projet Lama**), Benoît Tielemans (**Syndicat des Immenses**), Kris Meurant (**Transit ASBL**).

Comités

Après une année marquée par une concertation active pour l'élaboration du Masterplan, 2024 a poursuivi sur la lancée de l'année précédente, en consolidant et améliorant les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion, tout en intégrant les enjeux du Masterplan dans les échanges stratégiques avec les acteurs du secteur.

Les productions issues des Comités de l'Urgence et de l'Insertion sociale

Le Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion sociale (CU-CI) est constitué de représentant-e-s du CA de Bruss'help, des Fédérations AMA, BICO et de la Fédération des CPAS, des personnes sans abri ainsi que de BRULOCALIS. Au besoin et selon les enjeux traités, des expert-e-s externes peuvent être convié-e-s à des concertations spécifiques.

Il a maintenu son rythme bimestriel de réunions et s'est réuni à 7 reprises en 2024. Au cours de cette année, il a finalisé et validé le Règlement d'Ordre Intérieur qui régit son fonctionnement et a contribué à produire deux avis :

- [Avis d'alerte sur la situation des familles en rue](#)
- [Avis d'alerte du CU-CI sur la sécurisation des financements 2025](#)

Comité de Coordination restreint

Il est constitué des représentant-e-s du CA de Bruss'help, des Services du Collège réuni de la COCOM, de l'Observatoire de la Santé et du Social, des Comités de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion sociale, des personnes sans abri, des Fédérations AMA, BICO et de la Fédération des CPAS. Il a été fortement mobilisé pour la conception, la validation du contenu et la publication du Masterplan jusqu'en avril 2024.

Comité de coordination plénier

Ce Comité qui réunit une fois par an l'ensemble des acteurs publics et privés contribuant à la lutte contre le sans-abrisme ne s'est pas réuni en 2024. Les énergies ont été centralisées dans la concertation d'une assemblée de discussion autour de la publication du Masterplan qui s'est tenue en avril 2024 avec l'ensemble du secteur.

Vision - missions - valeurs

Les missions de Bruss'help, définies par [l'Ordonnance du 18 juin 2018](#) ont été précisées par le [Contrat de Gestion](#) signé le 12 mars 2024. Elles incluent la coordination des dispositifs d'urgence et d'insertion, l'organisation de l'orientation des bénéficiaires, ainsi que la tenue d'un observatoire sur la problématique du sans-abrisme en Région Bruxelles-Capitale.

A son arrivée à la Direction, [Laetitia Delande](#) a impulsé une réflexion approfondie sur les missions et projets de Bruss'help. Dès septembre, une démarche collective a été initiée pour clarifier le rôle de l'organisation et structurer ses actions en s'appuyant sur les cadres existants – l'Ordonnance, le Contrat de gestion et la Convention régionale – mais aussi sur l'expertise portée par l'équipe. Cette concertation a permis de mieux cerner les fonctions assurées au quotidien et d'affiner un plan d'action cohérent. Le Conseil d'Administration s'est activement impliqué dans ce processus, en travaillant de son côté à adapter l'architecture de Bruss'help aux enjeux actuels, tout en valorisant ses acquis.

Prise en compte de la voix des ayants droit

Parmi les engagements majeurs inscrits dans le Contrat de Gestion figurent le développement de partenariats stratégiques et la mise en place de bonnes pratiques, permettant une action mieux coordonnée et plus efficace sur le terrain. C'est dans cet esprit que Bruss'help a collaboré avec Unia, organisme de lutte contre la discrimination et de promotion de l'égalité, pour questionner la place de la participation des personnes concernées dans les politiques de lutte contre le sans-abrisme. De cet échange est née une publication parue en 2024 analysant, à travers les yeux d'expert-e-s, l'évolution de

l'approche participative entre 2019 et 2023 et les perspectives pour la prochaine législature¹.

Un second texte, co-signé par Bruss'help et le Réseau Nomade, se penche sur la contribution des expert-e-s du vécu dans la lutte contre le sans-abrisme. L'article met en avant des initiatives européennes novatrices qui intègrent pleinement les personnes concernées dans les processus de décision. En reconnaissant leur expertise et en leur donnant un rôle actif, ces pratiques favorisent des politiques publiques plus inclusives et mieux adaptées aux réalités du terrain.

Ces contributions s'inscrivent dans un engagement plus large porté par Bruss'help : combler les maillons manquants entre la prévention et l'intervention sociale et soutenir la participation des premiers concernés à la construction et à l'évaluation des politiques publiques.

1. [L'évolution de l'approche participative durant la législature 2019-2023, le regard de Unia.](#)

Pour porter et faire avancer nos actions en 2024

« Une équipe, des métiers »

Laurent BERNARD (Chargé de captation hôtelière) – Diplôme en philosophie

François BERTRAND (Directeur)
Licence en sociologique : parti en avril 2024

Olena CARBOU (Conseillère Ukraine)
Master en droit européen & Doctorat en sciences politiques

Brice COHEN (Gestionnaire RH)
Master en philosophie politique & en éthique

Steven D'HEYGERE (Responsable IT)
Gradué en informatique

Eléonore DE LE COURT (Coordinatrice des opérations) – Master en ingénieur de gestion

Laetitia DELANDE (Directrice) – Licence en criminologie : partie en janvier 2025

Constance DE CROMBRUGGHE (Conseillère)
Master en relations internationales : partie en décembre 2024

Isabelle ETIENNE (Coordinatrice services Aide

aux justiciables) – Gradué en assistant social : retraitée en juin 2024

Barbara GORGAINI (Assistante sociale)
Bachelier d'assistante sociale

Elyne KAMANZI (Assistante sociale)
Bachelier d'assistante sociale

Anne-Catherine LEPERS (Cheffe de projets)
Master en droit international & Master en droits humains : partie en septembre 2024

Pierre-Yves LUX (Chef de programme Masterplan) – Master en bio-ingénierie

Aisha MOHAMED (Technicienne de surface)

Lucien MUKENGE (Responsable administratif et financier) – Licence en fiscalité

Naomia NANDU (Assistante administrative et financière) - Bachelier en comptabilité

Adèle PIERRE (Chercheuse) – Master en anthropologie – Master en urbanisme & parcours doctoral en art de bâtir et urbanisme

Magali PRATTE (Conseillère) – Master en sciences de la population et du développement : partie en octobre 2024

Céline RATO MENINO (Assistante sociale)
Baccalauréat Littérature

Morgane ROUSSEAU (Conseillère migration)
Master en droit

Eva SALMAN (Responsable communication)
Master en sciences politiques

Christophe THIELENS (Conseiller gestion de crises) – Master en Communication et Master en Sciences des populations et du développement

Pauline TOMBUS (Conseillère juridique)
Master en droit

Sophie VAN CRUCHTEN (Assistante de Direction & Événementiel) – Master en communication, relations publiques

Sarah VAN GAENS (Chercheuse)
Master en sciences politiques

Anastasiya ZAVRACHAYEVA (Assistante sociale) – Bachelier d'assistante sociale





BRUSS'HELP ET SA MISSION DE COORDINATION

Après des premières années d'existence secouées par les chocs traversés par la Région, Bruss'help renforce son rôle de coordination en soutenant des dispositifs innovants et via la consolidation de ses espaces de concertation. Cette mission s'est inscrite dans une dynamique d'approfondissement et plusieurs volets ont été menés de front par notre équipe, avec la publication du Masterplan, le suivi du Brussels Deal et l'accompagnement des solutions de logement durable, en étroite collaboration avec les acteurs de terrain.

Les concertations des acteurs de terrain

Au-delà des organes de concertation prévus par l'Ordonnance et le Contrat de gestion, des organes de concertation opérationnelle ont été mis en place. Leur objectif est de permettre une cohérence globale des dispositifs, un partage de bonnes pratiques, une collecte d'informations

en provenance des différents opérateurs, une diffusion d'informations vers les opérateurs. Elles permettent également à Bruss'help d'affiner ses recommandations en disposant d'une connaissance actualisée et détaillée des réalités de terrain.

Concertation RAU

Des réunions bimensuelles ont été organisées avec les acteurs de l'hébergement d'urgence qui opérationnalisent les places d'urgence en Région bruxelloise : Belrefugees, Croix-Rouge, Samusocial, Ukrainian Voices, Pierre d'Angle et Centre Ariane. Ces espaces de concertation permettent de faire état des lieux des capacités et occupations des centres, et d'examiner avec les opérateurs les besoins du terrain afin de les relayer vers les acteurs compétents. Appelée « Réunion des Acteurs de l'Urgence » (RAU), elles deviendront « Concertation Hébergement d'Urgence » (CHU) en 2025.

La concertation Veille sanitaire

La concertation Veille sanitaire consiste en une réunion toutes les six semaines co-organisée par Bruss'help et Cover, réunissant l'ensemble des acteurs de terrain et certains acteurs des pouvoirs publics comme Vivalis. Cet espace permet de partager les constats et les réponses déployées en matière sanitaire observées au niveau du sans-abrisme (rue, squats, hébergements d'urgence, maisons d'accueil, etc.), mais aussi de partager les réponses spécifiques et individuelles apportées aux situations sanitaires. Il est également un lieu propice pour mutualiser les forces et les pratiques en matière de réponse sanitaire, et alimenter le

plaidoyer socio-sanitaire auprès des pouvoirs publics (par l'intermédiaire de Bruss'help et de Vivalis).

En 2024, 8 réunions de concertation de veille sanitaire ont été organisées dans nos bureaux. En moyenne, ce sont 20 à 30 représentants d'organisations qui assistaient aux réunions. Plusieurs présentations de services ont par ailleurs été assurées dans le cadre de cette concertation, notamment le service Brusano et le dispositif mobile 107-Précarité.

Vers trois nouveaux espaces de concertations en 2025

Nous prévoyons par ailleurs de mettre en place plusieurs nouvelles concertations en 2025 :

- Concertation Travail de rue
- Concertation Prévention/Communes
- Concertation Accueil de jour

L'appui à des dispositifs innovants et des dispositifs de crise

Selon l'arrêté modificatif signé le 14 décembre 2023, il est prévu que Bruss'help assure une coordination des acteurs régionaux, un accompagnement et un reporting dans le cadre des projets SubLINK et Cover. Pour mener à bien ces missions, l'organisation a pu renforcer son

équipe avec un ETP en août 2023, consolidant ainsi son rôle de soutien aux dispositifs innovants. L'avenir de ce financement reste toutefois incertain au-delà de 2024, et c'est sur fonds propres que l'appui à ces deux dispositifs innovants se poursuit par le Conseiller Gestion de crises, [Christophe Thielens](#), pour garantir un suivi adapté aux réalités du terrain.



Accompagnement des projets SubLINK et Cores'ponsabilités

SubLINK : un projet innovant intersectoriel pour personnes en errance dans les stations de métro

Bruss'help accompagne et appuie le dispositif SubLINK, un projet intersectoriel innovant né en réponse à une présence accrue des personnes sans chez-soi et /ou souffrant de problèmes d'addictions dans les stations de métro de la Région de Bruxelles-Capitale.

En tant que dispositif réticulaire, SubLINK combine les expertises de DIOGENES, du New Samusocial, du Projet Lama, de Transit et de Bruss'help, en associant la STIB. Il s'articule autour de cinq éléments principaux :

- des équipes mobiles, offrant un accompagnement psycho-médico-social global personnalisé et un travail d'orientation favorisant les ouvertures de droits au sens large du terme ;
- une gouvernance partagée, à travers la mise en place d'une "Plateforme de services" en charge de la coordination des opérations et de la liaison ;

- l'accueil et l'hébergement, notamment dans le dispositif "Nuitées d'hôtel" comme outil d'accompagnement des personnes rencontrées dans les stations ;
- une intervention innovante, avec un impact à court terme et une portée structurelle ;
- la mobilisation et responsabilisation des territoires : communes, accueil de jour, hébergement d'urgence, logement, CPAS, hôpitaux.

SubLINK est financé par Bruxelles Mobilité, par Vivalis et par safe.brussels. Fin 2024, la STIB a également renouvelé son soutien au projet avec une subvention additionnelle. Composée de 11 ETP, l'équipe intervient aujourd'hui sur un scope de 12 stations STIB. SubLINK s'efforce également de promouvoir des compromis de coexistence entre les différents acteurs présents en station, tout en cherchant à développer des solutions structurelles pour favoriser l'inclusion sociale de ces personnes.

SubLINK sur le terrain en 2024

SubLINK 2024 en chiffres

En 2024, 7.542 interventions SubLINK ont permis

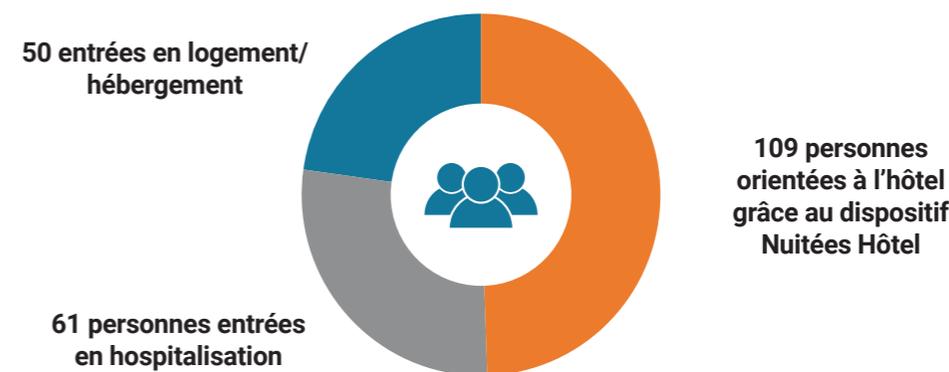
1.191
personnes différentes rencontrées

766
personnes accompagnées

1.076
accompagnements physiques

768
orientations

Avec comme résultat **220 personnes orientées** en sortie de station, soit :



Par ailleurs, les interventions SubLINK ont également eu comme résultats :



Ces résultats constituent le préalable nécessaire et l'amorce d'un travail d'orientation et de sortie de station à plus long terme.

Grâce à l'accompagnement proposé, 694 avancées concrètes ont été réalisées dans divers aspects de la vie des personnes suivies. Nous constatons que la santé apparaît comme un enjeu central, avec un accès facilité aux soins médicaux et un suivi renforcé. Par ailleurs, des progrès significatifs ont été observés dans l'accès aux droits administratifs et juridiques. En revanche, la prise en charge des addictions demeure un défi, nécessitant un abaissement des barrières à l'entrée pour mieux répondre aux besoins du public concerné.

Le dispositif Nuitées hôtels de SubLINK, géré par Bruss'help

Dispositif « nuitées d'hôtel » vise à diversifier les types d'hébergement temporaires de courte durée pour les habitant-e-s des stations STIB, donnant du sens à l'accompagnement social.

Le dispositif nuitées d'hôtel en 2024 en quelques chiffres :



Les nuitées d'hôtel permettent d'améliorer la prise en charge des habitant-e-s du métro, en leur proposant des nuitées d'hôtel qui leur permettent, outre de leur donner un répit et un abri temporaire, de mettre en place un parcours

d'accompagnement psycho-médico-social. Ce dispositif n'est pas un centre d'urgence ni une solution durable, mais peut être un outil probant dans le dessin d'une trajectoire durable de sortie de rue.



Il s'agit d'un outil important pour le·a travailleur·se et pour l'habitant·e de la rue et toute une méthodologie a été créée au sein de l'équipe SubLINK afin d'objectiver les critères de mise à l'hôtel (il n'est en effet pas possible d'héberger toutes les personnes rencontrées). L'un de ces critères est notamment de mener une réflexion avec la personne sur les objectifs de cet hébergement. Ceux-ci peuvent être variés : rendez-vous médical, administratif, pouvoir bénéficier de repos (avant une hospitalisation ou pour rentrer en cure dans les meilleures conditions, par exemple), retour au pays, hébergement d'urgence pour des personnes en très grande vulnérabilité et qui ne peuvent plus aller dans les centres d'urgence...

Ce dispositif affiche un très grand taux de réussite, ce qui démontre qu'il est un outil pertinent pour faciliter le parcours des habitants de la rue.

