

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

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.

Colophon

Éditeur responsable

François Bertrand

Mise en page

Bruss'help – Nazca agency & Partners

Photographie

Kim Sattler – Jalil El Kouais – Chloé Thome

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

SOMMAIRE

Cinq années d'Anabase	7	Vers une orientation adaptée pour les personnes vulnérables	60
		Le dispatching et l'orientation	61
Bruss'help Romulus : innover, agir, progresser	12	Témoignage : Projets déjà lancés depuis 2023	65
Un organe d'administration engagé sur les contenus	12	Région et Ukraine	68
Masterplan : une vision, un processus, un livrable	16	Brussels Deal	70
Évaluation de l'architecture de concertation	18	Collaborations régionales	71
Dossiers et principes en avant plan	22		
Coordonner l'action vers des solutions durables	27	Organisation et vie de l'institution	74
Management de l'intervention sanitaire et sociale	27	Ressources humaines & continuité des activités	74
Générer des informations tournées vers l'action	32	Gestion & finances	77
Le Masterplan : un Plan intégré de prévention et d'intervention	33	IT	78
Présidence de l'Union Européenne et accord de coopération	37	Communication	79
Coordination Veille Sanitaire et Réduction des Risques (Team COVER)	38		
Projet SubLINK	41	Bruss'help : hier, aujourd'hui, demain	82
Coordination des dispositifs de relogement durables et innovants	47		
Du savoir à l'action : la quête de solutions durables	50		
Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées	50		
Le projet européen Rights First	53		
Recherche sur les personnes sans titre de séjour	53		
Comités d'accompagnement de recherche liés au sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale	57		
Actualités légales et analyses orientées conseils : le dossier "Adresse de référence"	58		

Cinq années d'Anabase

« Il ne t'incombe pas d'achever l'ouvrage mais tu n'es pas libre pour autant de t'y soustraire »
Talmud.

Depuis les premiers pas de Bruss'help, en 2019, l'ancrage du premier chapitre de chaque Rapport d'Activité dans la mythologie gréco-latine est un usage qui est resté : « *Covenant* » et *Hygie* en 2020 ; « *Fondations* » et *Sisyphe* en 2021 ; « *Prometheus* » en 2022 ; « *Romulus* » pour les pages qui suivent.

Ce n'est pas tant dû à une équipe qui baigne dans une culture classique bien que cela y contribue, mais plutôt à un parcours de peines, de joies et d'exclamations dont celle de Frank – premier coordinateur de crise de l'organisation – lors du pic de la crise Covid : « *On travaille comme des Grecs dans cette boîte !* ». Ce à quoi d'autres Conseillers sarcastiques répondaient : « *comme des Spartiates alors !* » (l'équipe évoluait encore 24h/24 dans les locaux étriqués de l'ancienne Strada). La tradition était née et *Hygie*, déesse de la prévention, se prêtait au projet : mettre en mouvement un service public de la rue au logement.

Ni dieux, ni tragédie

Des Grecques et des Grecs, nombreux par la suite, ont retroussé leurs manches et mis en œuvre de nombreuses mesures : coordination Covid, plan d'aide « 4 saisons », hôtels sociaux qui préfigurent les hébergements collectifs Ukraine, plan vaccinal (sans-abri/sans-papiers/travailleur·euse·s du sexe), équipes mobiles réduction des risques et veille sanitaire (COVER) et d'outreaching dans le métro (SubLINK), accueil et stratégie insertion Ukraine, Housing Plan. Bien que peu de temps était à disposition pour célébrer, il faut pouvoir reconnaître que l'ouvrage abattu a été significatif. Vous retrouverez celui-ci sur le feuillet chronologique suivant, [page 14](#).

La route a été rude, mais surtout enrichissante. Si un récit vient à l'esprit, ce serait plutôt celui de l'Anabase¹ qui relate le périple réel de 10.000 Grecs – encore eux – sur 4.000 km de marche depuis l'actuel Liban jusqu'aux hautes terres des actuelles Arménie et Turquie. Pas de dieux, ni de tragédie ici : un récit humain, très humain où chacun·e apprend en chemin, construit, se structure, se confronte à l'hostilité (souvent) et à l'hospitalité (parfois) au gré des territoires traversés. Il est considéré comme l'un des premiers manuels d'anthropologie de l'histoire.

L'analogie avec Bruss'help se manifeste autant au point de départ qu'au chemin parcouru. Sur la ligne de départ, une défaite : celle de législations qui n'étaient pas parvenues à coordonner un secteur vivace et diversifié. Mais dont la force d'impact heurtait à des luttes intestines ; celle d'un centre d'appui (La Strada) devenu coquille vide, dans laquelle les parties prenantes projetaient espérances, inquiétudes ou défiance. Ensuite, une nouvelle ordonnance et une marche de cinq ans avec pour objectif la construction d'un organe public qui relie, programme et renforce l'action d'ensemble, tout en tâtonnant dans le noir comme chaque acteur face à l'horreur du sans-chez-soirisme...

Trouver des solutions créatives face aux obstacles structurels et conjoncturels rencontrés : un parcours humain, profondément humain in fine durant lequel l'institution a grandi, s'est dotée d'un Contrat de Gestion et a pris sa place dans le paysage social-santé de la Région.

Un parcours d'apprentissages

Comme dans toute histoire, les apprentissages sont nombreux. S'il fallait n'en retenir que trois, ce seraient ceux qui ont émaillé le processus du Masterplan, un chantier majeur des activités 2023-2024 de Bruss'help. De façon directe, ils peuvent être énoncés comme suit :

- « *Nul ne détient le flambeau de la vérité* » : Procéder par tests et essais d'approches innovantes avec les acteurs de terrain volontaires a été une façon de faire bouger les lignes. Une autre a été d'ouvrir les fenêtres de la maison en nouant des liens avec les secteurs connexes et les services publics investis en Région Bruxelles-Capitale. Inévitablement, les logiques de « cases » et de « secteur » de la période d'avant crises se trouvent bousculées. Mais apporter des réponses pour la collectivité passe par la fin de frontières derrière lesquelles nul n'a jamais eu raison (ou tort) seul. Définir ensemble des espaces de responsabilités permet à chaque stakeholder de s'inscrire dans une approche intégrée qui dépasse le simple discours.

- « *Trop de kérosène est brûlé en recherches* » : l'inflation d'études et colloques internationaux sur le sans-chez-soirisme est devenue indécente. Après une période d'exception marquée par des chocs répétés, il serait bon d'acter que « sensibiliser », « rendre visible l'invisible » est désormais dépassé : l'absence de chez-soi et ses affres sont visibles pour tous, les rapports et comptages – tout comme pour le réchauffement climatique – sont connus. La recherche n'est ni au service d'une société du spectacle ni un faire-valoir institutionnel. Connaître pour agir, c'est documenter les flux d'insertion, les réussites et les freins des interventions, pour aider l'action publique et atteindre des objectifs.

1. Les Dix Mille ou l'Anabase (du grec ancien ἀνάβασις / *anábasis*, « la montée vers l'intérieur des terres en venant de la mer ») est une des plus célèbres œuvres de l'auteur grec [Xénophon](#), composée au IV^e siècle av. J.-C.

- « Rien pour les ayants droit sans les ayants droit » : nous l'avons vécu, agir à l'intersection des ayants droit, des professionnels et de la puissance publique est un sport âpre. Il continuera de l'être. C'est ainsi et c'est nécessaire car définir les besoins et les moyens ne peut se faire en l'absence des premiers concernés. L'inclusion des ayants droit dans le processus Masterplan a été un fondamental. Gageons que la disparition de l'expression « *On connaît nos publics* » devienne un indicateur de résultat du futur. Aucun public « n'appartient » à quiconque et le pronom indéfini « on » n'a, de tous temps, jamais accompli de grandes choses.

Tout ce qui ne nous tue pas

Au terme de ces 5 ans d'Anabase, il y a enfin une certitude que rien ni personne ne pourra remettre en question : la « boîte vide » des débuts est à présent remplie d'énergies au service de la collectivité. Cela pourra surprendre, mais dans ces énergies, je retiens particulièrement le cœur et le temps mis sur les mesures touchant à l'autonomie et à la liberté des personnes. Que serait la dignité humaine sans libertés ? Et quand sommes-nous libres en somme ?

Je suis libre quand je ne souffre pas de la faim ou du froid, d'une déficience physique ou mentale. Je suis libre quand je ne suis pas la cible de discriminations, quand je suis autorisé à rester sans entraves auprès des personnes qui me sont chères, quand je ne crains pas la peur de l'arbitraire ; quand d'autres ne décident pas pour moi ou sans moi, quand je peux être différent, quand je peux exprimer mes propres mots pour nommer et décrire certaines situations sans que d'autres personnes ou institutions ne m'en empêchent ou parlent à ma place, quand je dispose d'un chez-moi. Tout ceci semble évident. Vis-à-vis des publics cibles, ça ne l'est pas. Le chemin de Bruss'help sera encore long. En tant qu'individus, nous n'achèverons sans doute pas l'ouvrage, mais en tant que collectivité, nous avons le devoir de ne pas nous y dérober.

Au moment d'écrire ces lignes, il est également bientôt venu le temps pour moi de tirer ma révérence. Pour prendre du repos, du temps pour moi et mes proches. Il serait faux de penser que tout ce qui ne nous tue pas nous rend plus forts. Tout ce qui ne nous tue pas, ne nous tue pas... et c'est déjà très bien.

J'ai fait de mon mieux pour faire avancer les dossiers. Je remercie du fond du cœur l'équipe Bruss'help, les instances et chacun de nos partenaires. À la personne qui prendra le relais et aux instances, je souhaite le meilleur pour mettre en mouvement le Masterplan et poursuivre le combat d'un « chez-soi » pour toutes et tous dans notre Cité-Région.



François Bertrand
Directeur



Bruss'help Romulus : innover, agir, progresser

Au sortir des années de mouvements permanents et de chocs traversés par la Région, l'année 2023 est marquée par le travail sur les contenus et la programmation. Le cycle du Masterplan de prévention et d'éradication du sans-abrisme en constitue une pierre angulaire. En vis-à-vis, les Comités, le CA et l'équipe ont investi plus en avant les questions de modélisation des dispositifs d'aide et d'insertion. Cette dynamique marque la sortie d'une période de gestion de crises multiples et ouvre la voie à un « Bruss'help lieu de conception et d'aide à la décision ». Romulus, ce sont des lignes pour construire long terme, même si Rome ne s'est pas faite en un jour.

Un organe d'administration engagé sur les contenus

Après des années marquées par l'activation de mesures opérationnelles, 2023 s'est caractérisé par l'inauguration d'un cycle de conception

important : celui du **Masterplan de sortie du sans-chef-soirisme**. Celui-ci a mobilisé les membres du CA, les membres des Comités Bruss'help ainsi que l'essentiel du collectif de travail durant les quatre trimestres. Dossier faitière et très largement inclusif (ayants droit,

secteurs connexes, administrations, fédérations du secteur et services publics), il témoigne du positionnement assumé de notre organisme dans le champ social-santé régional. Il reflète au présent, une légitimité acquise et reconnue des collaborateurs comme moteur et accompagnateurs de politiques d'intervention. Au futur proche, il reflète une politique de prévention. « Romulus » c'est également la fin des périodes d'exception et le traçage pour l'avenir de lignes d'action définies par et pour la collectivité sur le long terme. Cette période à venir est dotée d'un **premier Contrat de Gestion**, construit en aller-retour entre CA et Administration pendant les 2^{ème} et 3^{ème} trimestres. Il prend cours en janvier 2024.

Ce travail ne s'est pas fait seuls. Tout au long de 2023, les membres de notre CA autant que les membres des comités de concertation ont été associés et se sont très fortement engagés sur les dossiers de contenu, au premier rang desquels le processus Masterplan occupe une place à part entière (Voir Infra). Notre Conseil d'Administration s'est réuni à 10 reprises l'an dernier. L'organisme a endossé une nouvelle mission Régionale en 2023, celle du Brussels Deal. Parmi les différentes sessions annuelles : 2 séances de travail ont été tenues dans le cadre de l'état d'avancement

de la **note évolutive du Masterplan** ainsi que deux séances consacrées au reporting du **chantier dispatching**. Sur ces thématiques, il est à noter le renforcement des présentations en miroir au sein des organes CA des deux organismes de droit public : Bruss'help et le New Samusocial. En juin 2023, une séance spéciale conjointe a également été tenue et portait sur le résultat du travail exploratoire mené par les deux organisations en matière **d'élargissement de l'accès aux dispositifs d'hébergement collectif** issus de l'accueil des bénéficiaires de la protection Ukraine (BPTU) à d'autres publics cibles.

En 2023, le CA est présidé par **Pierre Verbeeren** (Président) et **Bram Fret** (Vice-Président). Outre les dossiers de contenus précités, notre organe d'administration s'est penché sur la bonne préparation des monitorings administratifs et financiers de la COCOM, l'accompagnement et les conseils au niveau financier sont assurés par **Cédric Verschoten** (Administrateur, Trésorier). Enfin, au dernier trimestre, suite à **l'annonce de départ de la Direction au printemps 2024**, un travail important a été mis en place afin d'assurer la promotion de la vacature et la structuration d'un processus de sélection d'une nouvelle Direction.



De façon connexe, au niveau de l'organisation opérationnelle interne, la Direction sortante a porté une attention particulière à l'anticipation et la **mise en place d'une période de transition entre les deux directions**, basée sur l'assise des process internes existants, le renforcement du comité de gestion interne et la passation des dossiers de suivi majeurs. En ligne de mire : **continuité et permanence des services** prestés par Bruss'help aux 1^{er} et 2^{ème} trimestres 2024 (Voir « Ressources humaines & continuité des activités », [page 75](#),

ceci dans un contexte conjoint de croissance du cadre du personnel (recrutements dans le cadre des nouvelles missions régionales).

L'histoire interne et externe de Bruss'help et la préparation de cette transition 2023-2024 permettent de pointer les actes suivants de nos instances, illustrant une montée en charge globale de notre organisation de 2019 à 2023.

Nos instances : juin 2023 à juin 2024

Présidence et Vice-Présidence

Pierre Verbeeren (Président), Bram Fret (Vice-Président), Cédric Verschooten (Trésorier).

Conseil d'Administration

Banc associatif

Angela Van De Wiel, Birger Blancke, Christine Vanhessen, Pierre Verbeeren, Muriel Allart.

Ban public

Luc Detavernier, Catherine Morenville, Pierre Muylle, Cédric Verschooten, Bram Fret, Sophie Berlaimont.

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, Patrick Liebermann (CPAS de Bruxelles), José Fernandez (CPAS d'Anderlecht), Gregory Jacques (CPAS de Woluwé Saint Lambert), Sébastien Lepoivre (CPAS d'Evere), Nicolas Lonfils (CPAS de Forest), Sébastien Lefosse (CPAS d'Auderghem), Sophie Querton (CPAS de Schaerbeek), Laurence Noël (Observatoire de la Santé et du Social), Nele Verbiest (Netwerk tegen armoedewerk tegen armoede), Marie Dimostheniadis (Croix-Rouge de Belgique), Nicolas Dekuysshe (Forum Bruxelles contre les inégalités), Jean-Claude Vitoux (Fédération des CPAS - Brulocalis), Céline Nieuwenhuys (Fédération des Services Sociaux), Mehdi Kassou (Plateforme BxlRefugees), Sébastien Roy (New Samusocial), Cecile Vanden Bossche (PFCSM), Jean Peeters (Front SDF), Eric Husson (Projet Lama), Stéphane Leclercq (Fedito).

Masterplan : une vision, un processus, un livrable

Les missions de Bruss'help sont définies par l'[Ordonnance du 18 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et d'insertion des personnes sans-abri](#) : coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion, organiser l'orientation des bénéficiaires et mener des études et des analyses portant sur la problématique du sans-abrisme à Bruxelles. En 2023, la vision développée depuis les quatre dernières années a été apportée au premier cycle du Masterplan coconstruit avec le secteur et les secteurs connexes sur base d'une question : Comment rompre avec le phénomène du sans-chez-soirisme à Bruxelles ? Peut-on y arriver d'ici 2030 ?

Le Masterplan n'est pas un énième mémorandum mais une stratégie dont la Région doit pouvoir se doter pour la prochaine législature pour rompre avec le phénomène du sans-chez-soirisme. Il est le fruit d'un large processus de concertation et de cocréation mené en 2023 par Bruss'help et son Comité Restreint. 200 professionnel-le-s et personnes ayant une expérience de sans-chez-soi y ont contribué. Il s'inscrit dans :

- Une méthode en quatre niveaux de prévention de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

- Cinq objectifs identifiés par la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abris (FEANTSA).
- La Déclaration de Lisbonne qui balise les ambitions européennes.

Le Comité restreint a alors organisé trois journées de réflexions sous forme de dialogue participatif. Y ont été conviés le secteur de l'aide aux personnes sans-chez-soi, les secteurs connexes (logement, aide à la jeunesse, santé et santé mentale, maisons de justices, assuétudes, migration, violence conjugale) ainsi que des ayants droit et des experts du vécu.

Ces trois journées de dialogue participatif ont permis d'entendre une douzaine d'experts et de débattre des quatre niveaux de prévention de l'OMS et des cinq objectifs de la FEANTSA – pour former un diagnostic, ensuite pour identifier les ressources disponibles, et enfin pour identifier les ressources indispensables mais insuffisantes ou manquantes.

Sur base du matériel récolté, Bruss'help a rédigé une note Masterplan qui a été déposée fin août 2023 et ensuite retravaillée au sein du Comité restreint (10 séances de travail) et débattu dans une vingtaine de cénacles associatifs et comités de direction d'administrations.

Les cinq objectifs qu'il convient d'atteindre grâce au Masterplan sont les suivants :

1. Personne ne devrait dormir dans la rue ;
2. Personne ne devrait rester dans un hébergement d'urgence lorsque la période d'urgence est dépassée ;
3. Personne ne devrait rester dans un hébergement de transition plus longtemps que nécessaire ;
4. Personne ne devrait sortir d'une institution sans options de logement ;
5. Aucun jeune ne devrait finir sans-abri à cause de la transition vers la vie indépendante.

De façon transversale les principes suivants structurent les travaux de 2023 :

Refus du fatalisme : le sans-chez-soirisme est un choix de société que le Masterplan refuse. Il s'agit de construire un projet de société qui inclut chaque personne par un logement digne et la réalisation de ses droits et libertés.

Universalisme proportionné : les actions doivent être universelles, mais avec une ampleur et une intensité proportionnée au niveau de défaveur sociale. Une plus grande intensité d'action sera nécessaire pour ceux qui ont un plus grand désavantage social et économique, mais se concentrer uniquement sur les plus défavorisés

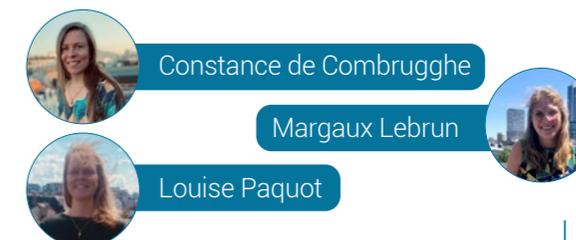
ne réduit pas le gradient de santé et ne s'attaque qu'à une partie du problème.

Participation : il implique les premiers concernés dans la construction et l'évaluation des politiques publiques. La capacitation commence par la reconnaissance d'une capacité. Les ayants droit ont montré, par leur participation aux travaux préparatoires, qu'ils avaient une contribution à apporter.

Connaître pour agir : il produit des variables de contrôle et des indicateurs de résultats qui nous engagent sur l'action prestée et ses effets au service de la collectivité. De même, la production des connaissances doit être à l'intersection des ayants droit, des services, des pôles d'expertises.

Travailler ensemble : il réunit l'ensemble des secteurs concernés par le sans-chez-soirisme et intègre les dimensions du social, du logement et de la santé (mentale) dans ses actions.

Les Conseillères de référence sur le dossier Masterplan en 2023 :



Évaluation de l'architecture de concertation

Après deux années de mise en place et ensuite de tenue des Comités prévus par l'Ordonnance : le **Comité de Coordination** et le **Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion Sociale**, ces espaces ont fait l'objet d'une évaluation et d'une auto-évaluation avec comme point d'attention l'évolution des travaux liés au chapitre « gouvernance » du futur Masterplan. L'évaluation d'un Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion a fait l'objet d'une enquête propre impliquant ses membres en juin et juillet 2023. Elle a donné lieu à deux notes de proposition de réforme au dernier trimestre 2023.

Le Comité de Coordination plénier réunit une fois par an l'ensemble des acteurs publics et privés contribuant à la lutte contre le sans-abrisme, avec comme objectif central la construction de ce plan régional. Celui-ci ne s'est pas réuni en 2023, les énergies ayant été mises sur les trois journées d'événement Masterplan au premier et second trimestre. Le Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion Sociale se réunit tous les deux mois et est un espace consultatif qui permettent de faire remonter des propositions sur des thématiques clés au CA de Bruss'help. Il s'est réuni 7 fois en 2023.

En 2023, le Comité a eu pour mandat d'émettre des avis sur le dispatching (chantier #2), le plan de relance/de relogement (chantier #3) et le déploiement de l'hébergement 4 saisons. Il a également été consulté dans le cadre des travaux de Bruss'help relatifs au redéploiement du numéro d'urgence sociale ainsi que pour l'extension à d'autres publics des modèles d'hébergement collectif Ukraine.

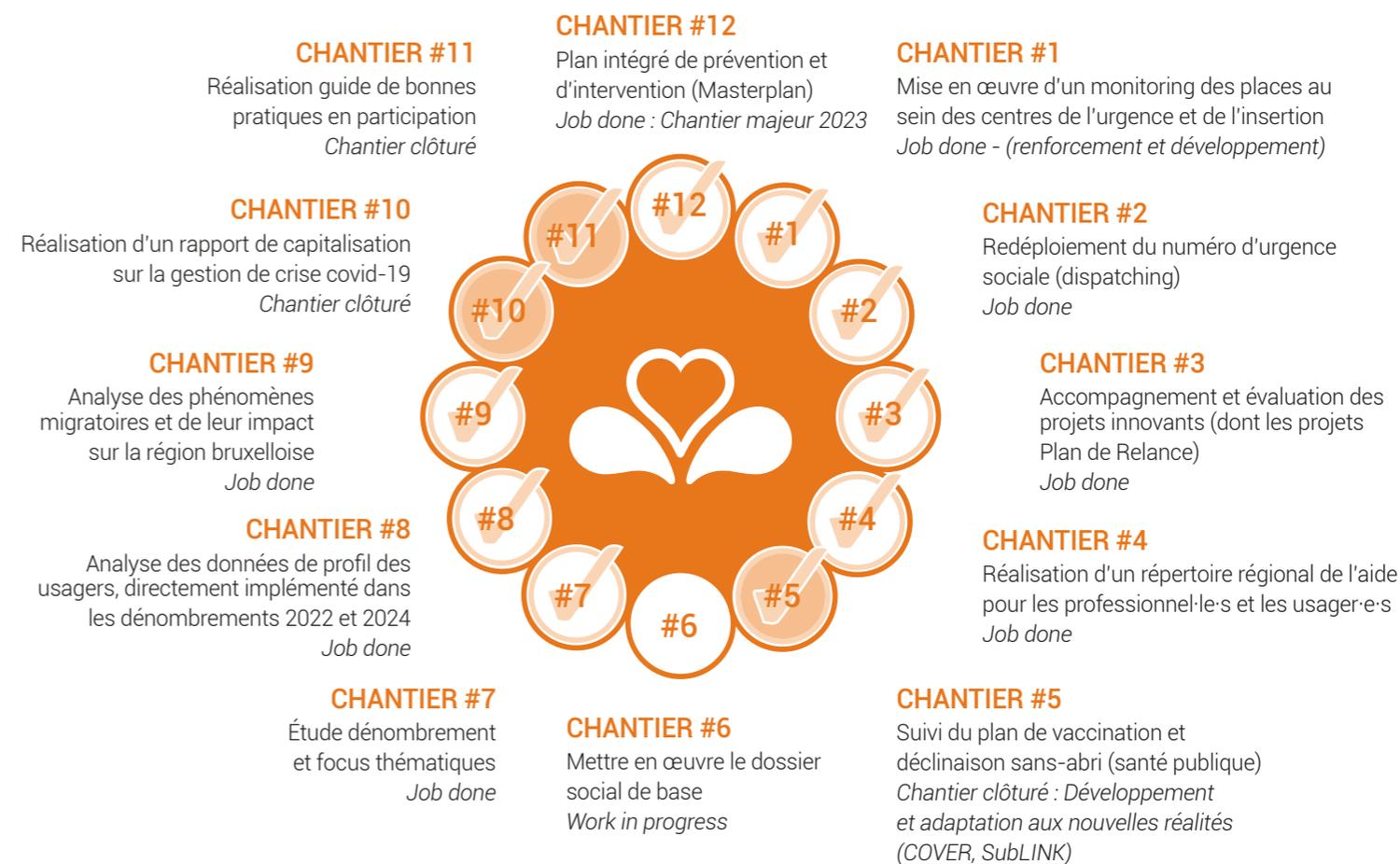
Composition :

Le **Comité de Coordination restreint** est constitué de 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. Le **Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion** 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 pourront être convié-e-s à des concertations spécifiques.