Le rôle de Bruss'help dans le projet SubLINK

Le rôle de Bruss'help dans le projet SubLINK se situe à plusieurs niveaux :

- Appui et suivi du dispositif via la participation aux différentes plateformes de concertation et de décision : au Comité d'Accompagnement (COMAC) qui vise à relayer les constats de terrain vers le monde politique, au Comité de Pilotage (COPIL) qui permet une orientation stratégique du dispositif, et à la Plateforme

de services (PFS) qui a pour vocation de coordonner opérationnellement les actions de terrain et de réfléchir à des solutions individuelles ou collectives innovantes ;

- Évaluation du dispositif sur base des données consolidées (interventions, public) transmises par la Plateforme de services ;
- Plaidoyer et recommandations sur base de l'expertise des opérateurs de terrain et de l'analyse des données ;
- Facilitation à l'activation des solutions en surface (jour/nuit). Liens et relais vers le secteur sans-abri (accueil de jour, hébergement, ...).

Durant cette année, Bruss'help a activement participé au projet SubLINK, notamment via le **déploiement du dispositif « nuitées d'hôtel »**, mis en place en 2023 en partenariat avec le projet Lama. Dans ce cadre, nous nous sommes impliqués dans la captation des hôtels partenaires, via la recherche et contacts avec des hôteliers bruxellois afin de présenter le projet et d'établir des conventions de collaboration, puis dans le maintien du lien de confiance avec les hôteliers grâce à des contacts réguliers avec ces derniers afin d'assurer un partenariat optimal basé sur la confiance et la transparence. Bruss'help a également œuvré à la définition d'un circuit administratif et financier, à travers la rédaction de conventions de partenariat, la rédaction du bon de commande pour les équipes, le suivi et paiement

des factures, etc. Un groupe de travail a enfin été organisé, rassemblant certain·e·s travailleur·se·s des différentes organisations partenaires, afin de faire un état des lieux du dispositif en vue de l'améliorer progressivement.

Pour alimenter la **réflexion autour de la collaboration entre l'approche sécuritaire et l'approche social-santé**, Bruss'help a également organisé 2 séances de réflexion réunissant l'ensemble des acteurs du projet SubLINK, afin de réfléchir à l'articulation entre l'approche sécuritaire et l'approche social-santé. La volonté de réfléchir à ces aspects s'inscrit dans un contexte bruxellois complexe, marqué par l'aggravation de situations d'hyper-exclusion et des réponses majoritairement sécuritaires, qui, sans alternatives structurelles, déplacent les problématiques plutôt que de les résoudre (ex. : Plan Gare du Midi, politique des hot-spots).

L'échange s'est d'abord centré sur la collaboration entre la STIB, chargée de la sécurité des usagers, et les acteurs sociaux de SubLINK, qui accompagnent les personnes en errance dans les stations. Plusieurs questions ont été explorées : comment optimiser cette coopération, structurer une « cohabitation conflictuelle » et concilier missions respectives ?

Cette réflexion se poursuivra avec la mise en place de l'équipe sociale Includo de la STIB et gagnerait à être élargie aux autres acteurs bruxellois. Une approche coordonnée et holistique, intégrant une politique de prévention en matière de consommation de drogues, est indispensable pour éviter que des réponses uniquement sécuritaires n'entravent le travail social et le droit à la santé des personnes concernées.

Enfin, nous avons organisé des **rencontres avec les bourgmestres et les services communaux** (CPAS, services de prévention) dans les Communes concernées par le scope d'intervention du projet SubLINK (Etterbeek, Ixelles, Saint-Josse). L'objectif de ces rencontres consiste à présenter le projet, en vue d'une mobilisation et d'une responsabilisation des territoires : communes, accueils de jour, hébergements d'urgence, logements, CPAS, hôpitaux pour construire des solutions d'accueil et d'accompagnement accessibles aux habitants de la rue (d'ici et d'ailleurs, avec ou sans titre de séjour).

Par ailleurs, à l'heure d'écrire ces lignes, il est prévu de solliciter la Conférence des bourgmestres de la Région bruxelloise afin de les sensibiliser à l'action et au rôle essentiel de SubLINK, dans le contexte particulier de la transition gouvernementale, des problèmes de sécurité liés au narcotrafic et des mesures

sécuritaires prises par le Conseil Régional de Sécurité (CORES).

Perspectives du dispositif SubLINK et de son accompagnement par Bruss'help

Dans les mois à venir, Bruss'help envisage de poursuivre les efforts engagés en vue d'accompagner au mieux les partenaires de terrain SubLINK.

Grâce à la subvention facultative octroyée à Bruss'help, afin d'accompagner la politique des hot-spot par une approche social-santé, nous avons engagé un collaborateur à temps-partiel afin d'accompagner et affiner le développement du dispositif « nuitées d'hôtels » tout en ayant en ligne de mire la mesure 23.3 du Masterplan concernant l'accompagnement des publics avec assuétudes, qui prévoit notamment la création de 200 places en hôtels. L'objectif serait aussi d'intégrer d'autres partenaires au projet afin d'élargir l'accès au dispositif au-delà des personnes présentes dans les stations STIB et d'augmenter le nombre d'hôtels partenaires pour garantir des places toute l'année.

Il s'agira également de renforcer la coordination opérationnelle « drogues et vulnérabilités », à travers la Plateforme de services (cfr note 2 du CU-CI sur le travail de rue et les équipes mobiles en RBC), qui réunit les acteurs mobiles actifs sur

la thématique du crack ou autres vulnérabilités urbaines (en rue, dans les stations, les squats, etc.).

Par ailleurs, depuis décembre 2024, le dispositif SubLINK et son dispositif nuitées d'hôtels s'articulent avec le dispositif « Cores'ponsabilité », un dispositif régional de renforcement des services ambulatoires bas seuil à Bruxelles développé dans la foulée des actions mises en place par le Conseil Régional de Sécurité (CORES). Ce dispositif socio-sanitaire de renforcement des services bas seuil s'appuie sur le partenariat opérationnel de 6 acteurs assuétudes et de la réduction des risques que sont le Projet Lama, le Mass, Enaden, Babel, Modus Vivendi et Dune.

Enfin, l'intégration du dispositif Includo de la STIB aux interventions socio-sanitaires en station est en cours de structuration. Un processus définissant son rôle et son articulation avec SubLINK et le volet Social/Santé de Cores est en développement.

Recommandations pour la suite du projet

« La réussite dépend notamment des options en surface pour éviter un constat d'échecs successifs »

Un-e travailleur-se SubLINK lors de la réunion du 21/3 à la Commune d'Etterbeek

Dans le cadre du projet SubLINK, Bruss'help s'associe aux différentes recommandations formulées par les partenaires de terrain :

- **Pérennisation de l'équipe SubLINK :** Bruss'help recommande un subventionnement pluriannuel de trois ans pour assurer la continuité de l'équipe SubLINK et adapter son périmètre d'intervention selon l'évolution des besoins.
- **Développement de la Plateforme de services :** La plateforme de services permet l'amélioration de la communication, de la concertation et des pratiques dans le respect des spécificités et des expertises spécifiques des différents services. Elle doit être consolidée et évaluée au sein de SubLINK avant d'être élargie à d'autres acteurs mobiles bruxellois ou ancrée localement (ex. bassins PSSI).

- **Dispositif mixte d'hébergement temporaire :** L'hébergement est clé pour favoriser des parcours de sortie de rue. Bruss'help propose un panel de solutions adaptées :
 - Nuitées en hôtel, gérées par des hôteliers avec un suivi assuré par SubLINK.
 - Places spécifiques dans des structures existantes (Samusocial, BelRefugees, Croix-Rouge...).
 - Espaces en accueil de jour et chauffoir de nuit pour garantir un lieu sécurisé.
- **Réduction des risques liés à l'alcool :** Mise en place progressive d'un projet RDR alcool dans les structures d'accueil et d'hébergement, avec un chargé de projet et la formation des équipes.
- **Création de logements durables :** Pour éviter que le dispositif d'hébergement SubLINK ne



bloque les bénéficiaires dans des solutions temporaires, quelques pistes pourraient être explorées :

- L'identification de propriétés pouvant être mises en convention avec des AIS ou des SISP ;
 - Le renforcement des partenariats avec Housing First, Issue et autres dispositifs de relogement ;
 - L'exploitation du bâti public disponible.
- **Formation et cadre juridique** : Sensibiliser et former le personnel médical et pharmaceutique aux réalités des publics avec assuétudes. D'autre part, réviser le cadre juridique sur les drogues pour le recentrer sur la santé et les droits humains.
 - **Gestion des squats** : Bruss'help souhaite sortir d'une approche réactive et privilégier un cadre d'orientation transparent et équitable, plutôt que des solutions d'urgence saturées.

Accompagnement du projet Cover

Bruss'help a collaboré avec l'équipe Cover sur deux volets principaux : la veille sanitaire et l'accompagnement des squats et occupations temporaires en Région bruxelloise.

Veille sanitaire

Bruss'help a activement participé à la conception

du plan de veille sanitaire en co-organisant avec Cover **7 «focus groups»** composés d'associations et collectifs de personnes en situation précaire. Ces discussions ont permis d'élaborer un plan de veille sanitaire et un plan de communication, après 9 réunions de travail. Un outil de collecte de données a été développé en complément du carnet de route de Diogenes. Les données recueillies sont utilisées pour la prise en charge clinique, les relations avec les partenaires et les rapports destinés à Vivalis.

Toutes les 6 semaines, Bruss'help et Cover organisent des réunions de concertation "veille sanitaire", visant à rassembler de manière régulière les organisations de terrain et l'administration Vivalis. Plus d'infos, voir [page 18](#).

Accompagnement des squats / occupations temporaires

Cette année, Bruss'help et Cover ont tenté d'organiser une réponse structurée aux squats et occupations temporaires, visant à mieux organiser les interventions et anticiper les situations.

Cela inclut des concertations avec les acteurs sociaux et les propriétaires pour explorer des conventions d'occupation temporaire, afin de garantir la stabilité des occupants et éviter les expulsions répétées.

Pour ce faire, un Groupe de Travail a été initié. Bien qu'il soit encore en phase de structuration, son objectif serait de définir une stratégie d'intervention concertée sur ces questions.

Par ailleurs, Bruss'help a joué un rôle de gestionnaire de crises, en coordonnant les réponses aux expulsions et en réorientant les personnes vers des solutions adaptées.

Equipes mobiles

Durant l'été 2023, Bruss'help a été sollicité par Vivalis dans le cadre de l'implémentation du plan Gare du Midi (GDM), afin de proposer un plan d'action à moyen-court-long terme en concertation avec les organisations social-santé présentes dans et autour de la Gare. En 2024, la concertation a continué pour la mise en place d'un hub social à la Gare du Midi et dans le quartier Brabant. Les discussions sont en cours pour activer ces hubs, avec un financement prévu dans le cadre du CRU-7.

Perspectives

Nous envisageons de poursuivre l'accompagnement de Cover sur deux volets majeurs, et en lien avec les propositions formulées dans le Masterplan :

- Veille sanitaire : le développement du plan de veille à l'échelle régionale, incluant

sensibilisation, réduction des risques et informations sectorielles via des circulaires.

- Squats et occupations temporaires (ou HCAN) – augmentation des places dans les occupations temporaires et mise en place d'un comité intersectoriel pour organiser des interventions concertées et développer une réflexion stratégique (cfr mesure 16.3 du Masterplan).

La coordination du Plan froid extrême

L'asbl Bruss'help a été chargée par les autorités régionales d'élaborer un «Plan froid extrême» permettant de s'assurer que pendant la période hivernale, un nombre supplémentaire de places d'hébergement soit prévu en faveur des personnes sans abri particulièrement vulnérables. L'élaboration de ce plan et la recherche de bâtiments s'est faite en collaboration avec le SPRB. En parallèle, nous sollicitons également la STIB et la SNCB, concernant les mesures mises en place en stations.

Hiver 2023-24

Pour l'hiver 2023-24, le plan a permis d'activer, durant 2 mois, 243 places d'hébergement en addition aux places « grand froid » (150). Les places ont été activées le 7 janvier 2024 lorsque les conditions climatiques le justifiaient, l'alerte

météo ayant été donnée par Bruss'help. Pour rappel, le seuil théorique d'activation prévu est atteint lorsque les prévisions météorologiques annoncent des températures de moins 4 degrés pendant 3 jours consécutifs. Ces places sont ouvertes pour une durée minimale d'un mois à compter de l'activation.

L'activation du dispositif « Plan Froid Extrême » a été annoncée le 2 janvier 2024 et les places ont été ouvertes 5 jours plus tard, soit le 7 janvier 2024. Parmi les 243 places ouvertes, 188 ont été gérées par la Croix-Rouge de Belgique, à destination d'hommes isolés dans le bâtiment « Clinique » sur la commune d'Anderlecht, et 55 ont été ouvertes par le Samusocial en complément des capacités existantes dans des centres déjà en activité.

L'enregistrement des places était assuré par la permanence téléphonique du Samusocial, mais également via un fichier accessible aux partenaires de terrain.

Au niveau de la STIB, le plan hiver a été activé systématiquement lorsque la température était inférieure ou égale à zéro degré. Il a pu l'être, entre zéro et cinq degrés, sur décision du Management de la Business Unit Customer Experience de la STIB.

La SNCB, de son côté, a maintenu la Gare du Midi

ouverte pendant la nuit en cas de températures égales ou inférieures à zéro.

Hiver 2024-25

La note « Plan froid extrême 24-25 » préparée par Bruss'help et validée par les autorités prévoyait l'ouverture de 160 places supplémentaires, 150 places gérées par la Croix-Rouge dans un bâtiment rue de Linthout et mis à disposition par la SPRB, et 10 places de buffer dans le centre pour personnes vulnérables et/ou médicalisées du Samusocial, situé rue Prince de Liège à Anderlecht. Il n'a cette année pas été possible pour le Samusocial d'activer davantage de places (55 places en 2024) pour des questions de problèmes infrastructurels.

Finalement, nous pouvons déjà dire à l'heure d'écrire ces lignes, qu'il a été décidé dans un deuxième temps d'ouvrir 40 places supplémentaires Froid extrême pour familles dans le centre Marie-Curie 2 géré par Ukrainian Voices et initialement destiné à l'accueil de réfugiés ukrainiens.

Tout comme en 2024, c'est le 7 janvier 2025 que les premières places ont été ouvertes après alerte du Gestionnaire de Crise de Bruss'help, les températures IRM annonçant une séquence prolongée de températures négatives (plus d'infos dans le rapport annuel prochain).

La coordination de l'aide aux justiciables : une nouvelle étape

L'année 2024 marque un tournant important pour la coordination de l'aide aux justiciables, avec le départ à la retraite d'Isabelle Etienne, coordinatrice du pôle depuis plus de 40 ans d'engagement sans faille. Son expertise et son dévouement ont été des atouts majeurs dans le développement des actions d'accompagnement des personnes sortant de prison.

À partir de juin 2024, la fonction de coordination de l'aide aux justiciables a été transférée sous l'égide de l'administration Vivalis, conformément aux réformes visant à harmoniser la gestion de l'aide aux justiciables entre les Régions et les Communautés. Ce transfert a été préparé dans un esprit de continuité, et a impliqué une concertation entre les parties prenantes pour assurer la pérennité des projets initiés par Bruss'help.

Avant ce changement, plusieurs projets ont fait l'objet d'un suivi attentif.

Kits de sortie : La gestion des kits de sortie a continué d'être assurée par Bruss'help jusqu'à juin 2024, avec une distribution stable. Les kits ont été adaptés en fonction des retours et des évolutions des besoins des bénéficiaires, un processus évalué et ajusté en concertation avec les acteurs de terrain.

Nous saluons une nouvelle page pour l'aide aux justiciables, riche de projets collectifs et de partenariats, tout en exprimant une fois de plus notre gratitude à Isabelle Etienne pour son engagement et sa contribution inestimables au fil des années.



Isabelle Etienne - ©Chloé Thome

Générer des informations tournées vers l'action

Depuis sa création, Bruss'help s'attache à fournir aux acteurs du secteur des informations claires, accessibles et immédiatement opérationnelles. Dans un domaine où la réactivité est essentielle, nous avons développé des outils dédiés à la diffusion rapide et à l'orientation des professionnels, garantissant ainsi une meilleure coordination des dispositifs d'aide.

Parmi ces outils, la plateforme **Help in Brussels** constitue une ressource incontournable pour l'orientation des travailleurs·ses sociaux·les, en leur offrant un accès actualisé à l'ensemble des services disponibles à Bruxelles.

D'un autre côté, les **newsletters FLASH** permettent d'informer en temps réel les partenaires des évolutions du secteur, des adaptations de services et des mesures en vigueur, assurant ainsi une transmission fluide et efficace des informations essentielles.

Ces dispositifs, qui continuent d'évoluer pour répondre aux besoins du terrain, sont détaillés plus loin dans ce rapport (Voir [page 53](#) pour Help in Brussels et [page 74](#) pour les FLASH).