Une concertation comprenant un reporting auprès des Comités :

CHANTIER #A
MISE EN ŒUVRE DES COMITÉS ET DES ORGANES DE CONCERTATION
Job done

CHANTIER #B
PROFESSIONNALISATION DE LA COMMUNICATION INTRA-SECTORIELLE
Job done



Pour porter et faire avancer nos actions en 2023

« Une équipe, des métiers »

François BERTRAND (Directeur)
Licence en sociologie

Geoffrey CANTINIAUX (Responsable RH)
Master en sciences administratives et gestion publique : parti en novembre 2023

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

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

Constance DE CROMBRUGGHE (Conseillère)
Master en relations internationales

Steven D'HEYGERE (Responsable IT)
Gradué en informatique

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

Isabelle ETIENNE (Coordinatrice services Aide aux justiciables)
Graduée en assistant social

Aida GHAZOUANI (Assistante d'équipe)
Bachelier en Assistante de direction

Barbara GORGAINI (Assistante sociale)
Bachelier d'assistante sociale

Elyne KAMANZI (Assistante sociale)
Bachelier d'assistante sociale

Margaux LEBRUN (Conseillère)
Master en droit international et public : partie en juillet 2023

Anne-Catherine LEPERS (Cheffe de projets)
Master en relations internationales & Master en droits humains

Abdessamad MEJDOUB (Assistant social)
Bachelier d'assistant social : parti en février 2023

Aisha MOHAMED (Technicienne de surface)

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

Naomia NANDU (Assistante administrative et financière)
Bachelier en comptabilité

Louise PAQUOT (Conseillère)
Master en psychologie sociale et interculturelle : partie en juillet 2023

Adèle PIERRE (Conseillère)
Master en anthropologie & Doctorat en art de bâtir et urbanisme

Magali PRATTE (Conseillère)
Master en sciences de la population et du développement

Céline RATO MENINO (Assistante sociale)
Baccalauréat Littérature

Eva SALMAN (Responsable communication)
Master en sciences politiques

Pauline TOMBUS (Conseillère juridique)
Master en droit

Federico UBALDI (Conseiller)
Master en santé publique : parti en mai 2023

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

Sarah VAN GAENS (Conseillère)
Master en sciences politiques

Anastasiya ZAVRACHAYEVA (Assistante sociale)
Bachelier d'assistante sociale



L'équipe de Bruss'help lors de la troisième journée de réflexion autour du Masterplan.

Dossiers et principes en avant plan

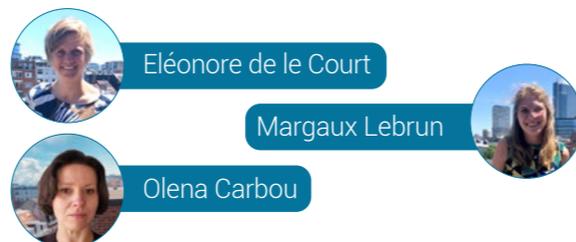
Si l'année 2023 a débuté avec la gestion d'une crise lourde et glauque découlant de la politique fédérale d'accueil migratoire, à y regarder sur les trimestres qui ont suivi, l'approche des dossiers par Bruss'help s'est orientée d'une part, vers la stabilisation dans les processus d'affectation des ressources aux crises et d'autre part vers la circonscription de périmètres de responsabilités et de mandats à l'instar de la coordination régionale du Brussels Deal.

Bien entendu, l'organisation a veillé à réitérer la posture de 2022 : allouer les forces sur les questions posées par les chocs sociaux pour modéliser des dispositifs et une coordination en communauté d'acteurs impliqués. Dans ce cadre, plusieurs dossiers peuvent ici être mis en focus. Ils permettent par ailleurs de dresser certains constats et principes.

#1 Modélisation des pratiques en communauté d'acteurs

En liaison directe avec les acteurs de terrain et les communautés actives, un important travail a débuté en 2023, des suites des différents dispositifs mis en œuvre dans le cadre de la coordination Ukraine en 2022. Parmi ces espaces, la communauté de pratiques avec objectif de mise en mouvement de flux d'orientation vers le logement, l'emploi et la scolarité des bénéficiaires de la protection temporaire Ukraine s'est réunie sous forme de séminaires dès le premier trimestre 2023 (4 sessions d'une demi-journée coanimée par Bruss'help et le SPRB). Conjointement, le rythme des réunions de coordination des opérateurs actifs dans le cadre de la coordination Ukraine volet hébergement collectif (voir [page 68](#)) s'est structuré : pilotées par Bruss'help, celles-ci ont eu lieu toutes les deux semaines sur l'ensemble de la période 2023.

Ils ont pris part à ces travaux en 2023 :



#2 Recherches et analyses orientées « conseil à la décision »

Dans la lignée des activités relatées dans les rapports précédents, la politique de recherche et d'analyse de Bruss'help s'inscrit toujours dans une démarche d'aide à la décision et de rigueur en termes de monitoring quantitatif et qualitatif. L'année 2023 est marquée par une amélioration substantielle du dénombrement des personnes sans-chez-soi à travers une méthode harmonisée avec les autres Régions, incluant un questionnaire sur les trajectoires et les situations administratives (voir [page 50](#)). Le rapport de dénombrement présenté en juin 2023 au Parlement Bruxellois a été l'occasion de pointer la nécessité d'une réponse opérationnelle sur les flux (trajets d'insertion) plutôt que sur les stocks (places). Le rapport de dénombrement fait également l'objet en 2023 d'une étude détaillée des données relatives aux personnes en trajectoires migratoires. Ce rapport complémentaire sera publié au premier trimestre 2024.

De façon plus ciblée, pour la première année, un relevé qualitatif évolutif des situations des squats sur les 19 communes de la Région a été entamé et mené à bien au dernier trimestre 2023. Celui-ci permet non seulement un monitoring des risques mais également participe à alimenter la conception de nouveaux dispositifs d'Hébergements Collectifs Accompagnés (voir [page 72](#)). Enfin, le dernier trimestre a été l'occasion de valider un protocole de politique de recherches Bruss'help. Il permet le soutien à des études thématiques à l'initiative du terrain. Bien que basé sur des moyens limités de financement, il ouvre la voie à une régulation des initiatives et à la possibilité d'un cadre de construction commun de recherches thématiques futures en liaison avec l'aide à la décision.

Ils ont pris part à ces travaux en 2023 :

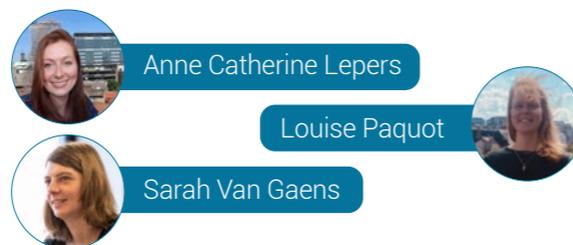


#3 Prise en compte de la voix des ayants-droit

Le premier cycle du Masterplan a donné lieu à une inclusion à chaque étape des ayants droit et de leurs organisations. Dès les premiers ateliers, il est apparu que les trois niveaux de prévention de l'OMS devaient s'enrichir d'un quatrième volet consacré à la prévention des violences institutionnelles. Ce volet a été diagnostiqué, porté et mis à l'agenda par les ayants droit ce qui révèle outre l'implication de ceux-ci, une attente forte pour ne pas dire une manifestation de maillon manquant au niveau du lien aux institutions. La prévention des violences et exclusions a constitué un laboratoire de travail durant les trois événements Masterplan en faisant un chapitre de recommandations dédié dans la note évolutive.

Au niveau des coordinations opérationnelles, le même constat se retrouve au niveau des dispositifs terrain. Après les premiers mois de fonctionnement des hébergements collectifs Ukraine, apparaît très vite la nécessité de baliser les pratiques de l'accueil en termes de vie communautaire, de règles de vivre ensemble dans les structures... Ici également les communautés encadrantes et l'équipe Bruss'help se sont mobilisé tout au long de l'année pour mettre en place des normes. Au dernier trimestre 2023, ce travail donne lieu à l'installation de comités neutres portant sur les sanctions et la conciliation au sein des centres. Ces comités sont animés par Bruss'help, ils rassemblent les encadrants Ukraine (New Samusocial, Ukrainian Voices, Communa, Bel Refugees) et proposent des espaces d'audition des ayants droit (voir [page 69](#)) Leur volet juridique est assuré par le SPRB. Ils se réunissent mensuellement.

Ils ont pris part à ces travaux en 2023 :



#4 Nouvel espace de médiation sur la politique d'accueil

Suite à la crise de la rue des Palais, différents retours d'expérience ont été menés par les administrations y ayant été impliquées (COCOM, Safe.Brussels, Police, etc). En toute franchise, il est difficile d'identifier les prochaines étapes pour des processus clairs concernant le rôle de Bruss'help, découlant de ces pratiques qui sont censées s'appuyer sur l'apprentissage des forces et des échecs. Quoi qu'il en soit, comme coordinateur intervenant fréquemment en situations de crises, Bruss'help se devait de sécuriser les rapports aux pouvoirs publics afin d'agir avec plus d'efficacité et d'efficacités. La mise en place d'un espace de dialogue direct avec les chefs de cabinets des Ministres Président et de la Santé et du Social, les opérateurs de l'accueil (Brussels Deal) et les Administrations de référence (SPRB et Vivalis) a en ce sens été menée dès le mois de juin.

La première mouture du format de réunion portait sur un espace de communication, de médiation et de prise de décisions sur le déploiement des dispositifs (basé sur une préparation en amont des équipes Bruss'help et SPRB, voir [page 71](#)). Cet esprit est resté durant les 3^{ème} et dernier trimestres en s'enrichissant d'un point de contact SPRB-Vivalis. Le format y est hybride à partir de janvier 2024, alternant invitations des opérateurs et contacts entre organisations publiques stricto sensu. Quinze réunions se sont tenues en 2023 à un rythme bi-hebdomadaire, regroupant les représentants suivants : Direction de Bruss'help (Présidence), chefs de cabinet des Ministres Président et de la Santé et du Social, Fonctionnaire coordinateur régional, Fonctionnaire référente sans-abrisme Vivalis ; et avec des opérateurs invités : New Samusocial, Refugees Comitees, Croix-Rouge, Bel Refugees.

Ils ont pris part à ces travaux en 2023 :



Productions issues des différents comités

Le rythme général des comités organiques a augmenté en 2023. Ceci est dû au travail portant sur le Masterplan ainsi qu'à la volonté des membres du Comité de l'Urgence et de l'Insertion (CU-CI) de préparer une proposition de réforme de ce niveau de gouvernance pour la mandature 2024-2029.

Les notes suivantes ont été remises en 2023 :

- Note n°1, revue : portant sur le plan d'aide "quatre saisons" (3^{ème} trimestre 2023) ;
- Note n°2, revue et augmentée : portant sur le travail de rue et les équipes mobiles d'aide aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale (4^{ème} trimestre) ;
- Note spécifique portant sur la réforme du Comité de l'Urgence et de l'Insertion (4^{ème} trimestre) ;
- Note évolutive "Masterplan" version zéro (3^{ème} trimestre) ;
- Note évolutive "Masterplan" version une (4^{ème} trimestre) ;
- Note spécifique émanant du Consortium relance relative au plan d'attribution de logement (1^{er} trimestre).

Coordonner l'action vers des solutions durables

Les lieux de coordination social-santé orienté lutte contre l'absence de chez-soi ont été, tout comme en 2022, plus fermement arrimés dans des objectifs de définition de solutions durables. Ces instances se trouvent alimentées par les thématiques issues des différents Groupes Thématiques (GT) créés par Bruss'help.

Management de l'intervention sanitaire et sociale

Les différents GT mis en place en 2022 demeurent actifs en 2023. Ils préservent les travaux initiés dans le cadre des suites de la crise Covid et Ukraine. Les approches sont les suivantes :

- Les GT thématiques : Le GT consacré au travail de rue se réunit mensuellement. Lancé par [Federico Ubaldi](#), il est repris au 3^{ème} trimestre par [Magali Pratte](#), Conseillère en Gestion de Crise. Les travaux de ce GT portent sur l'assise des projets SubLINK et COVER et sur le renforcement du travail sur l'espace public des différents opérateurs reconnus. La "coupole Housing First" et ses enjeux est, comme en 2022, incluse dans les travaux du Consortium "Relance". Le suivi des thématiques "Housing" est assuré par [Pauline Tombus](#).

- Les GT transversaux : comprennent d'une part, la réunion des opérateurs de l'urgence et d'autre part l'alimentation des travaux du Comité de l'Urgence et de l'Insertion. La réunion des acteurs de l'urgence se réunit bimensuellement tout au long de l'année. Animé par [Eléonore de le Court](#), elle porte sur le relevé de l'état de l'offre d'urgence et constitue un lieu de remontée des enjeux et difficultés rencontrés sur le terrain. Les réunions portant sur le reporting auprès du Comité de l'Urgence et de l'Insertion (CU-CI) ont porté en 2023 sur les thématiques suivantes : gouvernance, dispatching, orientation et dénombrement. Les Conseillers suivants de Bruss'help y ont été mobilisés selon leurs périmètres d'expertises : [Federico Ubaldi](#), [Constance de Crombrughe](#), [Eléonore de le Court](#), [Magali Pratte](#), [Louise Paquot](#), [Margaux Lebrun](#) et [Anne Catherine Lepers](#).

Enfin, notons que l'année 2023 est marquée par la mise à l'agenda de l'accord de coopération inter-régional relatif à la lutte contre le sans-abrisme, ainsi qu'à la préparation de la Présidence Belge du Conseil de l'Europe sur le volet de la lutte contre la grande précarité. Compte tenu de cet agenda, Bruss'help a participé à des séances de liaison avec le SPP Intégration Sociale, à raison de 2 réunions mensuelles entre juin et décembre 2023. Les Conseillères référentes ayant assuré ces séances sont [Sarah Van Gaens](#) et [Constance de Crombrughe](#).

La coordination de l'aide aux justiciables, un pôle hébergé par Bruss'help

Sous la conduite d'[Isabelle Etienne](#) et sous l'égide de Bruss'help, cette fonction de coordination a conduit à la conception de divers projets de partenariats, parmi lesquels le projet d'accueil de personnes sans-abri sortant de prison en hôtel (projet Home Less Vincula).

En 2023, les activités de cette fonction ont impliqué la tenue de réunions du Comité de concertation de l'Aide aux justiciables, ainsi que la continuation des réunions spécifiques de suivi du projet Homeless Vincula (Train Hostel). Ces dernières rassemblaient la Direction, la coordinatrice de l'aide aux justiciables, et les collaborateurs impliqués dans les orientations en hôtels (Cellule orientation Bruss'help).

Kits de sortie : Le nombre de kits distribués demeure relativement stable d'une année à l'autre (une centaine en 2023), nécessitant un effort constant de rappel et d'information auprès des directions des prisons qui assurent la distribution. Suite à l'évaluation de ces kits de sortie par un groupe de travail en 2022, leur contenu a été adapté pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires. En 2023, le livret explicatif a été réimprimé selon l'évolution et les adaptations nouvelles du kit.

Nouveau site de Haren : Inaugurée en à la fin de l'année 2022, la nouvelle prison de Haren a demandé au secteur de l'Aide aux justiciables une adaptation à ce nouveau dispositif. Une préparation approfondie avait été réalisée en amont au sein de groupes de travail consultatifs, avec la représentation des coordinateurs des communautés dans les organes de concertation officiels de la justice tels que le Groupe conceptuel, le groupe de pilotage et les groupes thématiques, notamment celui sur l'accueil et les jeunes délinquants. Pour intégrer au mieux l'expertise du secteur de l'aide aux justiciables, cinq groupes de travail consultatifs s'étaient rassemblés afin d'organiser l'offre à Haren en collaboration avec les parties prenantes.

Groupe 1 : Organisation de l'aide sociale et psychologique aux détenus et à leurs proches

Groupe 2 : Développement de l'offre de formation en lien avec le marché du travail

Groupe 3 : Développement de l'offre socioculturelle et sportive

Groupe 4 : Promotion de la santé et aide en lien avec les assuétudes

Groupe 5 : Communications et relations publiques

Malgré cette préparation, les services externes des Communautés ont rencontré de nombreux problèmes pour effectuer de manière efficace leur travail de terrain, que ce soit dans l'organisation structurelle et pratique de l'offre de services.

Plan stratégique

Au sein du Comité de concertation, l'idée du premier plan stratégique, a vu le jour en mars 2014. Ce plan stratégique était le premier plan commun rassemblant activement les acteurs concernés par l'offre d'aide et de services intra-muros. Son objectif de déterminer une mission et une vision communes. La multitude d'acteurs impliqués nécessitait une approche commune, une collaboration intensive et une vision à long terme.

La volonté commune de toutes les parties prenantes était d'assurer le droit de tous les détenus et de leurs proches à bénéficier d'une offre d'aide et de services globale, intégrée et de qualité. En 2023, cette volonté étant toujours présente, elle a servi de base pour l'élaboration d'un « plan stratégique d'offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros 2023-2028 ».

L'évaluation du premier plan stratégique a eu lieu en janvier 2020. Les acteurs ont unanimement reconnu la plus-value de ce premier plan, mais ont également fait remonter différents points d'attention et d'amélioration. Ils ont souligné la nécessité de formuler des objectifs opérationnels plus mesurables, ainsi que l'importance d'évaluer périodiquement ces derniers.

Afin d'augmenter le soutien de tout le secteur au nouveau plan, le Comité de Pilotage a fait le choix de consulter à nouveau l'ensemble des acteurs dans le domaine. Un moment de réflexion et de consultation a été organisé le 18/11/2022, réunissant plus de 90 acteurs.

Le focus de la réflexion et de la consultation était mis sur l'opérationnalisation des axes stratégiques. Le Comité de Pilotage avait décidé d'assurer la continuité de la vision, la mission et les axes stratégiques définis dans le premier plan.

La richesse de ces échanges en intelligence collective a permis de rédiger ces nouveaux objectifs opérationnels pour les 5 années à venir. Courant 2023, ce nouveau plan a été finalisé, il reste en 2024 à le communiquer officiellement au secteur et à débiter son exécution.

Aide aux justiciables 1983-2023 Gratitude et nouvelle page ouverte

En juin 2024, la fonction de coordination de l'aide aux justiciable rejoindra le périmètre de l'administration Vivalis. Fruit d'une volonté politique sous l'actuelle législature, qui s'inscrit dans une harmonisation par rapport aux autres Régions et Communautés. Pour Bruss'help, cette évolution s'illustre par la clôture de ce volet d'intervention historique mais surtout par le départ à la retraite d'Isabelle Etienne, coordinatrice de l'aide aux justiciables depuis 1983. Durant la mandature 2019-2024, celle-ci a apporté son expertise prisons et un engagement hors du commun pour placer les enjeux des sorties de prison en regard de ceux de la prévention et de l'intervention dans l'absence de chez-soi. Nous profitons de cet encart pour lui témoigner toute notre gratitude et notre amitié.



Personnes impliquées
dans la préparation, l'animation et
le suivi des pôles thématiques en 2023 :



La tendance du métier de Conseiller demeure, comme l'année précédente, une augmentation du volume de temps consacré au travail de coordination au sein des GT précités et des Comités Bruss'help. Cette tendance s'accompagne d'une augmentation du travail individuel et collectif en interne de l'institution. Il faut se réjouir de la confirmation de cette place acquise en termes

d'alimentation des comités organiques... et dans les mêmes temps, demeurer vigilants sur la multiplication des GT thématiques. L'inflation de groupes thématiques doit pouvoir demeurer pour les années à venir dans un périmètre dressé par le Contrat de Gestion et les instances Masterplan, au risque d'une dispersion des énergies, tant vis-à-vis de notre équipe que des partenaires. Afin de prévenir ce phénomène, chaque groupe thématique est assorti d'une fiche de travail par objectifs à usage interne.

Générer des informations tournées vers l'action

L'émission rapide d'informations claires et opérationnelles avait été saluée par le réseau d'aide depuis la création de notre organisme. Nous conservons comme point d'honneur la poursuite de cette bonne pratique à travers le renforcement des outils préexistants dans le cadre de la stratégie de communication menée par [Eva Salman](#), responsable communication (voir en détail : [page 79](#)).

FLASH

L'outil d'information du secteur employé pour relayer les mesures prises, les contenus et adaptations de service a fait peau neuve en

2023. Les anciennes PILS ont cédé la place à la FLASH, offrant le même contenu mais dans un nouveau format plus ergonomique, avec un système d'envoi optimisé pour permettre aux destinataire·trice·s de recevoir les actualités plus rapidement. Coordonnées par [Eva Salman](#) et envoyées par [Aida Ghazouani](#), les actualités FLASH ont été diffusées auprès de 491 abonné·e·s en 2023, enregistrant une légère diminution par rapport à l'année précédente qui s'explique par le nettoyage de la liste de distribution réalisé lors de la transition vers le nouvel outil. Ce tri a permis de mieux cibler les destinataires et d'atteindre à travers les 42 FLASH envoyées un taux d'ouverture moyen de 39,4%.

Help in Brussels

[Help in Brussels](#) permet aux acteurs de l'aide de s'orienter dans l'offre de services via des icônes clés et un onglet de recherche par services offerts et localisations. Les données sont récoltées et actualisées en temps réel par la Cellule Orientation. La veille informative et les mises à jour sont effectuées par les assistant·e·s social·e·s de la cellule orientation : [Elyne Kamanzi](#), [Anastasiya Zavrachayeva](#), [Barbara Gorgaini](#) et [Céline Rato Menino](#). Pour voir le projet de modernisation du site Help in Brussels, voir [page 63](#).

Le Masterplan : un Plan intégré de prévention et d'intervention

Son Objectif

Comment pouvons-nous éradiquer le sans-chez-soirisme à Bruxelles ? Est-il possible d'y arriver d'ici 2030 ? Cette année marque un jalon crucial, car l'Organisation des Nations Unies évaluera les Objectifs de Développement Durable. En phase avec ces objectifs, l'Union Européenne s'est donné pour mission de mettre fin au sans-chez-soirisme en Europe. Face aux constats alarmants de l'augmentation du nombre de personnes en situation de précarité, sans-chez-soi ou à la rue dans sa région, Bruxelles s'associe à cet objectif. Pour ce faire, elle élabore une stratégie régionale, ici dénommée « Masterplan », étendue sur une durée de 5 ans 2024-2030.