Le Masterplan : publication de la stratégie globale

Publiée en avril 2024, la stratégie est déclinée en quatre grands axes. Elle repose sur des objectifs clairs et des mesures concrètes destinées à répondre aux différentes facettes du phénomène du sans-abrisme, depuis la prévention jusqu'à la stabilisation des personnes sans chez-soi.

Le premier axe, celui de la **prévention primaire**, vise à agir en amont afin d'empêcher qu'une personne ne tombe dans la rue. Cela passe par un renforcement des dispositifs existants, ainsi que par la mise en place de nouvelles synergies avec les secteurs connexes qui sont en contact direct avec des publics à risque, tels que l'aide à la jeunesse, les institutions de santé ou les politiques migratoires. L'objectif est de garantir qu'aucune personne ne vive sans logement approprié, que personne ne perde son logement sans recevoir une solution alternative, et que chaque individu quittant une institution dispose d'une solution de logement.

Pour cela, des mesures clés sont proposées, telles que la lutte contre la crise d'accès au logement et la prise en compte du logement comme un pilier essentiel de la sécurité sociale. Le développement d'une approche renforcée pour les victimes de violences domestiques fait également partie de cette première étape.

Le deuxième axe, la **prévention secondaire**, met l'accent sur l'importance d'agir rapidement dès qu'une personne se retrouve en situation de sans-abrisme. L'objectif est de réduire au maximum le

temps passé dans la rue ou dans des structures d'hébergement d'urgence, tout en évitant que la situation devienne chronique et qu'elle entraîne des problématiques supplémentaires.



Des actions concrètes sont prévues pour augmenter l'accès à des logements permanents, en travaillant en partenariat avec les SISF, les AIS, les communes, les CPAS, ainsi que les acteurs privés. La mise en place d'un mécanisme d'accompagnement pour les personnes nouvellement en rue et la redéfinition de la place de l'urgence font partie des mesures envisagées pour garantir une transition rapide et réussie vers un logement stable.

L'**axe tertiaire**, quant à lui, se concentre sur l'optimisation de l'accompagnement des personnes en situation de sans-abrisme. Lorsqu'une personne est déjà dans la rue ou en situation de mal logement, il devient essentiel de lui offrir un suivi adapté, qui prenne en compte les problématiques spécifiques liées à la santé mentale, aux assuétudes, ainsi qu'à l'insertion sociale et professionnelle. L'objectif ici est de garantir qu'aucune personne ne reste plus longtemps qu'il ne faut dans une structure d'hébergement de transition, et que les travailleurs sociaux disposent des moyens nécessaires pour remplir leur mission.

Le développement de programmes d'accompagnement combinant emploi et logement, ainsi que la mise en place de dispositifs permettant un suivi personnalisé des situations complexes, figurent parmi les principales mesures envisagées.

Enfin, le **quatrième axe**, la **prévention quaternaire**, propose une approche novatrice visant à lutter contre les mécanismes de violence et d'injustice institutionnels. Cet axe s'attache à garantir que les personnes sans domicile ne soient pas victimes de discriminations, et que leurs droits soient pleinement respectés dans toutes les démarches administratives et institutionnelles.

Une attention particulière sera portée à la déontologie professionnelle, avec des formations spécifiques pour les intervenants, et à la participation des personnes concernées à la vie des centres d'hébergement et à la gouvernance des structures. Ce modèle participatif, qui inclut les bénéficiaires dans les processus décisionnels, représente une avancée significative pour éviter la surintervention et les pratiques « paternalistes » souvent observées dans le passé.

L'engagement début novembre 2024 d'un Chef de programme Masterplan, [Pierre-Yves Lux](#), permet désormais d'envisager plus sereinement et concrètement ces étapes. Ainsi un plan de travail concernant la mise en œuvre du Masterplan sera finalisé début 2025. Celui-ci abordera notamment les modalités de gouvernance, de coordination et de suivi/évaluation. Enfin, une priorisation des mesures sera construite dans l'objectif de lancer très concrètement certaines mesures.

Brussels Deal

À la fin de l'année 2022, une convention de partenariat relative à l'octroi de l'accueil, communément appelée 'Brussels Deal', était signée entre les Cabinets de Secrétaire d'État à l'Asile et la Migration Nicole de Moor et du Ministre-Président Rudi Vervoort.

Dans le cadre de cette convention, Bruss'help a poursuivi en 2024 son travail de coordination au travers de la double mission qui lui a été octroyée : être en charge de la coordination opérationnelle entre les acteurs impliqués (Fedasil, les opérateurs qui encadrent les places d'hébergement) et assurer le monitoring trimestriel de ce partenariat.

Suivi opérationnel

Bruss'help a réalisé un suivi opérationnel des places du Brussels deal tout au long de l'année 2024. Réalisé par la Conseillère Migration, [Morgane Rousseaux](#), ce suivi se matérialise par des contacts réguliers avec les opérateurs mais aussi avec Fedasil afin d'améliorer le dispositif d'orientation, notamment via l'identification des besoins du public et des problématiques du dispositif pour y apporter des pistes de solution, la mutualisation et l'alignement des pratiques, et l'organisation de réunions ad hoc sur des thématiques spécifiques lorsque nécessaire.

Coordination

Bruss'help continue d'autre part son rôle d'intermédiaire entre Fedasil, les cabinets compétents, les opérateurs et le SPRB.

Des réunions de suivi mensuelles sont organisées par Bruss'help afin de rassembler Fedasil et les différents opérateurs des places du Brussels Deal. Ces rencontres servent à faire le point sur le bon fonctionnement du partenariat, à examiner les besoins spécifiques et à proposer des pistes d'amélioration du partenariat.

Un état des lieux des capacités et occupations des centres est également réalisé lors de réunions bimensuelles avec les acteurs de l'hébergement d'urgence dont font partie les opérateurs du Brussels deal. Ce moment permet aussi d'examiner les besoins du terrain et les relayer vers les acteurs compétents.

Bruss'help a animé tout au long de l'année 2024 les réunions bimensuelles réunissant les cabinets compétents, les administrations Vivalis et SPRB, afin d'aligner la vision en matière des publics sans chez-soi (y compris le public migrant) pour la RBC.

Par ailleurs, Bruss'help est présent aux réunions bimensuelles de planification des places qui rassemblent les cabinets compétents ainsi que

les administrations Vivalis et le SPRB. L'objectif est d'identifier les besoins en termes de capacité et de les croiser avec l'offre en RBC.

Enfin, Bruss'help participe aux comités d'accompagnement des opérateurs du Brussels deal.



Concernant les projets de coordination particuliers, un travail de coordination du dispositif d'accueil MENA a été réalisé en 2024 et est encore en cours. Cela a impliqué une redéfinition précise du projet, avec la rédaction d'une feuille de route, la clarification du rôle des différents acteurs, et la mise en place d'un monitoring. Dans cette optique, Bruss'help organisera en 2025 des concertations MENA rassemblant les opérateurs du Brussels deal ainsi que les acteurs de terrain qui entrent en contact avec ce public afin de partager sur les évolutions des besoins du public, les cas plus compliqués, les chiffres et d'aligner les pratiques.

Bruss'help a également initié des réunions ad hoc sur des thématiques spécifiques, notamment à travers un groupe de travail sur les bénéficiaires de la protection internationale et une série de séminaires sur le pré-accueil en centres bruxellois en collaboration avec Fedasil.

Nous avons coordonné un Groupe de Travail sur la santé mentale des demandeurs de protection internationale avec les opérateurs du Brussels deal.

Enfin, une visite au Petit-Château de Fedasil a été organisée, ainsi qu'une session d'information sur la procédure Dublin, dispensée par l'Office des Etrangers et Fedasil à destination des opérateurs du Brussels deal.

Monitoring

Bruss'help a poursuivi en 2024 et en collaboration avec l'OIM la réalisation du monitoring trimestriel du Brussels deal. Le travail réalisé dans le cadre du monitoring du Brussels Deal permet de donner une image trimestrielle des profils occupant les places d'urgence en RBC (Cocom et Région) : genre, âge, pays d'origine, statut administratif, délai depuis l'arrivée en Belgique...

Trois rapports de monitoring ont été produits en 2024, avec une amélioration notable entre les rapports en termes de précision des données présentées. Dans le premier rapport de 2024, des entretiens qualitatifs ont été réalisés avec les équipes de terrain des opérateurs du Brussels deal sur la thématique de la santé mentale des demandeurs de protection internationale et des MENA, permettant de dresser dans le rapport des constats et d'y ajouter des recommandations à destination des cabinets compétents. Des entretiens qualitatifs ont également été réalisés dans le cadre du second rapport trimestriel de 2024, et portaient sur l'accès des demandeurs de protection internationale à l'information et à leurs droits.

Un travail méthodologique a été mis en place afin d'améliorer la qualité, la précision et l'exhaustivité des données récoltées. Bruss'help continue également le travail d'enrichissement du rapport

via l'ajout de données additionnelles récoltées auprès d'acteurs tels que le Hub Humanitaire, l'équipe Cover ou le Refugee Medical Point de la Croix-Rouge. Bruss'help poursuit enfin son travail de renforcement du cadre conventionnel (administratif et juridique) de collecte des données.

Modèles d'hébergement

En 2023 et 2024, Bruss'help a organisé 3 demi-journées de séminaires avec les encadrants et le SPRB sur les modèles d'hébergement. L'objectif était d'élaborer un cadre opérationnel harmonisé en RBC, en particulier pour les places opérées dans le cadre du Brussels deal. Le SPRB et Vivalis ont été associés à la réflexion et au processus d'élaboration. Ce travail s'est basé sur le cadre existant (législatif et normes et agréments Vivalis et Fedasil) ainsi que sur l'expérience des différents acteurs. Le document sera finalisé début 2025 et annexé aux conventions des opérateurs du Brussels deal. Il comprend un socle commun d'accueil de qualité pour les places Brussels deal : services minimaux à offrir (en termes d'accompagnement PMS notamment) et normes d'infrastructure, ce qui permet aux opérateurs de définir les ressources nécessaires à la mise en place du modèle d'hébergement

Finalisation du trajet migratoire (FTM)

En 2024, Bruss'help a initié une phase exploratoire concernant le programme de finalisation du trajet migratoire. En ce sens, des rencontres ont eu lieu avec le CPAS de 1000 Bruxelles, Fedasil et le Samusocial afin de prendre connaissance des dispositifs existants. Si de premières réflexions ont été menées, il est prévu de poursuivre les discussions et réflexions une fois les majorités régionales et communales installées.

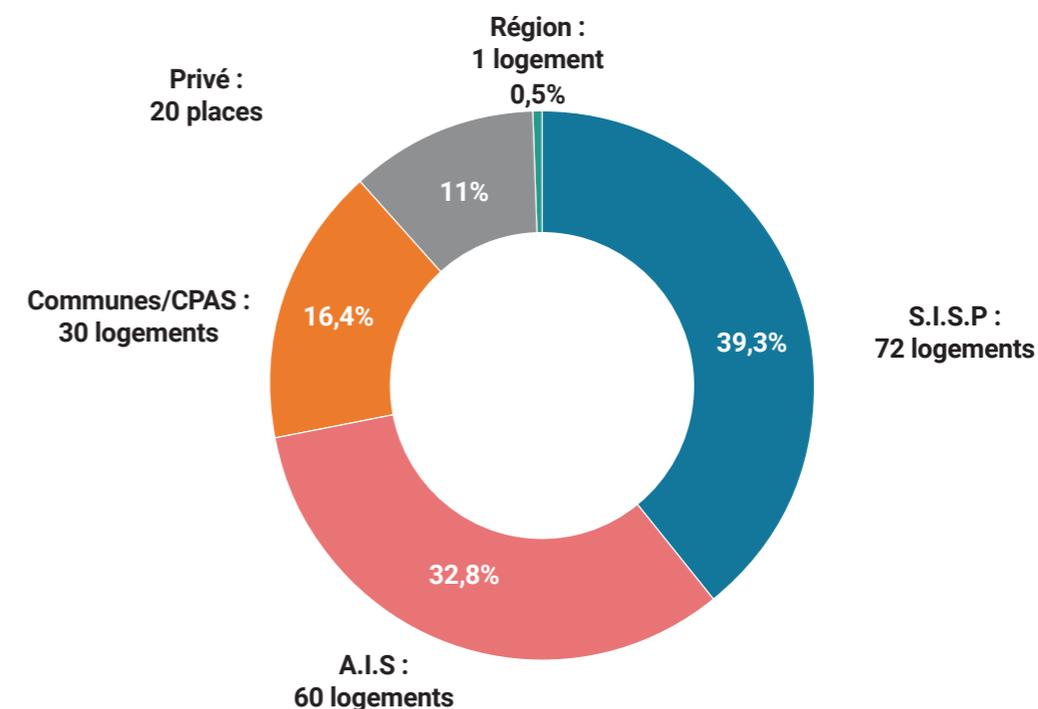
Coordination des dispositifs de relogement durables et innovants

Depuis plusieurs années, Bruss'help s'attache à structurer et coordonner des dispositifs de relogement durable en mobilisant différents acteurs autour d'approches innovantes et adaptées aux réalités.

L'année 2024 a été consacrée à poursuivre l'accompagnement et le suivi des différents dispositifs de relogement durable initiés depuis 2020 et suivi par notre Conseillère juridique, [Pauline Tombus](#). Pour rappel, la captation de logements affectés à des projets de relogement durable s'est effectuée en plusieurs temps :

- 2020 : 60 logements ont été captés dans le cadre du Plan de Relance et suite à l'appel à projets lancé et coordonné par Bruss'help ;
 - 2021 : 41 logements ont été captés dans les cadres des deux appels à manifestation d'intérêt, prévus dans le Plan Urgence Logement, puis lancés et coordonnés par Bruxelles-Logement, l'un à destination des communes et CPAS, l'autre à destination des Agences Immobilières Sociales ;
 - 2022 : 82 logements ont été captés en dehors du Plan de Relance et des deux appels à manifestation d'intérêt, sans cadre spécifique mais sur une base volontaire et spontanée de la part des opérateurs logements.
- Sur l'ensemble des logements ainsi captés, voici la répartition de ces logements selon le type d'opérateur mettant le(s) logement(s) à disposition :

Répartition de ces logements selon le type d'opérateur mettant le(s) logement(s) à disposition :



Il faut distinguer, parmi tous ces logements et dispositifs de relogement, ceux ayant fait l'objet d'un accompagnement et d'un suivi régulier avec une coordination par Bruss'help, et ceux qui ont été gérés par les partenaires psychosociaux de façon plus autonome mais avec un reporting des données sur les profils et les trajectoires des personnes relogées à Bruxelles, au moyen d'une communication des données de monitoring via des outils développés et définis entre Bruss'help et les partenaires.

Parmi les projets ayant fait l'objet d'un suivi plus soutenu, Bruss'help a participé, voire coordonné et piloté, les comités d'accompagnement des dispositifs suivants :

- Trône 101 – 5 logements de transit, personnes isolées et familles
- Sororité - 24 logements, profils Housing First (femmes uniquement)
- Youyou – 14 logements, familles uniquement
- ISSUE – 28 logements, personnes isolées et familles

L'année 2024 a également été consacrée à la constitution d'un groupe de travail, dont Bruss'help a fait partie, en vue de réviser l'arrêté du

gouvernement bruxellois régissant les Sociétés Immobilières de Service Public. L'initiative a émané des partenaires de terrain, pilotée par les fédérations AMA et BICO, et a été soutenue par les cabinets en charge de l'Action Sociale et du Logement. Les réunions préparatoires du groupe de travail se sont tenues au premier trimestre 2024 et ont abouti à l'adoption d'un arrêté modificatif, instituant un nouvel article 36bis ; celui-ci prévoit que 6% des logements SISP doivent être attribués aux services et organismes agréés et/ou subsidiés en vertu de l'ordonnance du 14 juin 2018. Pour bénéficier de ces logements, les services et organismes agréés et/ou subsidiés ont l'option soit de contracter directement avec une ou plusieurs SISP, soit de faire appel à Bruss'help pour organiser la mise en relation entre le partenaire psychosocial et le partenaire immobilier (la SISP).

Le dernier trimestre 2024 a été consacré à la rédaction des modèles de conventions visées dans l'article 36bis, en vue d'une entrée en vigueur du dispositif au 1^{er} janvier 2025.

Présidence de l'Union Européenne

Dans un contexte de renforcement des stratégies européennes de lutte contre le sans-abrisme, Bruss'help, l'Observatoire Wallon du sans-abrisme et le Service de la Réduction de la Pauvreté du gouvernement Flamand avaient été sollicités par le SPP-IS fin 2023 pour préparer la présidence belge du Conseil de l'Union Européenne prévue à partir du 1^{er} janvier 2024 (jusqu'au 30 juin 2024). Ils ont notamment travaillé avec l'Espagne qui précédait la Belgique dans le rôle de la présidence afin d'assurer une continuité dans le travail entamé sur la problématique du sans-abrisme.

La présidence est une occasion unique pour le pays de contribuer à l'élaboration des priorités sociales de l'Union. Les priorités en matière d'intégration sociale et de lutte contre la pauvreté sont établies dans le Socle européen des droits sociaux dont quatre d'entre elles seront à l'agenda de la présidence belge : le revenu minimum, la fin du sans-abrisme, la garantie pour l'enfance et la construction des solutions inclusives pour de meilleurs services numériques.

C'est aussi l'opportunité de renouer avec la Région Wallonne et la Région Flamande sur les possibilités de coopération en matière de prévention et de lutte contre le sans-abrisme.

Ensemble, nous avons révisé l'accord de coopération interrégionale de 2014 sur le sans-abrisme et l'absence de chez soi en la rattachant aux principes de la Déclaration de Lisbonne (2021) dorénavant vecteurs des discussions européennes. Cet accord inscrit aussi une volonté d'avoir des statistiques nationales et le partage de connaissances sur le sans-abrisme et l'absence de chez soi.

Pendant le semestre préparatoire à la présidence, le SPP-IS a organisé 3 séminaires invitant chacune des régions à produire un état des lieux sur la situation actuelle, les projets et les innovations mis en œuvre sous le prisme des 5 principes de Lisbonne. À cette fin, Bruss'help a fait appel à des opérateurs de terrain, experts académiques ou juristes pour amener des éléments concrets illustrant la situation au quotidien mais surtout l'impact sur les usagers des services à disposition. Par rapports aux autres régions, le contexte migratoire de Bruxelles ainsi que la nécessité d'étendre la logique hivernale sur l'année ne font sans aucun doute divergences dans les priorités exprimées.

« Fin du sans-abrisme : plus que 6 ans pour y parvenir »

Les 8 et 9 février 2024, le SPP-IS a organisé la conférence « Fin du sans-abrisme : plus que 6 ans pour y parvenir ». Elle y a rassemblé des

représentants des pays membre de l'Union Européenne ainsi que des experts et des associations concernées par le sans-abrisme. Au programme : un débat sur le sans-chez-soirisme dans un contexte de gouvernance à multi-niveaux, une conférence ministérielle pour les représentants et une visite de terrain pour les experts et les associations.

Bruss'help et Vivalis ont été chargés d'organiser la visite de terrain. Dans l'esprit de partage d'expérience et de solutions innovantes, nous avons fait le choix d'aborder des thématiques préoccupantes à Bruxelles.

La visite a pris place à la Maison de la Parenté, où son projet d'hébergement pour les familles monoparentales avec enfants a été présenté. Des explications ont été données sur le projet social d'accompagnement, et un appartement inoccupé a pu être visité. Nous avons ensuite abordé, avec l'asbl Capuche, la question des jeunes en difficulté pour obtenir un logement et le soutien qu'elle leur apporte. Puis, la situation des personnes migrantes démunies de droits de séjour ou en transit à Bruxelles a été exposée par Bruss'help et le Hub Humanitaire, en mentionnant notamment l'impact que cette situation peut avoir sur leur santé mentale. Bruss'help a enfin décrit les ambitions du Masterplan, sa méthodologie et les solutions

en cours de réflexion pour les jeunes et les personnes migrantes.

La matinée s'est clôturée sur une discussion avec les participant-e-s à l'issue de laquelle nous étions tous et toutes à la fois rassurés de ne pas être seul-e-s à devoir faire face à certaines difficultés, mais aussi préoccupé-e-s de l'ampleur de ces problématiques à l'échelle européenne. Un lunch a permis d'échanger plus en profondeur sur les réalités de chacun-e et de nouer du lien entre les participant-e-s.

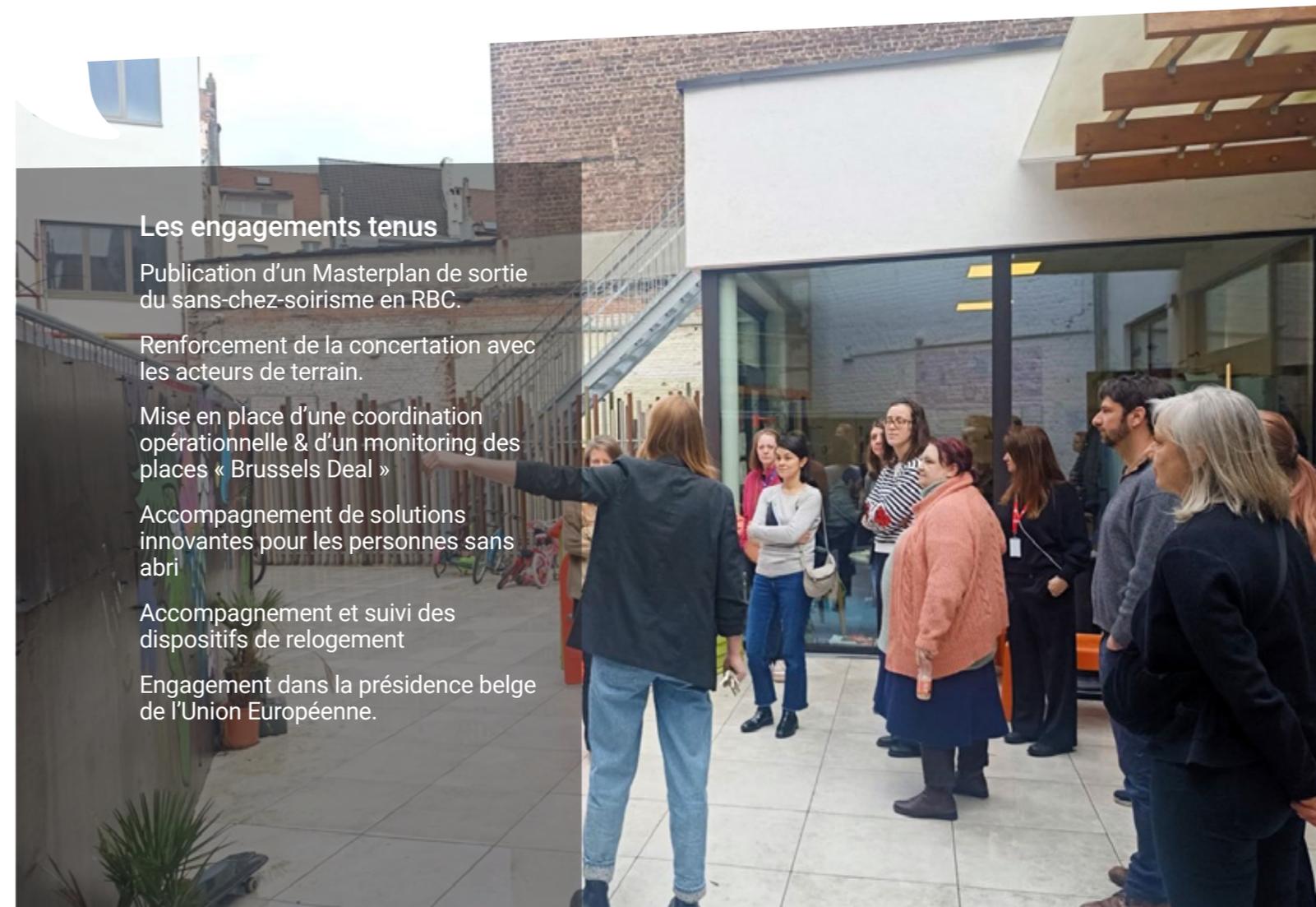
Le deuxième jour, une conférence ministérielle a permis d'évaluer les progrès réalisés depuis 2021, date de la Déclaration de Lisbonne dans laquelle les Etats Membres de l'Union Européenne ont affirmé leur engagement à éradiquer le sans-chez-soirisme d'ici 2030. Les représentants des Etats Membres ont pu y dresser un état de la situation du sans-chez-soirisme dans leurs pays respectifs. Chacun-e avait conscience de la complexité de ce phénomène, où les solutions sont à la fois d'ordres systémiques et individualisées. Cette conférence a particulièrement mis en lumière la nécessité de réunir les efforts et les bonnes pratiques de tous les acteurs impliqués.

Ces deux jours témoignent à nouveau de la préoccupation générale en Europe sur la croissance du phénomène. Dans son rapport

« 8^e regard sur le mal-logement en Europe » publié en 2023, la FEANTSA indique qu'il y a en Europe environ 900.000 personnes sans logement.

Selon la Fondation Roi Baudoin, le dénombrement mené en novembre 2023 à La Louvière, dans le

Borinage et la province de Luxembourg pose le constat de 50.000 personnes sans chez-soi dont un quart sont des enfants en Belgique. Bruss'help soutient l'objectif de la Présidence belge de placer le sans-abrisme et l'absence de chez soi dans les priorités de l'agenda du Conseil Européen.



Les engagements tenus

Publication d'un Masterplan de sortie du sans-chez-soirisme en RBC.

Renforcement de la concertation avec les acteurs de terrain.

Mise en place d'une coordination opérationnelle & d'un monitoring des places « Brussels Deal »

Accompagnement de solutions innovantes pour les personnes sans abri

Accompagnement et suivi des dispositifs de relogement

Engagement dans la présidence belge de l'Union Européenne.

UN OBSERVATOIRE AU SERVICE DE SOLUTIONS CONCRÈTES

En 2024, Bruss'help a poursuivi son engagement en tant qu'observatoire du sans-abrisme et du mal-logement, mettant la recherche et l'analyse au service de solutions concrètes. Grâce à des études approfondies et des collaborations renforcées, l'organisation a enrichi sa compréhension des réalités de terrain tout en affinant ses outils méthodologiques. Cette année a été guidée par une ambition : faire des données un véritable levier pour mieux prévenir le sans-abrisme et améliorer l'accompagnement des personnes concernées, dans un dialogue constant avec les acteurs du secteur.

Dénombrement des personnes sans abri et mal logées

Le dénombrement des personnes sans abri et mal logées est un outil majeur de production

de données. Coordonné par [Adèle Pierre](#), il offre un état des lieux quantitatif et qualitatif de la population sans chez-soi à Bruxelles, en mobilisant un large éventail de partenaires.

Ces données, récoltées via des formulaires et des questionnaires standardisés, permettent non seulement de quantifier la population sans chez-soi, mais aussi d'analyser les profils et parcours des personnes concernées. Elles nourrissent les politiques publiques et orientent les actions des acteurs sociaux vers des solutions adaptées.

En 2024, le dénombrement a rassemblé une multitude de partenaires et de ressources, notamment :

- 17 CPAS, qui ont participé activement, illustrant l'engagement des services publics à fournir des données représentatives.
- De nombreuses structures d'accueil et d'hébergement qui ont contribué en partageant des informations sur les personnes accompagnées.
- Lors de la nuit du dénombrement, l'implication de très nombreux services de prévention a permis de bénéficier de leur expertise de terrain.
- Le repérage des lieux a été renforcé grâce à la participation de la police locale, offrant une meilleure couverture géographique et une plus grande précision dans l'identification des situations de mal-logement.

L'édition 2024 du dénombrement a été marquée par le développement et l'utilisation d'une application numérique d'encodage. Cet outil, développé par notre responsable IT [Steven D'Heygere](#), a permis :

- Un gain de temps et une meilleure efficacité logistique : les bénévoles ont pu encoder directement leurs observations sur le terrain, évitant ainsi de devoir retourner au point de rendez-vous. Cette innovation a contribué à accélérer la clôture de l'événement et à limiter les déplacements inutiles.
- Une analyse géographique des données : grâce à l'intégration d'un système de géo-encodage, l'application ouvre de nouvelles perspectives d'analyse. Il est désormais possible d'étudier, de manière agrégée et dans le respect de la vie privée, la répartition spatiale des situations de sans-abrisme et de mal logement, fournissant ainsi des indications précieuses pour orienter les interventions sur le terrain.

Rights First

Lancé en réponse à un appel à projets de la Commission Européenne, le projet Rights First s'inscrit dans le cadre du programme européen pour l'emploi et l'innovation sociale « EaSI » 2014-2021 et a offert l'opportunité de reconsidérer les processus d'accompagnement des personnes vulnérables ainsi que les politiques visant à faciliter leur accès aux droits sociaux. L'innovation étant le maître-mot du projet, il a proposé de nouveaux partenariats et des approches inédites pour favoriser l'intégration. Il s'est articulé autour de trois axes de travail : l'accès au revenu minimum, au logement et aux solutions d'emploi.

En collaboration avec ses partenaires bruxellois – DIOGENES, HOBO, L'Ilot, le New Samusocial et un CPAS – ainsi qu'avec deux partenaires européens (Crisis au Royaume-Uni, et Sant Joan de Déu en Espagne), Bruss'help a coordonné ce projet grâce au travail de [Constance De Crombrughe](#), jusqu'à son achèvement le 30 juin 2024.

Le rapport final, soumis à la Commission Européenne en août 2024, met en lumière les résultats obtenus ainsi que l'approche holistique et collaborative développée tout au long des trois années du projet.

Réalisations clés de Rights First en 2024

Accès aux droits sociaux :

- **190 personnes ont vu leurs droits sociaux (ré)activés** grâce à un accompagnement individualisé et des partenariats renforcés avec les services publics.
- Des points de contact uniques (SPOCs) ont été mis en place dans trois CPAS et auprès d'agences régionales et fédérales pour simplifier les démarches administratives complexes.

Logement :

- **Plus de 100 personnes ont été relogées en 2024**, grâce à des initiatives comme Casa Housing et Housing Issue.
- La collaboration avec des agences immobilières sociales a permis de sécuriser des solutions de logement durable pour les bénéficiaires.

Intégration professionnelle :

- **105 citoyens européens** en situation de précarité ont **bénéficié d'un coaching professionnel**, et 21 d'entre eux ont trouvé un emploi.

- Des formations en compétences professionnelles et numériques ont été organisées pour renforcer leur employabilité à long terme.

Partenariats et innovation :

- Une équipe interinstitutionnelle de travailleurs sociaux a assuré une coordination efficace entre les volets (droits sociaux, logement, emploi), permettant **86 suivis conjoints** et consolidant les parcours des bénéficiaires.
- Un **guide holistique**, intitulé **"How to develop a holistic approach"**, a été publié en collaboration avec Crisis (UK) et Sant Joan de Déu (Espagne). Il partage des exemples concrets de partenariats réussis et propose des recommandations pour une approche intégrée de la lutte contre le sans-abrisme. Ce guide est accessible en ligne sur notre site.

Un projet ancré dans l'innovation sociale

Rights First a également permis de repenser les processus d'accompagnement des personnes vulnérables et les politiques facilitant leur accès aux droits sociaux. L'approche holistique a prouvé son efficacité en associant acteurs publics, privés et associatifs pour répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires tout en renforçant les partenariats structurels.



Clôture du projet

En juin 2024, un événement de clôture a rassemblé partenaires et décideurs pour mettre en lumière les apprentissages, innovations et perspectives de pérennisation des actions de Rights First. Ce projet a permis d'apporter des solutions concrètes et durables dans la lutte contre le sans-abrisme et le mal logement, tout en ouvrant la voie à de futures collaborations à l'échelle européenne.



Toutes les informations divulguées ne reflètent que l'opinion de l'auteur. Dès lors, la Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait de ces informations.

Recherche sur les personnes sans titre de séjour

Depuis l'adoption du Plan d'action Bruxelles Aide 2020-2024, Bruss'help a identifié la nécessité d'approfondir l'analyse des profils et des besoins des personnes sans abri et sans titre de séjour. Ce groupe, parmi les plus vulnérables, reste particulièrement complexe à intégrer dans les solutions visant à éradiquer le sans-abrisme d'ici 2030, en raison de son absence d'accès aux droits fondamentaux.

En septembre 2024, Bruss'help a publié une étude inédite, menée par Sarah Van Gaens, qui explore les profils et trajectoires des personnes sans abri et sans titre de séjour à Bruxelles. Basée sur les données du dénombrement de 2022, cette étude fournit un premier éclairage sur un échantillon de 599 personnes, dont 584 adultes et 15 mineurs non accompagnés, révélant des situations de sans-chez-soirisme : vie dans la rue, hébergement d'urgence, squat ou logement temporaire chez des proches.

Les chiffres clés

67

familles mono- ou duo-parentales accompagnées de 106 enfants, dont l'âge médian est de 4 ans.