Ce Masterplan représente une première étape cruciale dans la lutte contre le sans-abrisme à Bruxelles. Sa véritable ambition est de fournir une vision globale pour harmoniser et coordonner les réponses développées dans ce combat contre le sans-chez-soirisme. Le Masterplan est une initiative inédite et innovante qui a une réelle motivation de changer l'aide aux sans-chez-soi de manière systémique. Il offre des perspectives de solutions et de moyens opérationnels à mettre en œuvre.

Quelques mesures phares



Présidence de l'Union Européenne et accord de coopération

Au cours du 2^{ème} semestre de 2023, Bruss'help, l'Observatoire Wallon et le Service Pauvreté du gouvernement Flamand ont été sollicités par le SPP-IS pour préparer la présidence belge de l'Union Européenne prévue à partir du 1^{er} janvier 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.

C'était avant tout l'occasion de renouer à travers l'accord de coopération interrégionale de 2014 sur le sans-abrisme et l'absence de chez soi. Cet accord nécessitait une révision et rappelle les principes de la Déclaration de Lisbonne (2021) dorénavant vecteurs de discussions européennes pour combattre le sans-chez-soirisme à l'échelle européenne. Aujourd'hui, cet accord traduit une volonté d'avoir des statistiques nationales et le partage de connaissances sur le sans-abrisme et l'absence de chez soi.

Le SPP-IS a ensuite organisé trois séminaires, invitant chacune des régions à produire un état des lieux sur la situation actuelle et sur les projets mis en œuvre pour y répondre sous le prisme des principes de Lisbonne. A cette fin, Bruss'help a sollicité des opérateurs de terrains, experts académiques ou juristes pour fournir des éléments concrets illustrant leur travail au quotidien mais surtout l'impact sur les usagers des services à disposition. Par rapport aux autres régions, le contexte migratoire de Bruxelles ainsi que la nécessité d'étendre la logique hivernale sur l'année créent des divergences dans les priorités exprimées.

Le programme de la présidence belge nous a été présenté en décembre 2023. Touchant à de multiples domaines, le SPP-IS qui représente la Belgique dans les instances européennes impliquées dans les matières sociales (telles que la Direction Générale de Emploi et des Affaires Sociales et la Plateforme Européenne de Lutte contre le Sans-Abrisme) a pour objectif de placer le sans-abrisme et l'absence de chez soi dans les priorités de l'agenda du Conseil Européen.

Nous sommes conscients que les régions seront à nouveau sollicitées pour aider le SPP-IS dans les événements liés à la présidence qui durera jusque juin 2024.

Coordination Veille Sanitaire et Réduction des Risques (Team COVER)

Portée par le Samusocial et le Projet Lama depuis 2022, l'équipe COVER se compose actuellement d'une quinzaine de travailleur·se·s psycho-médicosociaux·ales. Equipe mobile médicalisée, COVER fait office de point de contact unique (SPOC single point of contact) pour toutes les questions socio-sanitaires liées au sans-abrisme. Les missions de COVER concernent la prévention de tout risque d'épidémie (gale, covid-19, tuberculose, punaises de lit, etc.) dans les lieux marginalisés (rue, squats) et les centres d'hébergement d'urgence et d'insertion, ainsi que la mise en place de stratégies pour protéger leurs occupants (accompagnement dans un circuit de soins, lieux d'isolement, etc.)

Son volet opérationnel vise à :

- Coordonner des actions sur le terrain ;
- Organiser régulièrement des groupes de pilotage avec les coordinateurs médicaux ;
- Conseiller les partenaires sur les processus sanitaires ;

- Informer tous les acteurs de terrain des différentes actions en cours afin d'avoir une stratégie cohérente, et appliquer cela aux différents centres, chacun ayant ses propres caractéristiques et besoins ;
- Tenir la COCOM informée de la situation sur le terrain ;
- Proposer des actions proactives pour rendre l'assistance aux personnes sans-abri plus efficace.

COVER propose de interventions collectives :

- Interventions collectives dans les squats et les structures d'hébergement pour réduire les risques d'infections (gale, punaises de lit, tuberculose, covid, etc.) ;
- Mise en place de stratégies pour protéger les occupants des risques d'épidémie (accompagnement dans un circuit de soins, lieux d'isolement, etc.) ;
- Sensibilisation et promotion de la santé ;
- Élaboration de protocoles sanitaires adaptés aux structures d'hébergement.

Et individuelles :

- À moyen terme, COVER prend en charge la réaffiliation des plus vulnérables vers la première ligne de soins ;
- Cela passe par des accompagnements individuels et/ou par la réorientation de ces personnes vers d'autres opérateurs du secteur du sans-abrisme ;
- Accompagnement dans une démarche de réduction des risques liés à la consommation de drogue ;
- Etablir des recommandations (sortir du tabou de la consommation, vivre ensemble dans les espaces communautaires, gestion des consommations, etc.).

L'équipe COVER effectue, en moyenne, 138 consultations individuelles par mois.

Toutes les 6 semaines, COVER et Bruss'help organisent une concertation de veille sanitaire, réunissant une vingtaine d'organisations du secteur social-santé, autour de plusieurs objectifs :

- partager les constats et remonter les informations du terrain en matière sanitaire, dans le secteur du sans-abrisme (rue, squats, hébergements d'urgence, maisons d'accueil, etc.) ;
- partager les réponses spécifiques et individuelles apportées aux situations sanitaires ;
- mutualiser les forces et les pratiques en matière de réponse sanitaire ;
- alimenter le plaidoyer socio-sanitaire auprès des pouvoirs publics (par l'intermédiaire de Bruss'help et de la COCOM).

En 2023, avec le soutien de Bruss'help, COVER a entamé la rédaction du plan de veille sanitaire, abordant divers aspects : la surveillance et la gestion de la santé publique à travers la collecte d'informations et de données, la surveillance épidémiologique, l'analyse des données, l'identification des signaux d'alerte, la communication rapide, la coordination, la réaction et l'intervention, l'évaluation et le suivi, ainsi que l'adaptation et l'amélioration continue.

À travers des rencontres bilatérales, suivies de focus-groupes, COVER est chargé de recueillir les informations et les données nécessaires dont disposent les différentes structures afin d'aider les autorités sanitaires bruxelloises à anticiper et réagir immédiatement à toute crise sanitaire éventuelle.

Par ailleurs, COVER et Bruss'help ont entamé une collaboration active sur la question des squats. A la fin de l'année 2023, COVER était actif dans 11 squats, hébergeant environ 800 personnes. En effet, la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence, la politique de non-accueil de l'Etat fédéral, la flotte de nombreux bâtiments vides, l'inaccessibilité à des logements privés et l'augmentation des coûts énergétiques : ces éléments contextuels convergent et forment un terreau fertile à la création de squats en Région de Bruxelles-Capitale.

« Les squats offrent des solutions temporaires, intermédiaires certes partielles mais pragmatiques. »

A. Bauwelinckx

Les principaux problèmes rencontrés sont liés aux assuétudes, à la santé mentale et au non-accès aux droits pour les personnes sans titre de séjour (soins de santé, travail, adresse, etc). D'autre part, les squats sont parfois installés dans des infrastructures précaires, voire insalubres, et fréquemment confrontés à une situation juridique instable. En effet, de nombreuses menaces d'expulsion planent. En 2023, plusieurs centaines de personnes ont été expulsées de squats en Région bruxelloise, et ce peu importe la saison.

Aux vues de ce contexte tendu, COVER et Bruss'help ont entamé, fin 2023, une démarche collaborative visant à élaborer une stratégie commune à la fois opérationnelle, via une stratégie d'intervention concertée, et politique, via un plaidoyer collectif.

Bruss'help a, par ailleurs, été très impliqué sur la question des squats durant le 2^e semestre 2023 : en réalisant un recensement actualisé des squats, le suivi des situations, le relai entre les différents acteurs, en dialoguant avec les autorités compétentes pour éviter des expulsions sauvages et en vue de dégager des solutions idoines, l'orientation des résident·e·s en cas d'expulsion (sur base des vulnérabilités et en fonction des disponibilités dans les dispositifs d'hébergement), etc.

Projet SubLINK

SubLINK est un projet intersectoriel né en réponse à une présence accrue des habitant·e·s de rue et/ou des personnes souffrant de problèmes d'addiction dans les stations STIB de la Région de Bruxelles-Capitale. Rassemblant DIOGENES, le Projet Lama, le Samusocial et Transit, le partenariat vise à :

- offrir des solutions de logement et d'hébergement temporaires à ces personnes lorsque nécessaire ;
- proposer écoute, soutien, orientation et accompagnement dans leurs démarches d'accès aux droits ;
- faire émerger des compromis de co-existence entre les différents acteurs en station ;
- créer des solutions structurelles pour permettre l'inclusion sociale de ces personnes.

Le dispositif SubLINK est accompagné par Bruss'help et est mis en œuvre en étroite collaboration avec la STIB. Il est financé par Bruxelles Mobilité, par la COCOM et par Safe.Brussels.

Ce projet vise à accompagner les personnes vers des trajectoires d'ouverture de droits et d'inclusion sociale, tout en cherchant activement à construire des solutions en collaboration avec les acteurs et les communes rencontrées.

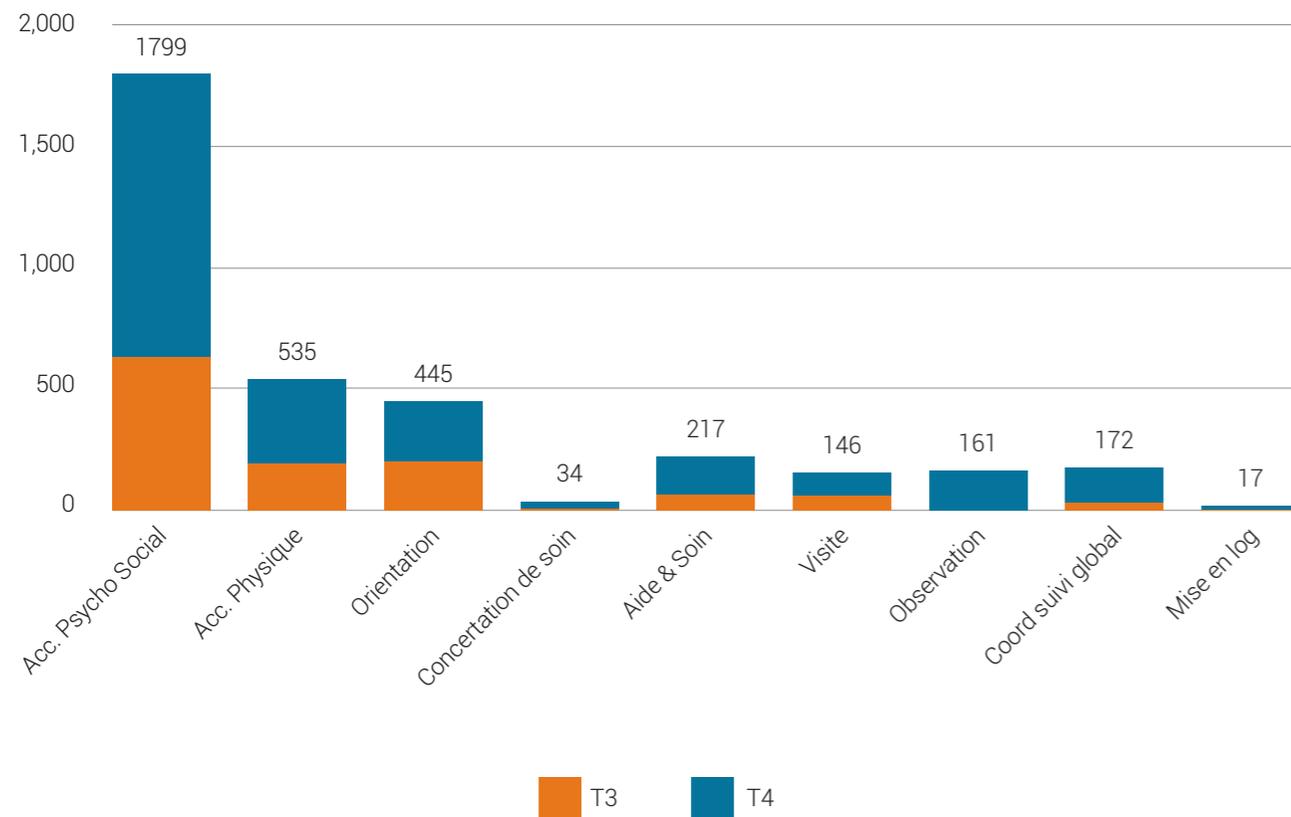
Pour atteindre ces objectifs, SubLINK utilise plusieurs outils innovants :

- un travail d'accompagnement psycho-médico-social global personnalisé dans le cadre d'une approche intersectorielle ;
- les nuitées d'hôtel ;
- une plateforme de services ;
- des référent·e·s sans-abri (SPOC) ;
- la création de dynamiques participatives ;
- la médiation interculturelle ;
- une campagne de sensibilisation.