33%

de femmes, souvent invisibilisées dans les statistiques, nécessitant des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques.

Un tiers des adultes âgés de plus de

50

ans, dont 15,69 % ont 60 ans ou plus, soulignant une précarité accrue parmi les seniors.

67,5%

présentent des problèmes de santé chroniques ou troubles mentaux, exacerbant leur exclusion sociale.

56%

bénéficient de l'Aide Médicale Urgente, malgré des obstacles importants à l'accès aux soins pour ces populations.

Les conclusions et perspectives

Le rapport met en lumière l'urgence d'adapter les politiques publiques pour répondre aux besoins de ce groupe hétérogène, tout en prenant en compte les spécificités des trajectoires. Des questions essentielles, telles que l'origine des personnes, leur durée de vie en rue et les raisons pour lesquelles elles restent en Belgique malgré l'absence de statut légal, nécessitent des analyses plus approfondies.

Pour compléter cette première étape, une étude qualitative est prévue en 2025, intégrant des entretiens permettant d'explorer les parcours individuels et de formuler des recommandations ciblées.

Recommandations prioritaires

- Renforcer les mesures de prévention pour limiter la précarisation.
- Améliorer l'accès aux soins de santé pour les plus vulnérables.
- Développer des solutions d'hébergement et d'accompagnement différenciées, adaptées aux profils spécifiques des femmes, familles, et seniors.
- Maintenir une veille constante sur la composition

de ce groupe pour ajuster les politiques en fonction des évolutions.

Cette recherche constitue une avancée majeure pour mieux comprendre et agir sur les réalités des personnes sans abri et sans titre de séjour à Bruxelles. Les données collectées serviront de base pour élaborer des stratégies plus inclusives et alignées avec les objectifs européens d'éradication du sans-abrisme d'ici 2030.

Publications et projets en cours

Rapport du dénombrement des personnes sans chez-soi en Région de Bruxelles-Capitale

- La publication complète est attendue en juin 2025.

Focus thématiques sur le dénombrement et projets de publications académiques

- Le dénombrement constitue une source essentielle de données pour analyser les dynamiques du sans-abrisme. En 2024, deux axes thématiques font l'objet de collaborations spécifiques et de publications en cours :

- Collaboration avec l'UCLouvain en vue d'une publication sur la thématique des expulsions domiciliaires – Adèle Pierre
- Réalisation du volet qualitatif de l'étude « Profiles of Homeless People without Legal Residence

in the Brussels Capital Region: Getting to know the Elephant in the Room in the Fight to End Homelessness » – Sarah Van Gaens

- Soumission d'un article au European Journal of Homelessness sur la thématique de l'étude « Profiles of Homeless People without Legal Residence in the Brussels Capital Region: Getting to know the Elephant in the Room in the Fight to End Homelessness » – Sarah Van Gaens
- Publication dans le "Jaarboek Armoede en Ongelijkheid 2025" de l'USAB (de Universitaire Stichting voor Armoedebestrijding van Universiteit Antwerpen) sur la thématique des personnes sans titre de séjour – Sarah Van Gaens.

Analyses juridiques

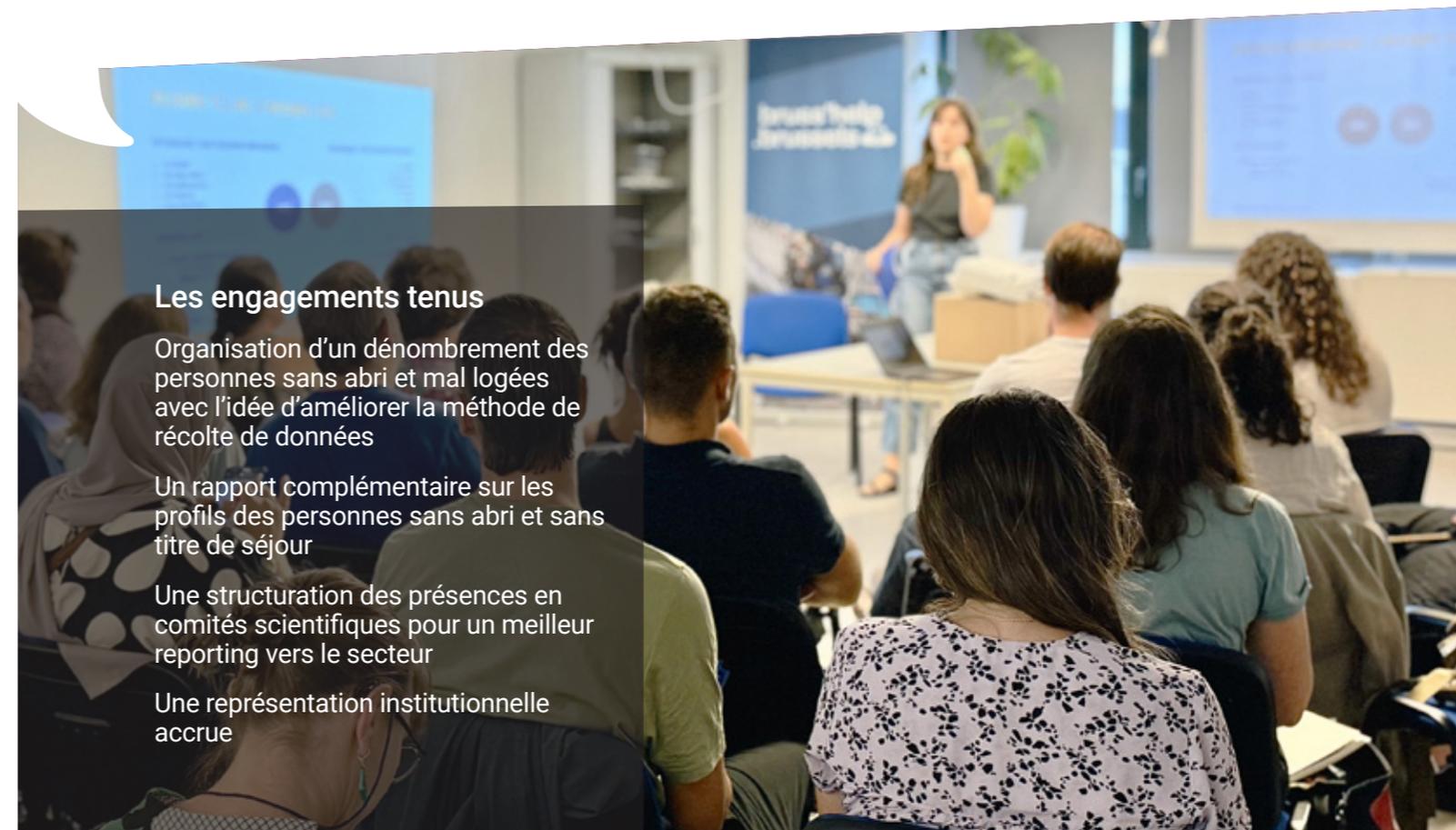
- Décryptage de la Circulaire sur l'adresse de référence du 7 juillet 2023 : complexités juridiques et enjeux pratiques – Adèle Pierre.

Comités d'accompagnement de recherche liés au sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale

- Mendicité dans la Région de Bruxelles-Capitale (Odisee 2022-2025) (recherche qualitative) – Sarah Van Gaens et Constance De Crombrughe
- Mendicité et sans-abrisme dans la Région de Bruxelles-Capitale : l'intersection entre

la privation multidimensionnelle et la (in)visibilité (KULeuven, 2020-2024) (recherche quantitative) – Sarah Van Gaens

- PANhome (UCL, KUL, UGent, ULiège, 2024-2026) – Sarah Van Gaens et Constance De Crombrughe.
- Participation au Jury de l'appel à projets 'Soutenir les services de 1^{ère} ligne travaillant avec des usagers cumulant mal logement et problèmes d'assuétudes' (2025) – Adèle Pierre.



Les engagements tenus

Organisation d'un dénombrement des personnes sans abri et mal logées avec l'idée d'améliorer la méthode de récolte de données

Un rapport complémentaire sur les profils des personnes sans abri et sans titre de séjour

Une structuration des présences en comités scientifiques pour un meilleur reporting vers le secteur

Une représentation institutionnelle accrue

RENFORCER L'ORIENTATION, DIVERSIFIER LES RÉPONSES

En 2024, Bruss'help a continué de jouer un rôle clé dans l'accompagnement des acteurs de terrain et l'orientation des bénéficiaires vers les dispositifs disponibles. L'organisation a affiné ses outils et consolidé son expertise pour améliorer l'efficacité de cette orientation. Grâce à un travail quotidien de veille et de coordination, la cellule opérationnelle a facilité l'accès à l'information et la fluidité de l'orientation, et amorcé une meilleure anticipation des besoins des différents publics.

Point d'information

Bruss'help facilite l'accès aux dispositifs d'aide en garantissant une orientation efficace et une

diffusion actualisée des informations disponibles. La permanence, la veille sur les places d'hébergement et les échanges avec les acteurs du secteur sont assurés quotidiennement par

les assistantes sociales de la cellule orientation : Elyne Kamanzi, Anastasiya Zavrachayeva, Barbara Gorgaini et Céline Rato Menino. Leur travail permet de renforcer la coordination et l'accompagnement des personnes en situation de précarité.

Permanence de la cellule orientation

La cellule orientation assure une permanence quotidienne, accessible tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, par téléphone ou par mail. Son rôle principal est d'orienter les personnes sans abri et les professionnel-le-s du secteur vers les dispositifs d'aide adaptés au sein de la région bruxelloise. La majorité des sollicitations concernent des demandes d'hébergement, nécessitant une évaluation du profil des demandeurs en fonction de leur situation familiale, de leur vulnérabilité et des places disponibles. En complément, la permanence répond également à des demandes relatives à l'accès aux services de première nécessité, tels que l'habillement, l'hygiène ou l'alimentation.

Cette mission constitue un maillon essentiel de l'accompagnement social en permettant une orientation rapide et efficace vers les ressources disponibles. Cependant, nous rencontrons encore des difficultés, notamment liées au manque de places en raison de la saturation des centres.

Aperçu des places disponibles

Chaque jour, notre équipe collecte et transmet des informations actualisées sur les places disponibles dans les maisons d'accueil et centres d'hébergement d'urgence, afin de faciliter l'orientation des personnes sans chez-soi. Nous contactons les établissements partenaires pour recueillir ces données, qui sont ensuite mises à jour et envoyées par mail aux acteurs du secteur, permettant ainsi une meilleure diffusion de l'information.

Cette activité nous permet d'obtenir plusieurs résultats positifs : une visibilité et une actualisation quotidienne des places disponibles, une meilleure communication avec nos partenaires et une optimisation du temps que les personnes à la recherche d'un hébergement consacrent aux appels.

Pour améliorer ce processus, nous prévoyons d'utiliser des outils numériques afin d'automatiser la collecte et la diffusion des données, ce qui réduira les erreurs et accélérera la transmission des informations.

Help in Brussels

Notre équipe s'engage à offrir une information fiable et actualisée à tout public via l'outil

Help In Brussels. Cette plateforme répertorie l'ensemble des institutions et services d'aide aux personnes sans abri en région bruxelloise, avec une description détaillée de chaque structure et de son offre d'accompagnement.

Accessible à toutes et à tous, Help In Brussels est régulièrement consulté aussi bien par les professionnel-le-s du secteur que par les bénéficiaires eux-mêmes et par le grand public.

Afin de garantir des informations à jour et pertinentes, nos assistantes sociales assurent une mise à jour continue des données, en tenant compte des évolutions du secteur : ouvertures de centres, aides saisonnières, nouveaux services, etc. Ce travail de veille est réalisé grâce à des visites sur le terrain, des prises de contact régulières avec les partenaires et les informations transmises directement par les structures référencées.

Infos hivernales

Dans le cadre du dispositif hivernal 2024-2025, nous avons centralisé et diffusé les mesures mises en place par les 19 communes bruxelloises pour l'accueil et l'accompagnement des personnes sans abri durant la période hivernale. Cette démarche visait à offrir une vue d'ensemble des ressources disponibles (hébergement d'urgence, distributions alimentaires, espaces de jour, etc.) et à en assurer une diffusion efficace auprès des professionnel-le-s et des bénéficiaires.

Grâce à la communication de ces informations via notre outil Help in Brussels et par FLASH, avec une mise à jour régulière des informations sur notre site, l'orientation des bénéficiaires vers les structures adaptées a été facilitée.

Visites

Afin d'améliorer la pertinence et la fiabilité des informations partagées, la cellule orientation effectue des visites régulières auprès des services partenaires. Ces rencontres permettent de mieux comprendre les réalités du terrain, d'actualiser les données sur les dispositifs existants et de renforcer la collaboration avec les acteurs de l'aide sociale.

Dans cette optique, les membres de la cellule orientation ont poursuivi l'organisation de visites de terrain auprès des maisons d'accueil et des centres d'urgence, mais aussi d'autres structures essentielles, telles que les centres de jour et divers organismes d'aide sociale. Ces déplacements visent à favoriser une meilleure compréhension mutuelle entre les institutions et les équipes, à mieux appréhender les infrastructures, les projets et les modalités de fonctionnement des partenaires, tout en ouvrant le dialogue sur les services offerts par Bruss'help.

En entretenant ce lien direct avec les structures d'accueil et d'accompagnement, notre équipe garantit une diffusion plus efficace des ressources disponibles et optimise l'orientation des personnes en situation de précarité. De plus, les informations collectées lors de ces visites permettent d'alimenter et de mettre à jour Help In Brussels, assurant ainsi un accès fiable et actualisé aux dispositifs d'aide.

Séances d'infos et échanges avec autres points d'infos

Dans le cadre du renforcement de la diffusion des ressources et de l'accompagnement des publics, la cellule orientation a organisé et participé à plusieurs séances d'information et échanges avec divers acteurs.



Ces séances d'information ont pour objectif de sensibiliser aux enjeux du sans-abrisme, d'expliquer les différentes aides disponibles dans le secteur et également de présenter le fonctionnement de Bruss'help.

Des séances ont été adressées à des professionnel-le-s, notamment l'équipe INCLUDO de la STIB, à des étudiant-e-s en haute école et en université, ainsi qu'à toute personne intéressée lors de journées portes ouvertes.

Ces moments d'échange ont permis de partager des informations clés sur le secteur et de renforcer les connaissances des participant-e-s sur les dispositifs d'aide.

En complément, des échanges ont été menés avec d'autres points d'information tels que le HUB Humanitaire, le Point Info Bordet (Fedasil) et le Point Focal Médical (New Samusocial). Ces rencontres ont permis de partager des bonnes pratiques, d'améliorer la collaboration entre structures et d'optimiser l'orientation des personnes en situation de sans-abrisme ou de précarité.

Ces initiatives visent à améliorer la diffusion de l'information et à renforcer les synergies entre acteurs du secteur, afin d'offrir un

accompagnement plus efficace et adapté aux besoins des publics.

Le dispatching et l'orientation

La cellule opérationnelle de Bruss'help, coordonnée par [Éléonore De Le Court](#), assure également des missions de dispatching et d'orientation, en coordonnant l'orientation des personnes vers les services d'hébergement et d'aide adaptés à leur situation. Son action repose sur une collaboration étroite avec les structures d'accueil, les services sociaux et les opérateurs de terrain pour garantir une prise en charge efficace et adaptée aux besoins des publics vulnérables.

Urgence

L'Ordonnance du 14 juin 2018 prévoit, dans son article 4, qu'un numéro d'appel d'urgence sociale soit accessible tous les jours de la semaine, à toute heure du jour et de la nuit afin de joindre Bruss'help. Depuis le déclenchement de la crise Covid-19, cette mission est, en partie et temporairement, déléguée au New Samusocial (NSS). Ce dernier assure un service de régulation téléphonique (via le numéro gratuit du 0800), notamment pour assurer le dispatching des places d'urgence entre les dispositifs d'urgence

du NSS et de la Croix-Rouge.

Le New Samusocial et Bruss'help collaborent étroitement sur ce dispositif de régulation téléphonique, notamment à travers l'organisation de réunions de suivi opérationnel et financier. Le NSS a également associé Bruss'help dans toutes les étapes visant à améliorer le système actuel (améliorations du dispositif prévues pour début 2025).

De plus, Bruss'help a mis en place un groupe de travail dispatching en juin 2024 afin d'améliorer de manière continue le dispositif actuel en Région Bruxelles-Capitale. Il réunit les opérateurs de l'urgence afin de travailler de manière collaborative et efficace.

Coordination & orientation des opérateurs familles

En 2024, Bruss'help a continué son engagement en orientant des familles en situation de sans-abrisme vers des dispositifs d'hébergement spécifiques : le Train Hostel, l'Hôtel Plasky et le Centre Marie-Curie II. Ces centres ont joué un rôle essentiel en offrant un hébergement sécurisé et adapté aux besoins de ces populations particulièrement vulnérables. Grâce à ces dispositifs, nous avons pu offrir un cadre de vie digne et des conditions de soutien appropriées, tout en veillant à garantir la sécurité et le bien-être des bénéficiaires face aux conditions de vie précaires.



Depuis la relance du dispositif Train Hostel en novembre 2024, une priorité a été accordée à la mise en place de réunions mensuelles de coordination entre les différents opérateurs impliqués dans l'accompagnement des familles. Ces réunions se tiennent à tour de rôle dans les différents centres des acteurs concernés. Elles offrent ainsi une occasion unique de mieux comprendre les spécificités de chaque structure, tout en permettant une coordination renforcée sur le terrain.

Ces rencontres ont constitué un véritable cadre d'échange pour discuter des modalités de réorientation entre opérateurs, dans le but d'assurer une continuité de l'accompagnement des familles. En effet, ces réunions ont permis d'identifier les besoins spécifiques des familles accueillies, d'ajuster les dispositifs d'hébergement ou de soutien en fonction des situations individuelles et de mieux coordonner les efforts des différents acteurs. Le partage de bonnes pratiques et l'optimisation des complémentarités entre les structures ont été au cœur des échanges, facilitant ainsi une gestion plus harmonieuse des ressources disponibles et une réponse plus adaptée aux besoins des personnes accueillies.

Par ailleurs, ces réunions ont servi de véritable plateforme de concertation pour dresser un état des lieux actualisé de la situation des familles.

Elles ont permis d'analyser régulièrement l'évolution des conditions d'accueil, d'évaluer la pertinence des dispositifs en place et de proposer des améliorations. Cela a été essentiel pour ajuster rapidement les réponses apportées, en fonction de l'évolution des besoins et des situations sur le terrain. Ce travail de concertation a également facilité l'identification de solutions innovantes pour renforcer l'accompagnement global des familles, et notamment pour celles confrontées à des difficultés spécifiques.

En conclusion, ces réunions mensuelles ont été un élément clé pour garantir une prise en charge cohérente, coordonnée et adaptée des familles en situation de précarité. Elles ont permis non seulement de renforcer l'accompagnement des bénéficiaires, mais aussi de favoriser une meilleure coopération entre les différents opérateurs et structures partenaires, dans le respect des missions de chacun. Cela a contribué à optimiser les actions menées dans le cadre du Plan Froid Extrême et à améliorer la qualité des services proposés aux personnes vulnérables tout au long de l'année 2024.

Collecte des Informations auprès des Communes de Bruxelles pour le Plan Froid Extrême 2024

Dans le cadre de la préparation du Plan Froid Extrême 2024, une étape cruciale a consisté à

établir un contact avec les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. L'objectif était de collecter des informations détaillées sur les mesures spécifiques mises en place par chaque commune pour répondre aux besoins de la population vulnérable en période de froid intense.

Nous avons commencé par contacter chaque commune pour obtenir les coordonnées des responsables en charge de la gestion du Plan Froid Extrême. Une fois ces informations obtenues, un questionnaire en ligne a été envoyé par mail à chaque responsable. Ce questionnaire avait pour but de recueillir des informations essentielles sur les dispositifs prévus, ainsi que les autres mesures d'accompagnement mises en œuvre dans chaque commune.

Cette démarche visait à garantir une couverture optimale du dispositif, à identifier les éventuelles lacunes dans l'organisation locale et à permettre une coordination plus efficace entre les différents acteurs impliqués. La collecte de ces informations a permis de dresser un état des lieux précis des mesures prévues, facilitant ainsi la mise en œuvre du plan à l'échelle régionale.

Modèle semi-autonome d'hébergement

Insertion vers le logement

En 2024, Bruss'help a poursuivi la collaboration avec Bruxelles Logement concernant l'insertion vers le logement des résidents des hébergements collectifs en semi-autonomie.

La mise en place de conventions à durée déterminée, d'augmentation des indemnités, d'assistance à la recherche de logement et de critères d'évaluation (check list de sortie des centres collectifs) a permis de dynamiser l'insertion vers le logement d'une partie des résidents. Un contrôle plus régulier des paiements a été mis en place.

Grâce à ces efforts, depuis le mois d'avril 2024, le nombre mensuel de sorties du dispositif dépasse généralement le nombre mensuel d'entrées. Toutefois, une partie non-négligeable des résidents ne se trouve pas en capacité de se diriger vers un logement privé (cfr évaluation du modèle en semi-autonomie).

L'orientation vers le logement privé est considérée comme l'un des éléments d'intégration des résidents des centres collectifs à la société belge. La mise en œuvre de l'approche d'intégration a commencé à partir de juillet 2024.

C'est à ce moment-là que de nouvelles conditions de déclaration d'hébergement ont été adoptées. Les amendements de juin 2024 ont introduit la conditionnalité de l'hébergement aux efforts d'intégration (obligation de chercher un logement, de suivre des cours de langue et de chercher un emploi), ont augmenté les prix, ont établi des conditions d'hébergement différenciées, basées sur les antécédents, et ont établi des mécanismes de suivi des efforts pour respecter les obligations. Le suivi des efforts de paiement et d'insertion a été effectué par la SPRB.

En 2024, 187 résidents sont sortis du dispositif dont 117 qui avaient trouvé un logement. Ce chiffre était de 82 en 2023.

La collaboration entre Bruxelles Logement et Bruss'help a également permis de travailler sur le développement du concept d'hébergement de transit, y compris la définition des critères et du processus d'hébergement des groupes cibles, dans la lignée de la demande du gouvernement de pouvoir étendre le modèle semi-autonome à d'autres publics.

Quelques chiffres

Pour les hébergements collectifs en semi-autonomie, nous avons reçu en 2024 :



Comité de sanction et de conciliation

Depuis 2023, Bruss'help a mis en place un comité de sanction afin d'apporter une réponse aux situations disciplinaires rencontrées au sein des centres et présentant un risque pour la communauté. Les séances du comité réunissent les opérateurs des centres et Bruss'help pour traiter ces situations.

En 2024 :



Le reste des décisions a consisté soit à déplacer la personne dans un autre centre/chambre, soit d'autres mesures disciplinaires appelées à rétablir un comportement conforme au ROI.

Bruss'help a également participé aux réunions du comité d'audit organisées et tenues par le SPRB qui ont concerné 26 entités familiales.

Fin 2024, Bruss'help a lancé un processus de réflexion afin de proposer une restructuration de la commission, y compris le champ d'application des violations, les procédures, les rôles des acteurs et les mesures disciplinaires.

Evaluation du modèle d'hébergement semi-autonome

Bruss'help a réalisé au cours de la période de mai à septembre 2024 un rapport d'évaluation du modèle d'hébergement semi-autonome pour les Bénéficiaires de la Protection Temporaire Ukrainiens (BPTU), dans lequel sont présentées les conclusions et recommandations générales basées sur les enseignements tirés de l'accueil des BPTU.

Menée par Olena Carbou, Conseillère Ukraine, l'évaluation a montré que, pour que le modèle atteigne son objectif principal - donner à une personne un point de départ pour (re)construire sa vie indépendante, le modèle doit répondre aux conditions suivantes :

- Clarté des conditions d'hébergement pour les résidents ;
- Contrôle du respect des règles d'hébergement, y compris le paiement ;
- Respect du principe de temporalité de l'hébergement ;
- Soutien adapté aux besoins des résidents ;

- Sanctions efficaces et rapides en cas d'actes répréhensibles ;
- Bonne coordination des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du modèle.

Certaines conditions essentielles méritent d'être mentionnées séparément et sont détaillées ci-dessous.

Pour une mise en œuvre réussie du modèle, l'autonomie des résidents (d'une part au sens de la possession des droits ou de l'accès aux droits, mais aussi de la capacité réelle de la personne à mettre en œuvre ces droits) est essentielle.

En fonction de la résolution de la question de l'autonomie, la question connexe de la différenciation des centres collectifs / infrastructures en fonction des besoins et des vulnérabilités des résidents est également un point qu'il reste à résoudre. Le rapport a montré que l'approche «une option pour tous» a ses limites, puisqu'elle ne prend pas pleinement en compte les situations spécifiques et les vulnérabilités.

Le conditionnement de l'hébergement dans les centres collectifs aux efforts d'intégration est un autre élément important du modèle. La mise en œuvre en est encore à ses débuts et connaîtra

très probablement des ajustements à l'avenir, mais l'orientation prise mérite déjà d'être saluée.

L'évaluation du modèle a permis de recueillir des informations et des enseignements qui peuvent être utilisés pour des hébergements de type similaire, par exemple des hébergements de transit.

Insertion relogement

FEBUL

Dans le cadre de nos actions visant à faciliter l'accès au logement pour les publics précaires, Bruss'help a mis en place un partenariat avec la FEBUL (Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement). Ce partenariat s'inscrit dans une démarche de mise en relation entre les personnes en situation de précarité et des logements disponibles dans le cadre de projets subventionnés par Vivalis.

Les logements concernés sont des logements sociaux appartenant à des SISP (Sociétés Immobilières de Service Public), en attente de travaux de rénovation lourde. Pendant cette période transitoire, la FEBUL réalise des travaux de rénovation légère permettant d'accueillir temporairement des publics précaires pour une durée d'un an, renouvelable. L'objectif de ce dispositif est d'offrir une solution de logement

temporaire aux personnes en attente d'un logement durable.

Dans ce cadre, Bruss'help intervient en identifiant et en envoyant les candidatures de personnes susceptibles de bénéficier de ce dispositif. Ces candidats doivent déjà bénéficier d'un accompagnement social établi avant d'être acceptés dans le programme et suivi en continu pendant leur occupation temporaire. Si ce n'est pas le cas, Bruss'help cherche à établir des liens

avec des acteurs du logement du secteur pour garantir cet accompagnement.

Ce partenariat permet de maximiser l'utilisation des logements disponibles en attente de rénovation tout en proposant une solution transitoire aux personnes en situation de grande précarité. Il s'inscrit dans une approche globale de mise en réseau avec les acteurs sociaux et du logement, afin de favoriser un accès durable au logement.



Quelques chiffres :

12
ménages ont pu accéder à un logement temporaire en 2024 :

6 familles soit
22 personnes ;
2 couples ;
2 femmes isolées et
2 hommes isolés².

HIT

Le HIT 18-25 est un dispositif d'hébergement temporaire destiné aux jeunes de 18 à 25 ans en situation de sans-chez-soirisme (selon la typologie ETHOS). Il peut accueillir 15 jeunes pour une période de trois mois renouvelables, sous réserve de l'accord du Conseil Spécial de l'Action Sociale (CSAS). Situé sur le territoire de la ville de Bruxelles, ce projet vise un accompagnement global et adapté aux besoins des bénéficiaires.

Le public cible concerne des jeunes avec ou sans problématique liée aux addictions et/ou à la santé mentale, à condition qu'ils disposent d'un revenu (revenu d'intégration du CPAS, allocations de chômage, emploi...). Le loyer représente un tiers de ce revenu, et une épargne logement de minimum 100 euros est demandée pour favoriser leur autonomie future.

Une équipe pluridisciplinaire assure un accompagnement individualisé durant toute la période d'hébergement, ainsi qu'un suivi post-hébergement pouvant aller jusqu'à trois mois. Chaque jeune bénéficie d'une chambre individuelle meublée et partage les espaces communs (cuisine et sanitaires).

En tant que dispositif central de coordination et d'orientation du secteur sans-abri en Région bruxelloise, Bruss'help joue un rôle central dans l'accès au dispositif HIT 18-25. Son action permet d'identifier et d'orienter les jeunes en situation de sans-chez-soirisme vers des solutions d'hébergement adaptées à leurs besoins.

En 2024, 44 demandes ont été adressées à HIT 18-25 via Bruss'help, témoignant de l'importance du dispositif dans le repérage et l'orientation des

jeunes en situation de sans-abrisme. Parmi ces demandes, 5 jeunes ont pu intégrer l'hébergement, bénéficiant ainsi d'un cadre structurant et d'un accompagnement personnalisé pour construire leur projet de sortie de rue.

Dispatching

Au cours de l'année écoulée, la collaboration entre le Samusocial et Bruss'help s'est poursuivie et renforcée concernant le numéro d'urgence sociale et le dispatching. Ainsi, la convention qui lie les deux organisations a été légèrement adaptée pour répondre mieux aux réalités opérationnelles et aux besoins des 2 parties. Un travail a également été entamé concernant l'analyse du budget réel de cette activité.

Le Samusocial a étroitement associé Bruss'help à son processus de réflexion sur l'attribution des places d'urgence et à la mise en œuvre du changement important prévu début 2025. Le CA de Bruss'help a ainsi été sollicité pour remettre un avis concernant ces modifications.

2024 a également été marquée par la mise en place d'un Groupe de Travail Dispatching. L'objectif de ce GT est de pouvoir rassembler les différentes parties prenantes autour de la thématique pour accompagner le porteur de projet. Ce groupe de travail sera renforcé en 2025.

Lors de la rédaction du Masterplan, la mission d'information, de dispatching et d'orientation a été confirmée et reformulée dans la mesure 17: "Créer un point centralisé d'information, de dispatching, d'appui à l'orientation et de monitoring".

En fin d'année, un conseiller Dispatching a été recruté dans l'équipe de Bruss'help afin de pouvoir mettre en place ce projet. Son contrat débute en février 2025.

Elaboration d'un inventaire régional des places d'accueil d'urgence

Dans un contexte d'hyper saturation du secteur de l'hébergement, Bruss'help a développé un tableau régional de l'offre en Région de Bruxelles-Capitale afin de centraliser et structurer les informations sur les capacités d'accueil d'urgence. Cet outil vise à faciliter la prise de décision et l'anticipation des besoins en matière d'hébergement. Par ailleurs, Bruss'help documente ces besoins à travers un rapport stratégique trimestriel destiné aux administrations et cabinets de référence, afin de formuler des recommandations éclairées sur l'évolution de l'offre et la planification des dispositifs d'accueil.

² Les 2 hommes isolés ont pu bénéficier d'un logement dans le cadre de la prise en charge du public LGBTQIA+.

Tableau régional de l'offre & rapport stratégique

Depuis 2023, Bruss'help a mis en place un tableau général reprenant les capacités des différents dispositifs d'hébergements en RBC : centres d'urgences, hébergements collectifs, centres Fedasil, occupations temporaires, maisons d'accueil et ILA.

Pour chacune des structures, les informations suivantes sont reprises : bâtiment, opérateur, pouvoir subsidiant, commune, public cible, capacité, occupation, dates de début et de fin prévues.

Ce tableau se veut être un outil d'information et d'aide à la prise de décision.

En parallèle, Bruss'help poursuit sa mission de documenter au mieux les besoins en Région afin de pouvoir émettre des recommandations pour l'ouverture de nouveaux dispositifs. C'est une mission compliquée dans un contexte d'hyper saturation du secteur.

Afin de structurer ses recommandations, Bruss'help rédige un rapport trimestriel à l'attention des administrations et cabinets de référence. Le premier rapport a été diffusé en août 2024, le second en novembre 2024.

Le rapport compile les informations et recommandations de Bruss'help sur les questions de capacités, de planification de bâtiments, de besoins en termes de publics cibles et met en lumière les problématiques actuelles.

L'objectif pour 2025 est de pouvoir mettre en place une réflexion commune entre le SPRB, Vivalis, les Cabinets et Bruss'help sur base de ces rapports stratégiques.

Planification & construction du modèle d'hébergement

En 2024, la concertation régionale a pris place autour de 2 instances régulières : les réunions planification et les comités accueil. Bruss'help y a occupé respectivement les rôles de participants et d'animateur.

Après la mise en place du nouveau gouvernement, il sera intéressant de réactiver ces instances.

- Bruss'help a animé tout au long de l'année 2024 les réunions bimensuelles réunissant les cabinets compétents, les administrations Vivalis et SPRB, visant à aligner la vision en matière des publics sans chez-soi (y compris le public migrant) pour la RBC.

- Bruss'help participe aux réunions bimensuelles de planification des places qui rassemblent les cabinets compétents ainsi que les administrations Vivalis et le SPRB ayant pour objectif d'identifier les besoins en termes de capacité et de les croiser avec l'offre en RBC.