De juin à décembre 2023, l'équipe SubLINK a travaillé avec 865 personnes différentes et a réalisé 3.670 interventions. Sur ces interventions, 17 portent sur la mise en logement : 8 personnes sont logées dans 6 logements durables différents.

La moitié des interventions concernent le soutien psychosocial, soulignant ainsi l'importance de ce travail précieux qui pose les fondations d'un éventuel changement durable.

Types d'interventions réalisées



Équipe mobile médicalisée Cover.

Le dispositif « nuitées d'hôtel » a été mis en place en 2023, dans le cadre du projet SubLINK. Il permet 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 fournir un répit et un abri temporaire, ainsi que de mettre en place un parcours d'accompagnement psycho-médico-social. Ce dispositif ne constitue ni un centre d'urgence ni une solution durable, mais peut être un outil significatif dans l'élaboration d'une trajectoire durable de sortie de rue.

Pour les bénéficiaires, ce dispositif (nuitées d'hôtel + accompagnement individuel personnalisé) permet une mise à l'abri et/ou un répit sous une forme alternative à l'hébergement d'urgence classique. Il vise de faciliter l'accès à des solutions permettant aux bénéficiaires de sortir des stations de métro et d'être pris en charge par des acteurs « de la surface ».

Chiffres clés :

3.670
interventions en 2023

865
personnes ont bénéficié des interventions de l'équipe

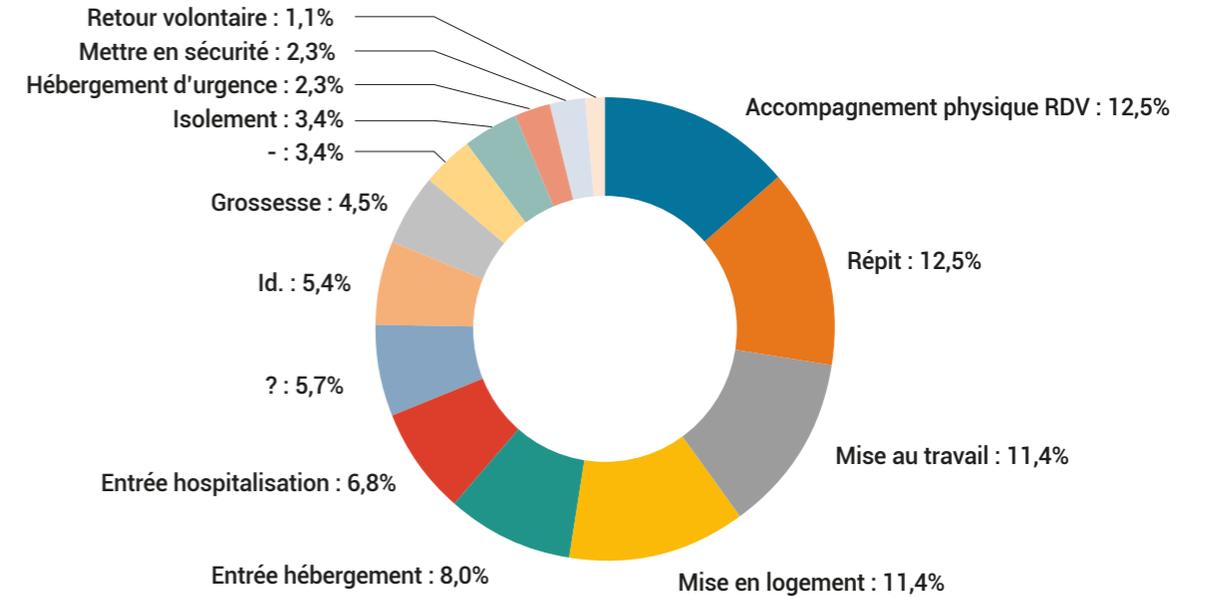
344
nuitées d'hôtel ont été proposées

Pour un total de
56
personnes hébergées

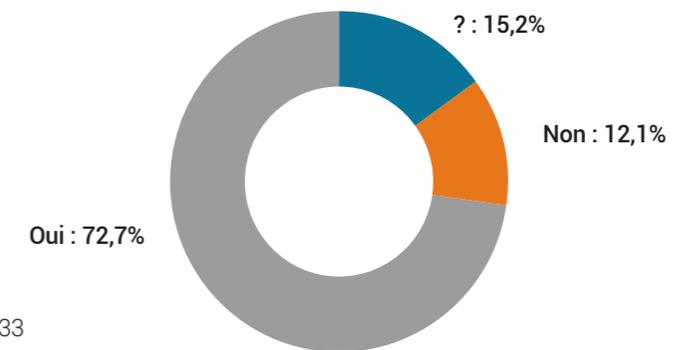
Dans
15
hôtels différents

Les raisons qui justifient la mise à l'hôtel par un·e travailleur·se de terrain sont multiples :

OBJECTIFS À L'ENTRÉE



RÉSULTAT DE L'HÉBERGEMENT



Réussite de l'objectif visé : n=33

LES NUITÉES D'HÔTEL EN RÉCIT

« Cette mise à l'hôtel a donc permis à madame, non seulement de se reposer, de créer du lien avec moi, mais également de renforcer celui déjà présent avec B. et aussi, de retrouver la force nécessaire pour entamer les démarches pour une remise en ordre administrative. » (S. avec C.)

« En sortant (de prison), il m'appelle, nous nous voyons et je lui propose une semaine à l'hôtel. Il y dessine une trajectoire : reprendre contact avec le Projet Lama, régulariser sa situation auprès du CPAS, s'inscrire pour une cure à Mons, reprendre contact avec sa mère adoptive... Seul ce dernier objectif aura pu être mené à bien avant la fin des 12 nuits passées à l'hôtel. Le reste devra se faire à l'emporte-pièce : des rendez-vous sont pris pour les semaines qui viennent. Ce temps de repos aura été un jalon important dans ce nouveau chapitre qui s'ouvre mais il aura été bien trop court. Force est de constater qu'il est difficile de trouver un autre endroit où il est possible de consommer en chambre : pour X, c'est une condition non négociable. » (T. avec X.)

« C'est un nouveau bout de ficelle dans une trousse remplie de brolles avec lesquelles on peut parfois rafistoler une situation qui se délite le temps de faire un pas ou deux. » (T.)

Bruss'help assure un rôle actif dans SubLINK sur différents volets :

- Appui et suivi du dispositif, via la participation au Comité d'Accompagnement réunissant les directions des organisations partenaires ainsi que des représentant-e-s des 3 cabinets subsidiants, au Comité de Pilotage (COFIL) réunissant les coordinations et agents de liaison ;
- Coordination du dispositif "nuitées d'hôtel", en partenariat avec le Projet Lama : captation de nouveaux hôtels partenaires et conventionnement ;
- Évaluation du dispositif sur base des données consolidées (interventions, public, etc.) 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 d'urgence, maisons d'accueil...);
- Articulation entre SubLINK et les dispositifs de crise (Plan hiver, Plan Froid extrême, etc.) du secteur sans-abri.

La co-construction du projet SubLINK repose sur les expertises de chacune des parties prenantes et s'inspire d'initiatives existantes. En 2023, deux visites de terrain ont été organisées en vue d'un partage d'expériences :

- Samusocial de Paris : projet-pilote de Réduction des Risques Alcool, actif dans 3 dispositifs d'accueil.
- Assore à Paris : dispositif d'hébergement en hôtel pour consommateur-riche-s de crack actif-ve-s, avec accompagnement par des équipes mobiles.

Coordination des dispositifs de logement durables et innovants

Un pôle relance a été développé au sein de Bruss'help dès 2021 pour assurer la mise en place et l'exécution de l'Action 27 du [Plan Urgence Logement \(PUL\)](#), dont l'objectif initial était de capter un certain nombre de nouveaux logements à mettre à disposition du public sans-abri dans une perspective de logement durable et de réinsertion. Ces projets de logement durable s'articulent autour de trois acteurs : une personne sans-abri ou mal logée en recherche de logement durable qui

permettra sa réinsertion sociale, un opérateur immobilier qui met à disposition un logement et un accompagnement psychosocial qui assure le suivi de la personne relogée. La garantie d'un accompagnement de la personne par un opérateur psychosocial spécialisé dans ce type de suivi a pu rassurer certains opérateurs immobiliers, parfois peu enclins à s'investir dans un projet de ce type avec un public-cible particulièrement vulnérable et précaire.

La captation de logements 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, et 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 :

- **S.I.S.P** : 72 logements soit 39,34% des logements
- **A.I.S** = 60 logements soit 32,79% des logements
- **Communes/CPAS** = 30 logements soit 16,39% des logements
- **Privé** : 20 places soit 10,93% des logements
- **Région** : 1 logement soit 0,55% des logements

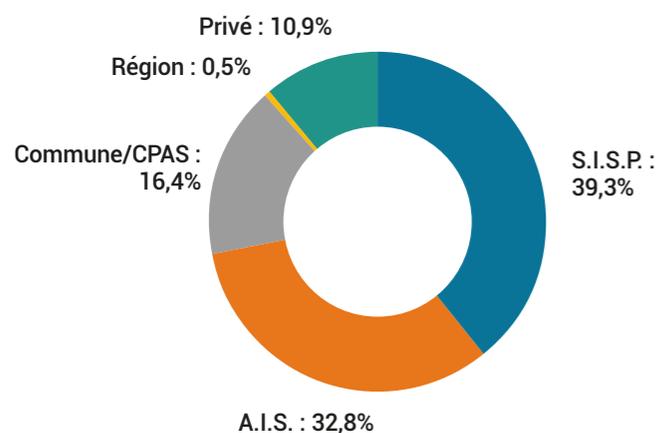
En 2021 et 2022, le pôle Relance a œuvré à co-construire avec le secteur un mécanisme d'attribution des logements mis à disposition dans le cadre du PUL et a développé des lieux de concertation avec les partenaires psychosociaux ainsi que les opérateurs immobiliers privés et publics. Une fois ce mécanisme établi, Bruss'help a assuré la coordination, l'accompagnement, le monitoring et l'évaluation de dispositifs suivants :

- Trône 101 (1050)
- Sororité (1140)
- Rue Haute et Philantropie (1000)
- ISSUE (1040, 1080, 1083)
- A.I.S. Logement pour Tous & Fami-Home (1000, 1030, 1040, 1070, 1190)
- A.I.S Quartier & Fami-Home (1030)
- SISP Foyer Schaerbeekoïsis & Fébul (1030)

L'année 2023 a été consacrée au suivi et à l'accompagnement de ces projets ainsi qu'au démarrage d'une évaluation des dispositifs, en concertation avec les partenaires impliqués dans ces projets. L'objectif est d'achever le cycle législatif avec un bilan complet et détaillé sur les projets, pour pouvoir alimenter un plaidoyer politique qui sera adressé au futur gouvernement. Ce plaidoyer vise à développer et pérenniser les projets de relogement durable, compte tenu du succès des projets-pilotes initiés au cours des dernières années.