Modèle d'hébergement

Bruss'help a organisé, en 2024, 3 demi-journées de séminaires avec les encadrants sur les modèles d'hébergement dans l'objectif d'élaborer un cadre opérationnel commun aux opérateurs du Brussels deal. Le SPRB a également été associé à la

réflexion et au processus d'élaboration. Ce travail s'est basé sur l'expérience des différents acteurs et sur le cadre existant (législatif et normes et agréments Vivalis et Fedasil). Le document sera finalisé début 2025 et annexé aux conventions des opérateurs du Brussels deal. Il comprend un socle commun d'accueil de qualité pour les places Brussels deal : services minimaux à offrir (en termes d'accompagnement PMS notamment) et normes d'infrastructure, socle qui permet aux opérateurs de définir les ressources nécessaires à la mise en place du modèle d'hébergement.

Les engagements tenus

Continuité du service au réseau d'aide et aux publics

Information et orientation des personnes en demande vers les aides et les soins

Dispatching vers l'hébergement d'urgence, les hôtels et les maisons d'accueil

Réflexion autour d'un projet de dispatching centralisé.

ORGANISATION & VIE DE L'INSTITUTION

Bruss'help a profité de cette année pour consolider ses processus internes tout en amorçant des transformations stratégiques en vue de 2025. La création de nouveaux postes au sein de l'équipe et la mise en place d'outils facilitant la gestion administrative et financière ont renforcé la structure organisationnelle de l'institution. Dans une optique de professionnalisation continue, la cellule transversale a adapté ses ressources et développé de nouveaux process pour garantir le soutien constant aux projets portés par l'organisation. A titre d'exemple, pour la première fois, l'institution est restée ouverte en fin d'année grâce à la bonne collaboration de l'équipe, garantissant ainsi une continuité de service.

Ressources humaines & continuité des activités

Recrutement et création de nouvelles fonctions

Le premier trimestre 2024 a été marqué par le recrutement d'une nouvelle Direction pour une entrée en fonction à la mi-juillet. En parallèle à cela, les postes suivants ont été créés et pourvus :

- Conseiller spécial Migration (dans le cadre du Brussels Deals) ; deux collègues sont entrés en fonction respectivement début avril et fin juin.
- Chef de programme Masterplan (un premier recrutement au deuxième trimestre n'a rien donné, un second a eu lieu durant le troisième trimestre pour une entrée en fonction d'un nouveau collègue début novembre).

- Conseiller Housing (le process a démarré durant l'été pour une entrée en fonction à la mi-janvier 2025).
- Conseiller disptaching (le process a démarré durant l'été pour une entrée en fonction début février 2025).
- Chargé de captation hôtelière (le process a démarré en septembre pour une entrée en fonction en novembre).

Politique de Formation : En 2024, le focus de formation a été donné à la communication aux médias (Media training). Le plan de formation 2025 est encore en cours d'élaboration.

En matière de ressources humaines, [Brice Cohen](#), notre responsable RH, a accompagné l'ensemble de ces recrutements et a supervisé la mise en œuvre de ces initiatives, essentielles pour renforcer notre équipe et soutenir notre croissance.

Perspectives RH pour 2025

L'année 2025 s'annonce riche en projets stratégiques et structurants pour Bruss'help. En premier lieu, le recrutement d'une nouvelle Direction constituera une étape clé pour renforcer notre gouvernance et impulser une dynamique adaptée à nos ambitions.

D'autre part, l'élaboration d'un règlement de travail et la mise à jour de nos descriptions de fonction visent à renforcer le cadre organisationnel et à clarifier les rôles et responsabilités de chacun.

Dans une logique d'amélioration continue, un cycle d'évaluation sera mis en place, favorisant un suivi régulier et constructif des performances, tout en contribuant à l'épanouissement professionnel des équipes. Par ailleurs, notons que la mise en place d'un cycle d'évaluation basé sur des descriptions de fonctions actualisées nous permettra de structurer un plan de formation objectif et aligné sur les besoins institutionnels, favorisant le développement des compétences et l'adaptation aux défis du secteur.

Enfin, un accent particulier sera mis sur la diversité et la concertation sociale. La mise en œuvre d'un plan diversité ambitieuse de promouvoir l'inclusion et l'équité au sein de notre structure, tandis que le renforcement du dialogue social consolidera la cohésion et l'engagement collectif autour de nos missions.

Gestion & finances

Nous avons poursuivi notre stratégie d'externalisation de la comptabilité.

Dans le cadre de cette externalisation, les pièces comptables sont scannées et envoyées par **Naomia Nandu** via la plateforme Winbooks, un logiciel de comptabilité interactif et connecté. Winbooks permet une gestion plus efficace et en temps réel des données comptables, offrant ainsi une meilleure visibilité et un contrôle accru sur les finances.

Pour la gestion des subventions, un système a été mis en place depuis 2023 par Naomia Nandu pour chaque subside. Cette organisation facilite la gestion et le suivi des financements alloués à chaque projet, assurant ainsi une gestion transparente et efficiente des subventions.

En 2024, plusieurs améliorations ont été apportées pour optimiser la gestion des subventions :

- Mise en place d'un système organisé** : Un nouveau système a été instauré pour gérer chaque subside de manière plus structurée et efficace.
- Utilisation du drive** : Les documents relatifs aux subventions sont désormais centralisés dans le drive, ce qui facilite l'accès et le partage des informations.
- Suivi des financements** : Un suivi précis des financements alloués à chaque projet a été mis en place, permettant une meilleure traçabilité et transparence.

4. Optimisation des processus : Les processus de gestion des subventions ont été revus et optimisés pour réduire les erreurs et améliorer l'efficacité.

Rapport financier

Sous la supervision de **Lucien Mukenge**, responsable financier, le financement 2024 a bénéficié de moyens additionnels alloués par la Région de Bruxelles-Capitale. Comme chaque année, une dotation de la COCOM a été octroyée afin de couvrir les frais de personnel et de fonctionnement en regard de l'ordonnance du 14 juin 2018, relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri.

Des moyens complémentaires ont aussi été alloués dans le cadre du plan Froid Extrême 2023-2024. L'entièreté de ce subside complémentaire a été distribuée aux partenaires : News Samusocial, Croix rouge et Communa.

Face aux répercussions de la guerre en Ukraine, Bruss'help a été impliqué dans les missions de prévention, d'orientation et d'insertion des publics précarisés en provenance d'Ukraine. Ces missions, financées par des subsides régionaux, ont été progressivement élargies à d'autres publics à partir de 2023. L'intervention de la Région de Bruxelles-Capitale couvre notamment les frais de gestion liés

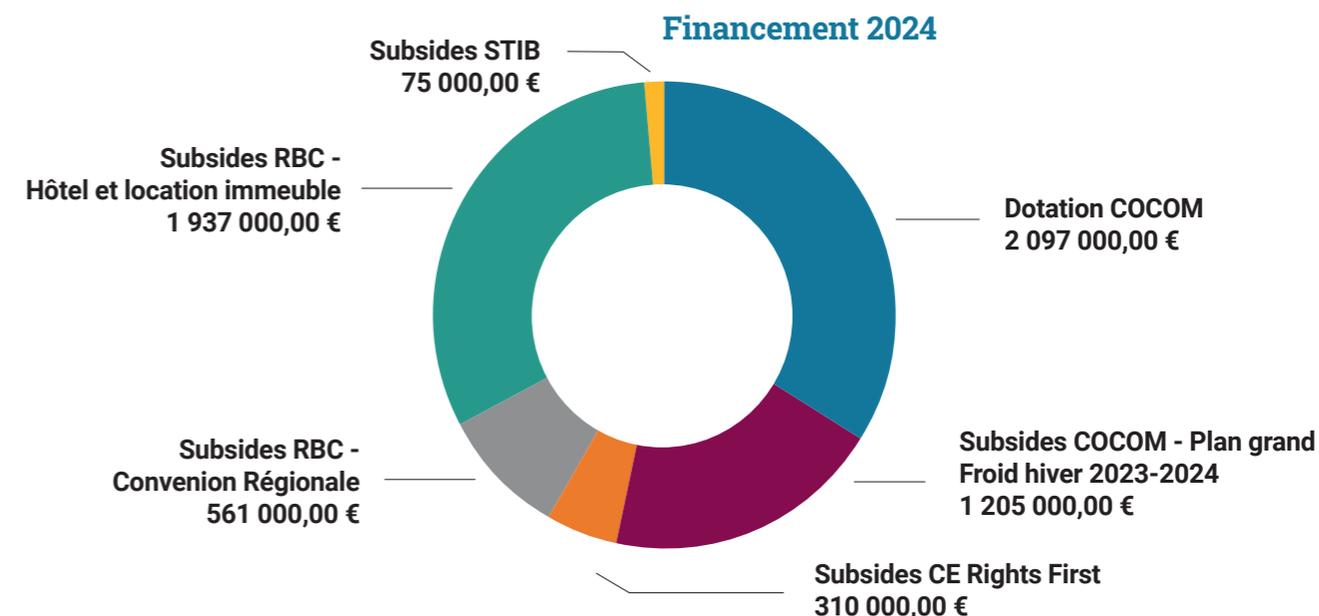
à la réception, la réponse et la répartition des demandes d'hébergement temporaire des personnes demandeuses de protection internationale en situation précaire dans la Région, l'orientation vers les hôtels ou les infrastructures d'hébergement collectif ou vers Fedasil/ l'Office des étrangers, et la coordination des opérateurs.

Elle inclut également l'exécution de la convention de partenariat relative à l'octroi de l'accueil conclue entre l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) et la Région (ci-après « Brussels Deal »).

Par ailleurs, le projet Rights First , lancé le 1^{er} janvier 2022 et clôturé le 30 juin 2024, a bénéficié

d'un budget approuvé de 1.290.278€ cofinancé à hauteur de 20% par la COCOM et de 80% par la Commission Européenne. La dernière tranche du subside a été versée à Bruss'help en 2024 afin de couvrir les dépenses du 1^{er} semestre de l'année 2024, somme qui a été rétrocédée aux partenaires (New Samusocial, L'Ilot, Hobo, DIOGENES, Sant Joan de Déu) à hauteur de leur participation.

Enfin, la STIB a octroyé à Bruss'help un subside de 75.000€ pour couvrir le dispositif "nuitées d'hôtel" dans le cadre du projet SubLINK soit 70.000€ pour des nuitées d'hôtel et 5.000€ pour des tickets de transport. Ce financement a été confié au projet Lama, chargé de la gestion du dispositif.



IT

En 2024, la gestion et le développement des outils informatiques de Bruss'help ont continué à évoluer sous la responsabilité de [Steven D'Heygere](#). Son travail s'est concentré sur l'amélioration des infrastructures internes, la sécurisation des données et l'optimisation des outils essentiels aux missions de l'organisation. L'évolution du système de cartographie pour le dénombrement des personnes sans abri a notamment constitué un axe majeur.

Gestion des systèmes informatiques

La maintenance et la sécurisation de l'infrastructure IT ont été renforcées cette année grâce à des mises à jour régulières des serveurs, une optimisation des procédures de sauvegarde et un travail accru sur la cybersécurité. Par ailleurs, les outils collaboratifs ont été améliorés, avec une intégration plus fluide des solutions Office 365 afin de faciliter le travail en équipe et d'assurer une meilleure gestion des données. Un accompagnement technique a également été mis en place, à travers une assistance aux utilisateurs et l'organisation de formations visant à renforcer

l'autonomie des équipes dans l'utilisation des outils numériques.

Développement et amélioration des outils IT

L'évolution du système de cartographie a marqué un tournant dans le processus de dénombrement. Pour la première fois, les bénévoles ont pu utiliser un outil cartographique directement sur le terrain afin d'encoder leurs observations de manière plus efficace, en complément du système existant en backend, qui continue de s'améliorer à chaque édition. En parallèle, une collaboration a été initiée avec les six zones de police de proximité de Bruxelles, qui ont pris part au repérage préalable du dénombrement. Des échanges avec les chefs de corps ont permis d'expliquer les objectifs du projet et d'assurer une coordination efficace. L'ergonomie des outils et la fiabilité des données ont également été optimisées à travers plusieurs mises à jour.

Le travail sur la digitalisation des processus internes a également progressé, avec l'automatisation de certaines tâches administratives et l'optimisation des bases de données. Ces améliorations ont contribué à une meilleure gestion des flux d'information entre les services et à un gain d'efficacité au sein de l'organisation.

Perspectives et objectifs pour 2025

Les développements engagés cette année se poursuivront en 2025, avec la volonté de renforcer l'adoption du système de cartographie par l'ensemble des partenaires et d'améliorer encore ses fonctionnalités. Le HIB fera l'objet d'une refonte complète afin d'optimiser son usage. La cybersécurité restera une priorité, avec un renforcement des mesures de protection des données sensibles. Enfin, la digitalisation des processus internes continuera à être approfondie, dans un objectif d'amélioration globale de la gestion et de l'efficacité des services.

Communication

Sous la coordination d'[Eva Salman](#), responsable de communication, Bruss'help a poursuivi en 2024 le développement de ses outils et stratégies afin de renforcer sa visibilité et d'améliorer la transmission des informations clés. Qu'il s'agisse de l'envoi de newsletters, de la médiatisation du Masterplan, de la campagne entourant le dénombrement des personnes sans abri ou encore des événements institutionnels, chaque initiative a contribué à mieux informer les partenaires et à sensibiliser le public aux enjeux du sans-abrisme.



Information au secteur

Le format de newsletters FLASH (anciennement appelé PILS), permet d'assurer la diffusion rapide des mesures, contenus, et adaptations de services auprès des acteurs du secteur.

Les newsletters FLASH en 2024.

Quelques chiffres :

40

newsletters FLASH ont été envoyées auprès de

534 abonné·e·s

Les FLASH ont atteint cette année un taux d'ouverture moyen de

45,1%

(contre 39,4% en 2023)

D'autre part, quatre newsletters appelées les « Actu de Bruss'help » ont été envoyées à un rythme trimestriel, tenant nos partenaires informés de l'évolution des activités et des projets en cours au sein de l'organisation. Ce format de mailing lancé en 2023 suscite un intérêt certain au sein du secteur, passant de 19% à 31% d'ouverture entre 2023 et 2024 et atteignant un taux d'engagement moyen de 12% sur l'année. Il offre un regard affiné sur les initiatives menées par Bruss'help et présente de manière succincte les enjeux rencontrés par l'organisation, consolidant ainsi la relation avec nos partenaires.

Diffusion du Masterplan

Avec la publication du Masterplan, de nombreuses communications à ce sujet ont également marqué l'année. Une journée de présentation du Masterplan a été organisée le 15 avril 2024 au BIP Meeting Center par notre responsable événementiel, [Sophie Van Cruchten](#), marquant non seulement l'opportunité de présenter et de réfléchir sur le travail accompli, mais aussi la réalisation tangible de cet effort collectif. Quatre sessions d'échange et de discussion ont été organisées durant la journée, avec des invités clés pour aborder des thématiques essentielles : la santé, le social, les migrations et le logement. Une brochure concise a également été réalisée et distribuée ce jour-là pour présenter les mesures clés de ce plan stratégique.

Par la suite, une série de petits déjeuners Masterplan a eu lieu en juillet 2024, réunissant les travailleur·se·s sociaux·ales et acteurs de terrain. A travers un format interactif, chaque rencontre s'est focalisée sur un aspect spécifique du Masterplan : Le logement (01/07) ; La migration, l'aide à la jeunesse et la santé (03/07) ; L'aide aux justiciables, l'aide juridique, l'attractivité des métiers et l'accord interfédéral (08/07) ; L'emploi ainsi qu'à l'accompagnement social et juridique (10/07).

Ces moments d'échange ont permis de familiariser les travailleur·se·s sociaux·les avec la stratégie globale qui tend à être implémentée prochainement dans le secteur. Ils ont également offert un espace pour répondre aux questions, clarifier les mesures du Masterplan et mieux comprendre les actions concrètes qui en découlent.

Une campagne autour du Dénombrement

Pour la communication du dénombrement des sans-abri, un large éventail de canaux a été mobilisé. En plus de la traditionnelle communication via mailing, une stratégie « social media » a cette année été mise en place pour informer et mobiliser nos abonné·e·s lors de l'évènement, à travers un mélange de contenus éducatifs et promotionnels. Une campagne d'affichage a également été menée auprès des structures clés telles que les CPAS et les centres d'hébergement pour informer les

travailleurs·ses ainsi que leurs publics. Puis lors de l'évènement, une communication spécifique vers la presse a permis de comptabiliser 43 retombées en novembre seulement, renforçant ainsi la visibilité et l'impact de cette initiative auprès du grand public.