Dans une optique d'accompagnement et de soutien au développement de projets durables et innovants, Bruss'help a également participé

aux réflexions du groupe de travail, initié par le secteur, pour la mise en place d'une charte de bonnes pratiques et d'un accord-cadre autour des occupations temporaires. Ce type particulier de dispositif connaît un certain développement depuis ces dernières années et l'objectif de ce groupe de travail est de rassembler et synthétiser les grands axes et les modalités concrètes qui permettent d'encadrer une occupation temporaire dans les meilleures conditions et avec les meilleures perspectives de réinsertion. Ce travail sera également présenté par le secteur au prochain gouvernement dans l'espoir qu'il soit *in fine* inclus dans la future déclaration politique générale.



Les engagements tenus

Concertation avec les partenaires autour d'un Masterplan de lutte contre le sans-abrisme

Participation à la préparation de la présidence belge de l'Union Européenne

Accompagnement et suivi des dispositifs de relogement

Animer et énergiser les dispositifs de prévention des risques de santé parmi les personnes sans-abri

Offrir des solutions innovantes pour les personnes sans-abri et en situation de dépendance dans les stations de métro.

Du savoir à l'action : la quête de solutions durables

Cette année a marqué une étape significative dans la consolidation des activités d'étude et d'analyse au sein de Bruss'help, mettant l'accent sur la recherche de solutions concrètes pour les personnes sans-abri et mal logées à Bruxelles à travers la collaboration et la coordination de projets d'envergures régionales à européennes, en lien constant avec le terrain.

Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées

Le dénombrement des personnes sans-abris et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale est un outil majeur de production de données. Il permet de dresser une photographie détaillée des différentes

situations de vie des publics sans-abris et mal logés. Coordinée par [Louise Paquot](#), cette édition a appliqué des changements méthodologiques importants, notamment la collecte de données supplémentaires afin d'enrichir les informations brutes.

La communication du rapport de recherche et sa médiatisation ont exigé une intense

préparation : 8 réunions d'information, 4 comités d'accompagnement. Menés entre janvier et avril 2023, ces tâches et leur suivi ont impliqué un renforcement des instruments analytiques et la communication transparente et réactive vers nos partenaires institutionnels. Ce travail collectif a rassemblé l'ensemble des Conseillers de la Cellule Recherche Action sous la supervision de la coordinatrice du dénombrement : [Louise Paquot](#).

Le dénombrement s'est distingué par son passage à la typologie Ethos Light comme base d'analyse. Cette transition réalise l'harmonisation entre les différents dénombrements réalisés en Belgique. Cette typologie propose différentes catégories statistiques caractérisées par une absence

de logement. Pour cette 7^{ème} édition, deux changements peuvent être mis en avant : premièrement, les pré et post-enquêtes ont été remplacées par un questionnaire destiné à toutes les structures d'hébergements, centres de jour et CPAS afin de récolter de manière plus avancée les informations sur les trajectoires des personnes sans-chez-soi dans et hors des structures du secteur de l'aide et des soins. Deuxièmement des focus group ont été réalisés avec les ayants droit et les travailleur·euse·s sociaux·les afin de disposer de variables de contrôle et d'illustrer au mieux les éléments qualitatifs en miroir du recueil des données quantitatives.

Chiffres clés du rapport de dénombrement :

300

volontaires et professionnel·le·s mobilisés

42

structures d'aide et de soin bruxelloises impliquées dans la collecte de données qualitatives sur les profils et trajectoires de personnes sans-chez-soi

7.134

personnes dénombrées

18,9%

d'augmentation en comparant les situations de vie dénombrées en 2020 et 2022



Louise Paquot délivrant les instructions de comptage lors de la nuit du dénombrement.

Le projet européen Rights First

Rights First a répondu à un appel à projet de la Commission Européenne en quête de solutions innovantes pour réduire la pauvreté en Europe notamment à travers la mise en place de mécanismes de distribution du revenu minimum plus accessibles aux quelque 900.000 personnes² en situation précaire. L'objectif est d'avoir, en corollaire, un accès accru à plus de biens et services visant la réinsertion à l'emploi. Pour cela, elle a constitué un programme de financement EaSI dans le fond Social Européen + qui vise à améliorer les politiques sociales par l'innovation sociale. Dans ce cadre, Bruss'help et ses partenaires du projet, Diogènes, New Samusocial, HOB0, L'Ilot et le CPAS de Bruxelles-Ville, ont proposé de développer une approche holistique ayant pour finalité de faciliter l'accès aux droits sociaux des personnes sans-chez-soi à Bruxelles.

Voici deux ans que le projet prend forme et stimule de nouvelles façons de collaborer et de soutenir les personnes. Plus concrètement, l'approche holistique supervise les besoins spécifiques des personnes sans-chez-soi en élaborant des solutions innovantes, cohésives et durables avec les autorités

publiques compétentes visant à (ré)activer leurs droits sociaux, à trouver un logement et/ou à réintégrer le marché du travail en vue de mettre fin au sans-abrisme à Bruxelles. Elle couvre à la fois l'accompagnement des personnes et les partenariats entre les différents secteurs impliqués : l'aide au sans-abrisme, les autorités publiques et les entreprises privées.

Un questionnaire d'évaluation sur les partenariats adressés aux membres du comité restreint et à l'équipe de travailleurs sociaux a mis en évidence l'utilité et la pertinence de partenariats structurels. Tous ont indiqué avoir mis en œuvre une approche holistique de l'accompagnement des usagers, mais le rendu structurel assure les disponibilités et les moyens de chaque partenaire quand leur expertise est nécessaire pour aider une personne à améliorer sa situation.

Quelques succès : Par le biais d'une déclaration de principe dans laquelle une entraide est proposée pour faciliter les démarches administratives, les partenaires sont parvenus à renforcer les contacts avec des CPAS pour résoudre des situations complexes et d'un Consulat pour l'obtention de documents d'identité.

² Rapport FEANTSA

Depuis janvier 2022 :

10

personnes hébergées dans les maisons Casa ont bénéficié d'une formation vers l'emploi

31

personnes ont été accompagnées à domicile

13

personnes recrutées au sein d'entreprises privées

38

personnes ont vu leur situation de logement s'améliorer

180

personnes ont maintenant accès à un revenu minimum

Quelques défis :

- L'obtention d'une adresse de référence reste un réel frein à l'accès aux droits sociaux. Les personnes étrangères sans droits de séjour sont celles qui en souffrent le plus. Sans cette adresse, l'accès au revenu minimum, au logement ou à l'emploi sont quasi hors de portée.
- La mise en place de partenariat requière un partage d'information concernant l'accompagnement d'usager. Bien que prévu dans les conventions de partenariats, la pratique en paraît moins évidente, tant au niveau de la signature d'un consentement de partage d'information que dans l'exercice des missions spécifiques des partenaires où cela ne s'y prête pas.

- Assurer l'accès aux droits par la création de solutions de logement durable ou simplement la mise en logement des personnes, est également bloqué par la crise de logement à Bruxelles. Nous gardons espoir dans la possibilité d'élargir les hébergements collectifs à d'autres publics comme celui visé par le projet Rights First même si les résultats ne seront sans doute pas encore visibles à la fin du projet.
- Accompagner une personne vers l'emploi est compliqué par la fragilité des profils des personnes et la barrière de la langue ne facilite pas les choses.
- De manière générale, il est difficile de dissocier l'accompagnement vers l'emploi de celui au logement ou dans l'accès aux droits. Si l'un de ces maillons est manquant, les sorties de rues dans le long terme ont moins de chances d'aboutir.

L'année 2023 s'est clôturée sur deux sessions d'intervisions. La première rassemblait l'équipe de travailleurs sociaux belges, le comité de pilotage et les partenaires de terrain et a permis de réaffirmer les ambitions du projet et d'identifier les défis majeurs du travail de terrain. La deuxième a repassé le projet en revu d'un point de vue systémique. Cela a incité le comité

de pilotage à prendre du recul et a envisagé les possibilités futures du projet.

rights first.brussels



Co-funded by the European Union



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

Dès l'élaboration du Plan d'action Bruxelles Aide 2020-2024, la nécessité d'analyser la migration et son impact sur la Région de Bruxelles-Capitale s'est imposée, devenant ainsi le 9^{ème} chantier du plan d'action de Bruss'help. L'actualité et les signaux émanant du secteur ces dernières années n'ont fait que confirmer ce besoin. Bien que le thème soit vaste, notre choix s'est porté en premier lieu sur le sujet le plus complexe : celui des personnes sans-abri et sans titre de séjour légal. Il s'agit de loin du groupe pour lequel il est le plus difficile d'atteindre l'objectif européen

de mettre fin au sans-abrisme d'ici 2030, en raison de l'absence d'accès aux droits qui complique l'accès à un logement décent.

La régularisation n'est plus à l'ordre du jour depuis un certain temps. L'accent est principalement mis sur la prévention de l'arrivée de ces personnes en Belgique et sur leur départ de Belgique si elles s'y trouvent. Cependant, ce qui est peu discuté, c'est quels dispositifs mettre en place pour accompagner ces personnes lorsque ces deux stratégies ne fonctionnent pas pour tout le monde. Un grand nombre d'entre elles restent malgré tout en Belgique. Où sont-elles censées dormir ? De quoi sont-elles censées vivre ? Et ainsi de suite. Avec cette étude, Bruss'help souhaite offrir aux autorités locales, régionales et nationales la possibilité d'aborder ce débat de manière informée et de fournir aux institutions sociales des outils pour des interventions individualisées.

À cette fin, Bruss'help dispose des meilleurs outils : les enquêtes introduites lors du dénombrement (Voir Supra). Nous disposons déjà d'un échantillon de 2.097 formulaires d'enquête sur les personnes sans-abri et leurs éventuels enfants qui les accompagnaient au moment du dénombrement. Parmi elles,

599 personnes pour lesquelles une enquête a été remplie n'avaient pas de titre de séjour légal à ce moment-là. Cette analyse de profil sera finalisée au premier trimestre 2024, et les résultats seront discutés avec le comité d'accompagnement. Cela permettra d'avoir un premier éclairage sur ce groupe cible : leur catégorie ETHOS, leurs pays d'origine, leurs sources de subsistance, depuis combien de temps ils sont sans-abri, etc. L'objectif est d'améliorer les enquêtes grâce à cette expérience et de répéter cette analyse en 2025 avec une base de données, espérons-le, plus complète.

Après la publication de cette première partie, nous envisagerons de l'associer une étude qualitative visant à mieux comprendre les parcours de ces personnes. Cette démarche pourrait aboutir à des suggestions et des recommandations sur mesure. En effet, les Afghans ont, par exemple, une histoire différente de celle des Vietnamiens et divers facteurs personnels conduisent les gens à quitter leur pays d'origine, à arriver en Belgique et à y demeurer, même sans titre de séjour légal et en situation d'itinérance. C'est pourquoi, au moyen d'entretiens, nous souhaitons explorer, entre autres aspects : Quelle est la raison pour laquelle ils n'ont pas de documents de séjour ? Pourquoi

décident-ils de rester ou de partir ? Ont-ils été suffisamment informés sur leurs options ? Pourquoi optent-ils spécifiquement pour Bruxelles une fois en Belgique ? Quelle est leur situation de vie ? Comment sont-ils devenus sans-abri ou mal logés ? Ces recherches sur les personnes sans-abri et sans titre de séjour sont menées par Sarah Van Gaens de la Cellule recherche et action.

Il était prévu de réaliser une enquête préliminaire et d'en définir le sujet en 2023. Nous avons déjà élaboré une première proposition de publication, ce qui nous place en avance sur le calendrier.