Evénements institutionnels

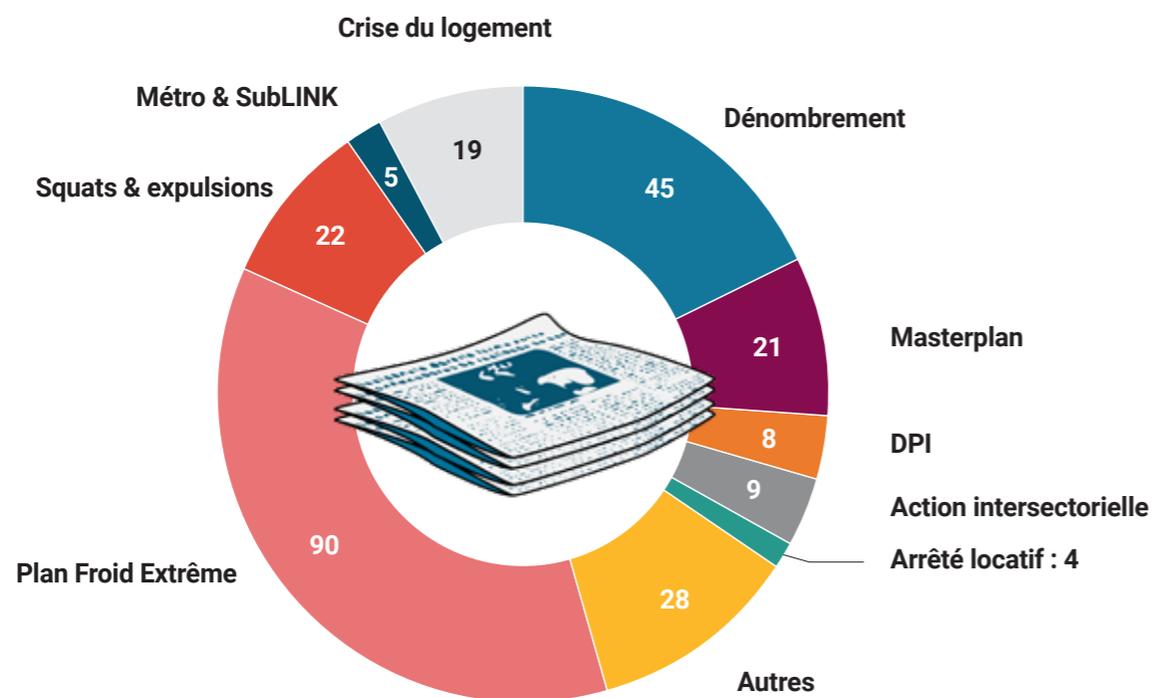
Dans la continuité de la journée de présentation du Masterplan, Bruss'help a également fêté en avril ses cinq ans d'existence au BIP Meeting Center, lors d'une soirée rassemblant un large panel de partenaires. Cette rencontre organisée par [Sophie Van Cruchten](#) autour d'un « walking dinner » a permis de revenir sur les avancées réalisées depuis 2019 et de saluer le départ de [François Bertrand](#), Directeur sortant. La soirée a débuté par les allocutions de Rudi Vervoort, Ministre-président de la région de Bruxelles-Capitale, Alain Maron, Ministre de la Santé et de l'Action sociale de la Région Bruxelles-Capitale, et Elke Van den Brandt, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics de la Région de Bruxelles-Capitale, qui ont souligné l'importance du travail accompli et les défis à venir. Pour célébrer cet anniversaire, plusieurs supports de communication ont été conçus, retraçant les actions et les évolutions de Bruss'help au fil des années. Ce moment à la fois convivial et symbolique a marqué une étape clé pour Bruss'help ouvrant la voie aux ambitions futures de l'organisation.

Lors du second semestre, Bruss'help a accueilli près de quarante professionnel·le·s du secteur pour la semaine des portes ouvertes du secteur de l'aide aux personnes, un record par rapport aux éditions précédentes. Pour l'occasion, l'ensemble de l'équipe s'est mobilisée pour présenter les actions en cours et offrir aux participant·e·s une découverte ludique et interactive de l'organisation.

Relations presse

Les retombées presse ont continué de croître, avec un total de 251 articles mentionnant Bruss'help en 2024, soit une augmentation de 13 % par rapport à 2023 (222 articles). Ce résultat s'inscrit dans une progression constante observée depuis 2020.

Retombées presse 2024 par thème



Communication & cohésion d'équipe

Sur le plan interne, Bruss'help a consolidé ses outils de communication et notamment l'intranet, lancé fin 2022, qui centralise les informations essentielles et favorise le partage des actualités au sein de l'équipe. La revue de presse, disponible sur l'intranet, a été régulièrement mise à jour pour offrir un accès facilité aux articles mentionnant Bruss'help.

À la mi-septembre, une mise au vert de deux jours réunissant l'ensemble de l'équipe a été organisée par notre responsable événementiel, [Sophie Van Cruchten](#). Ce moment privilégié a permis de sortir du cadre quotidien pour se concentrer sur des sujets essentiels à notre développement et à

notre cohésion. Au cours de ces deux journées, nous avons travaillé sur l'ébauche de plusieurs axes majeurs et qui ont ensuite donné lieu à différents groupes de travail sur les thématiques suivantes : La gestion des ressources humaines, le dispatching, les Comités, l'observatoire, les questions Housing et le dossier social.

Cette mise au vert a été une véritable réussite, grâce à l'engagement et à la participation active de chacun·e. Elle nous a permis de revenir avec des idées nouvelles, des objectifs partagés, et une énergie renouvelée pour affronter les défis à venir. Ce travail a abouti à l'élaboration d'un plan stratégique 2025, présenté au Conseil d'Administration de Bruss'help en janvier 2025 et dûment approuvé.



Les engagements tenus

- Renforcement des ressources humaines et structuration interne
- Une gestion financière transparente et optimisée
- Développement et optimisation des outils numériques
- Communication vers le secteur & visibilité renforcées

OPUS DE FIN

La qualité d'une démocratie se mesure à sa capacité à protéger les personnes qui se trouvent à ses marges. Bruss'help fait partie de ces institutions dont l'objectif est d'assurer une attention importante à des publics à la marge du système. Chaque fois qu'il constate une exclusion endémique, notre système démocratique crée, et c'est heureux, une institution de veille et d'action en faveur de ce public. Chaque situation particulière engendre une institution particulière :

- Le délégué général (commissaire) aux droits de l'enfant pour s'assurer que ceux qui ne votent pas (les mineurs) soient entendus et que leurs droits soient respectés
- Unia pour attirer l'attention sur les publics subissant des discriminations (handicap, religion, orientation sexuelle, couleur de peau, fortune...),
- Myria pour bien comprendre les phénomènes migratoires,

- le Conseil central de surveillance pénitentiaire pour surveiller ce qui se passe à l'abri des regards dans les prisons,
- le Comité P pour surveiller la police, seule dépositaire légitime du recours à la violence
- le Comité R pour surveiller les services de renseignement
- etc.

Là où il y a un risque, une institution veille et agit. Les modes d'intervention de chaque institution sont plus ou moins élargis en fonction du risque défini et reconnu.

Bruss'help veille à ce que la société ne dévisse pas dans le sans-abrisme. Force est de constater que c'est fait. La société bruxelloise baigne dans le sans-abrisme.

Le législateur donne à Bruss'help un moyen d'action : coordonner les dispositifs d'urgence et d'insertion qui existent, en plus de la mission

qu'on retrouve dans chacune de ces institutions de veille démocratique : la mission d'observatoire du problème.

Vu la mission de coordination dévolue à Bruss'help, le législateur a choisi de confier Bruss'help non à des experts indépendants mais à des représentants du gouvernement et à la société civile en parité. Pour coordonner ces dispositifs d'insertion et d'urgence, la loi nous demande donc de travailler main dans la main entre les autorités et les associations, entre les décideurs et les opérateurs.

La gouvernance de Bruss'help est donc construite de telle sorte qu'à l'Assemblée générale, les services publics et les associations soient à parité, et que dans le Conseil d'administration, le gouvernement et la société civile soient à parité, octroyant dans chaque instance une voix de plus pour les autorités que pour les acteurs privés.

Ce système fonctionne bien. Il a permis une augmentation considérable des moyens publics dédiés au secteur puisque durant la législature

19-24, les moyens ont plus que doublés. On a du mal à s'en réjouir tant Bruxelles va mal de son sans-abrisme et tant d'autres mécanismes sur lesquels Bruss'help n'a pas prise ont généré du sans-abrisme : fabrique de sans-papiers, refus d'accueil des demandeurs de protection internationale, refus de modération des loyers, augmentation des incarcérations, suppression de lits d'hôpitaux, essoufflement de l'aide à la jeunesse, diminution du nombre de places en maison de repos pour personnes de moins de 60 ans...

Toutes ces politiques génèrent du sans-abrisme. Le sans-abrisme génère de la criminalité et de l'insécurité. Les tensions sont réelles et fortes. Le monde politique est en ébullition. Les égos sont heurtés. La bataille est féroce.

La capitale doit gérer cette situation délétère. Les forces contraires sont plus puissantes mais la force de Bruss'help, c'est-à-dire la conjugaison des forces gouvernementales et des acteurs donne des résultats importants. A un double niveau :

au niveau de la dynamique générale des opérateurs et du gouvernement : sur ce volet, nous avons construit ensemble

- la réponse au COVID,
- la réponse à l'accueil des Ukrainiens,
- la réponse au refus fédéral d'accueil des demandeurs d'asile,
- la réponse à la présence accrue de personnes consommatrices de drogues dans l'espace public, les gares et dans les stations de métro,
- la réponse aux effets sur la santé mentale du vécu dans la précarité,
- l'accompagnement des femmes victimes de violences domestiques perdant leur logement,
- etc.

On peut se reprocher beaucoup de choses. Mais il faut aussi savoir reconnaître ses réussites.

Interrogeons d'ailleurs ce qui motive le désir d'aucuns de ne pas reconnaître ces réussites.

Au niveau des productions de l'équipe de Bruss'help plus directement. Nous vous suggérons de parcourir les rapports d'activité de Bruss'help pour vous aider à vous rendre compte de son impact, de la quantité et de la qualité de ses productions.

Donc la mission de Bruss'help est de coordonner les dispositifs d'urgence et d'insertion en ce sens que la démocratie prend particulièrement soin des publics à la marge du groupe. Il s'agit donc non de coordonner pour coordonner mais pour sortir d'une société dont l'identité est d'exclure dans le sans-abrisme. La fonction d'observatoire est absolument nécessaire à cette mission mais pas de façon désincarnée (comme un centre universitaire). L'observatoire de Bruss'help sert une mission de coordination pour sortir du sans-abrisme.

Au regard de cela se construit un discours disant que les crises successives ont distraité Bruss'help de ses «missions de fond». Une mission ne s'exerce que dans un contexte. Dans le contexte donné, Bruss'help a exercé sa mission de coordination. Sous le contrôle du CA et de l'AG qui n'ont jamais exprimé de rupture avec cet exercice. Rappelons cela avec force là où certains auraient envie de dire que, maintenant que les crises sont

derrière (et le sont-elles vraiment), il est temps que Bruss'help reprenne un fonctionnement normal (comme si nous avions vécu l'anormal).

Le Conseil d'administration comme l'Assemblée générale n'ont quasiment jamais dû voter. La quasi-totalité des décisions ont été prises au consensus ou à l'unanimité. La manière d'avoir exercé la mission de Bruss'help doit donc être assumée collectivement, reconnue fièrement, améliorée résolument.

MERCI

A nos partenaires associatifs :

Abaka – l'ADDE – L'AMA - Les membres de l'AMA – Alias – Ariane – Article 27 – Association des locataires – Bru4Home – Bruxelles Laïque – Bruxelles Accueil Porte Ouverte – Caritas – Le CAW – Cellule du cœur (EPUB) – COMBO – CCL – La cellule Herscham – La cellule Hestia – Brussel Platform Armoed (BPA) – CEMôme – Le Centre médical Visa-Santé – Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales – Le Centre de santé mentale Antonin Artaud – CETIM – Le Chant d'Oiseau Chèvrefeuille/CIG Vogelzang – Le CIRE – CLIP (Dune ASBL) – Le Clos – Consigne Article 23 – Convivial – La Croix-Rouge de Belgique – Diogenes – Douchefflux – Droit Sans Toit – Les éducateurs de rue des communes de Schaerbeek, Saint-Gilles et Woluwé-St-Lambert – Enaden – Entraide Marolles – l'Escale – Espace Social Télé-Service – Espace P – Exil – Le FARES/VRGT – Fairwork Belgium – FedAIS – Fédération BICO Federatie et leurs membres – Fédération des Centres de Planning et de Consultations en Région de Bruxelles capitale – La Fontaine – Le Foyer asbl/vzw – Free Clinic – Le GAMS-Belgique – HERMESplus – Hobo – Huis Van De Mens – L'Ilot – Infirmiers de rue/Straatverplegers – Jamais Sans Toit – Kennis Centrum WWZ – Latitude Nord – La MASS – MOVE ASBL – La Fédération des Services Sociaux (FDSS) – La Fédération des Maisons Médical – Le Forum de Lutte contre les inégalités – Médecins du Monde/Dokters van de Wereld – Medimmigrants – Le Méridien – Nativitas – Projet LAMA – Le Nouveau 150 – Opération Thermos – Ô Soins de Tous – PAG-ASA – Pierre d'Angle – Pigment – La Plateforme de Concertation pour la Santé mentale en Région de Bruxelles-Capitale – La Plateforme citoyenne de soutien aux réfugiés – Plateforme Mineurs en Exil – Point Culture – Poverello – 107 Précarité – Le projet Bitume – Le projet Lama – Le Relais – Le Réseau Hépatite C – Resto Jet – Les Restos du Cœur – Rolling Douche – Rom En Rom – UNIA - Ukrainian Voices – Le Service droits des jeunes (SDJ) – Serve the City – Sétis – Siréas – Le SMES-B – Solidarité Grands Froids – SOS enfants – SOS Jeunes – La Rencontre – La PFCSM – L'ensemble des Services de Santé Mentale – Transit – Ulysse – COVER – Artha – Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris (FEANTSA) – European Network of People Who Use Drugs (EuroNPUD) – European Anti-Poverty Network (EAPN) – Umbrella Refugee Comittee – UK Crisis – Sant Joan de Déu Barcelona – Forum de Lutte Contre les Inégalités – Fédération des Services Sociaux.

A nos partenaires publics :

Ambassade d'Ukraine – Safe.Brussels – CityDev – La Commission Européenne – La Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (COCOM) – La Commission Communautaire Francophone (COCOF) – Les CPAS des 19 communes de de la Région – La Fédération des CPAS – BRULOCALIS – CH Saint Pierre – Les services publics et SPOCs Ukraine des 19 communes de la Région – Le Délégué général aux droits de l'enfant – Fedasil – L'hôpital Saint-Pierre et l'ensemble des hôpitaux IRIS et de la Région de Bruxelles-Capitale – Le Service Public Régional Bruxellois (SPRB) – Kind & Gezin – l'ONE – les Régies, fédérale et régionale, des bâtiments – Le New Samusocial – La SLRB – Le SPP Intégration Sociale – Le SPF Santé publique – La Police de Bruxelles-Capitale-Ixelles et les autres services de Police locale bruxellois – Le team Herscham PolBru – Le Service d'Aide à la Jeunesse et le Service de Protection de la Jeunesse – La STIB – La SNCB – Bruxelles Environnement – Le Relais Social du Pays de Liège et le Service Cohésion sociale de la ville de Liège (mission Ukraine) – L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) – UNHCR – VG/VGC – Université de Liège – Observatoire Wallon du Sans-Abrisme (OWSA – DG05).

A nos partenaires privés :

Brussels Hotels Association (BHA) et les hôtels bruxellois – BluePoint – Clear Channel (Mission Ukraine) – La Clinique Ste-Anne St-Rémi – la Clinique St-Jean – CFIP – La Tricoterie – Interparking – B-Park – Taxis bleus – La Fondation Abbé Pierre (FAP) – Le Petit Coin Royal – La Petite Cascade – Magasins du Monde Oxfam – Université Catholique de Louvain – Haute Ecole Odisee – Université Libre de Bruxelles – Finaudit – Bureau Maillard-Dethier.

[Suivez les actualités de Bruss'help :](#)





bruss'help.brussels 

Bruss'help asbl | 15 Rue de l'Association | 1000 Bruxelles | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.bruss'help.org | info@bruss'help.org | TVA BE 0723.632.965

Avec le soutien de