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

L'année 2023 voit également la mise en place de référents de la cellule Recherche & Action au sein des comités scientifiques externes au niveau régional, fédéral et international. Durant l'année écoulée, Bruss'help est représenté au sein des comités de suivi des études suivantes :

- Mendicité dans la Région de Bruxelles-Capitale (Odisee 2022-2025) (recherche qualitative)

- 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)
- Pratiques informelles de travail social autour de l'itinérance cachée dans la Région de Bruxelles (Odisee, 2019-2023)
- Étude d'analyse sur le genre et le logement en Région Bruxelles-Capitale (UCL, 2022-2023).
- Parcours des personnes sans-abri et non-recours aux droits sociaux : une perspective dynamique – TRAHOME (UGent, KULeuven et UCL, 2020-2023)
- Mortalité en rue (Diogenes, 2023) – en phase exploratoire
- PANhome (UCL, KUL, UGent, ULiège, 2024-2026)

Les Conseillères de référence sur ces représentations en 2023 et 2024 :



Sarah Van Gaens

Adèle Pierre



Constance de Crombrughe

Actualités légales et analyses orientées conseils : le dossier "Adresse de référence"

Au second trimestre, le rôle de Conseil aux parties prenantes sur des changements législatifs a été adjoint aux activités de la cellule. Le dossier principal ayant donné lieu à une mise en analyse et au rassemblement des acteurs associatifs et institutionnels a été la nouvelle Circulaire "Adresse de référence" émise conjointement par le SPP Intégration Sociale et le SPF Intérieur. Cette actualité légale a été analysée et 3 séances de concertation avec les membres des comités Bruss'help ont été menées en septembre 2023. Elles ont donné lieu à un retour vers les instances fédérales (SPP-IS) à travers deux auditions. Elle a été l'occasion de réitérer l'importance de l'outil de l'adresse de référence pour faciliter

l'accès aux droits et de sécuriser les parcours en réinsertion des personnes sans-chez-soi. Ce point d'attention a également été implémenté aux travaux du Masterplan qui se poursuivaient sur la même période. Les partenaires impliqués ont été le Syndicat des immenses, le Front SDF, DIOGENES, les Fédérations AMA et BICO, la Ligue des Droits Humains et la Fédération Bruxelloise des CPAS. L'analyse des lignes de forces et de freins de l'adresse de référence a fait l'objet d'un [article publié en décembre 2023](#).

Les Conseillères investies sur ce dossier en 2023 :



Pauline Tombus



Adèle Pierre

Les engagements tenus

- Un rapport de dénombrement comportant une collecte de données qualitatives additionnelle
- Une structuration des présences en comités scientifiques pour un meilleur reporting vers le secteur
- Une représentation institutionnelle accrue



Vers une orientation adaptée pour les personnes vulnérables

Les projets menés par la cellule orientation de Bruss'help ont connu en 2023 une avancée notable, avec la participation active de toute l'équipe opérationnelle. Nous avons renforcé nos méthodes d'accompagnement des personnes sans-abri et mal logées, tout en étendant notre domaine d'action pour répondre aux besoins croissants des partenaires et des divers publics.

Le dispatching et l'orientation

Bénéficiaires de la Protection Temporaire Ukrainiens (BPTU)

Tout comme en 2022, la cellule orientation a non seulement continué sa mission d'orientation des personnes sans-abris mais elle a aussi agrandi son équipe et son savoir-faire. En effet, riche de ses quatre assistantes sociales, sa cheffe de projet, sa conseillère et sa collaboratrice, la cellule a réussi à développer une coordination efficace avec ses partenaires. L'importance et l'utilité de l'envoi du mail quotidien de l'aperçu des places disponibles ont été démontrées, notamment par les multiples appels pour l'orientation

des personnes sans-abris, ainsi que par les nombreuses demandes d'ajout sur la mailing liste afin de recevoir cette information cruciale chaque jour ouvrable.

C'est en planifiant des réunions bimensuelles avec les partenaires, des réunions d'équipe hebdomadaires ainsi que des réunions de réorientation, notamment lors des fermetures de centres, que la cellule parvient à instaurer une collaboration fructueuse avec les services encadrants des centres d'hébergements tels que Communa et Ukrainian Voices, mais aussi avec la Croix-Rouge, Fedasil, le Samu Social et bien d'autres partenaires.

Quelques chiffres

En 2023, nous avons reçu:

108

demandes pour familles, dont 89 attribuées (soit 246 personnes hébergées)

124

demandes pour femmes isolées, dont 107 attribuées

87

demandes pour hommes isolés, dont 73 attribuées

51

demandes pour familles monoparentales, dont 33 attribuées

1

demande pour MENA, attribuée

20

demandes pour couples, dont 18 attribuées

Prise en charge des demandes particulières (besoins spécifiques, regroupements familiaux...)

En 2023, la cellule orientation a davantage développé son sens de l'analyse des demandes. Afin d'orienter au mieux les personnes, il est primordial pour l'équipe de tenir compte de certains aspects lors de demandes particulières, tels que les regroupements familiaux et les besoins spécifiques des résidents (vulnérabilités, PMR...). L'équipe prend soin d'analyser et de discuter de chaque orientation nécessitant une attention particulière pour laquelle le service encadrant est informé.

Train Hostel

Les demandes de places d'hébergement pour les familles ne cessent d'augmenter et les disponibilités sont limitées. Il est donc important d'évaluer attentivement la situation des familles dans le besoin afin de les orienter au mieux selon le degré d'urgence. Une collaboration avec la Croix-Rouge s'est avérée plus que nécessaire pour optimiser la mise à disposition des chambres disponibles. Le personnel encadrant contacte alors la cellule orientation lorsqu'il y a une disponibilité et les assistantes sociales d'orientation la publie sur l'aperçu des places afin d'en informer les partenaires. Elles se chargent ensuite de récolter les profils des familles sans solution d'hébergement et de les transmettre aux

encadrants du Train Hostel qui pourra analyser chaque profil et attribuer la chambre selon le degré d'urgence.

Places familles à Cailles

Un nouveau centre d'hébergement a été ouvert à Watermael-Boitsfort. Ce centre d'hébergement, nommé Cailles, est composé de modulaires aménagés. Celui-ci est disposé à accueillir des familles grâce à la capacité des modulaires, notamment avec certains pouvant accueillir des familles nombreuses. L'orientation est gérée par Bruss'help et le centre a pour service encadrant Communa.

Informations et aide à l'orientation pour tous types de publics

La crise du logement à Bruxelles ne cesse de s'aggraver, et la cellule orientation fait face à des demandes venant de divers horizons. Que ce soient des demandes venant des CPAS, des communes, des services sociaux d'hôpitaux publics, des PMS, de l'ONE et même parfois des écoles, les assistantes renseignent et orientent les services demandeurs vers les disponibilités, tout en tenant compte de la situation du public concerné. Ainsi, l'équipe d'orientation s'investit pour venir en aide à tous publics et toutes classes sociales confondues (personnes en cours de procédure d'asile, personnes salariées, au CPAS, en fin de bail, expulsées, sans papiers...).

Renforcement collaboration Fedasil - maraude migration

Fedasil fait face à une problématique d'hébergement en raison du manque de places suffisantes pour les demandeur·euse·s de protection temporaire. La cellule orientation a donc renforcé sa collaboration avec Fedasil en mettant à disposition 25 places d'hébergement à l'Hôtel Plasky, et ce dans le but de permettre aux nouveaux arrivants en attente de statut d'avoir un lieu où se loger en attendant que Fedasil leur trouve une place dans l'un de leurs centres. De plus, la maraude migration, service de première ligne, permet la prise en charge et l'attribution de places d'hébergement en contactant directement la cellule orientation afin de signaler tout migrant sans solution d'hébergement. Ainsi, les assistantes sociales de la cellule assurent le suivi et la mise à l'abri de ces personnes, et ce grâce au contact étroit établi avec Fedasil et la maraude migration.

Dispatching (en cours)

Bruss'help est chargé par l'ordonnance de la COCOM de créer un dispatching centralisé des places en région bruxelloise. Ce projet est une partie intégrante du Masterplan.

Dans le cadre de ce projet, Bruss'help a tout d'abord étudié les pratiques existantes dans d'autres villes qui sont vues comme

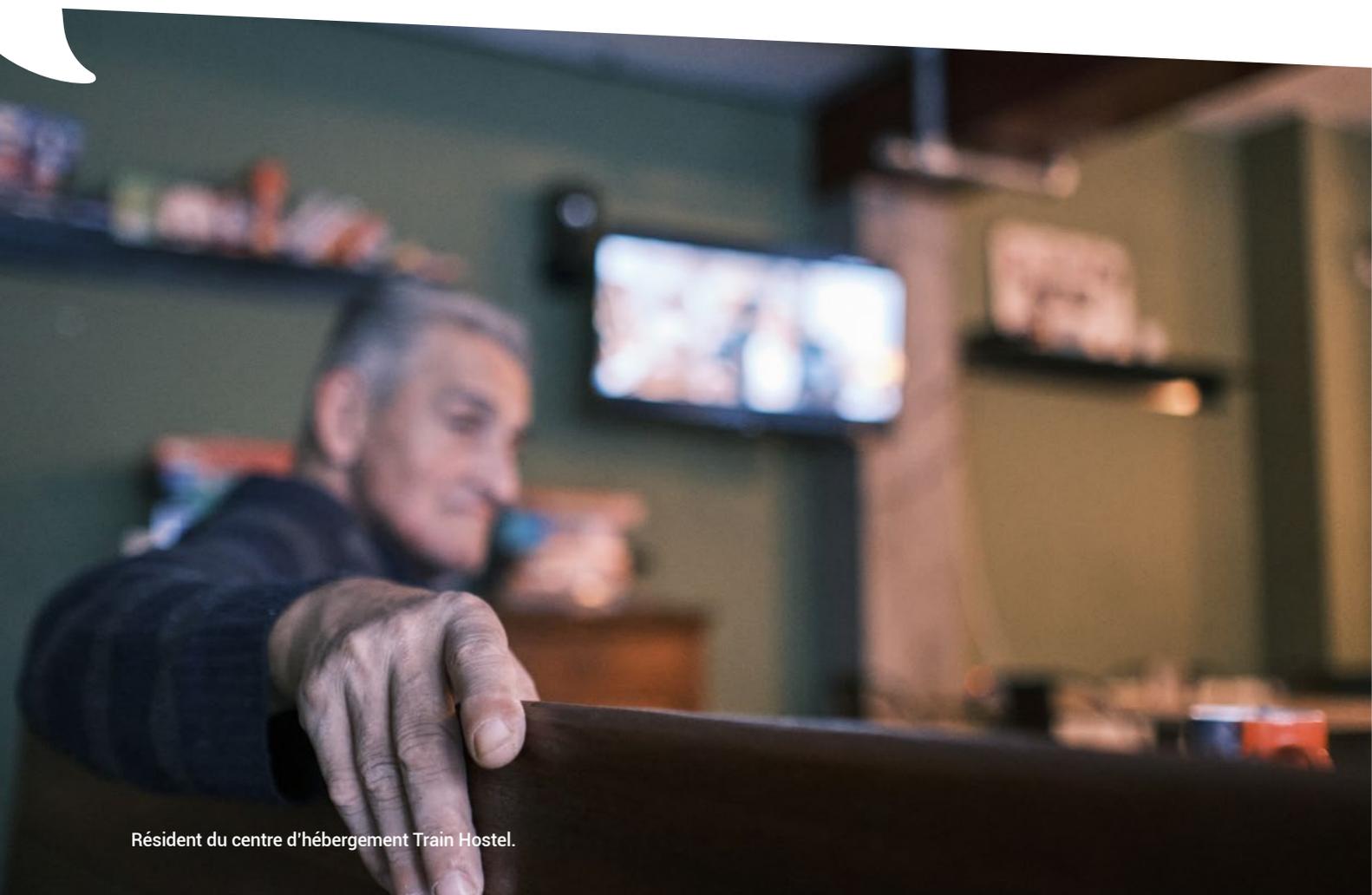
des exemples en matière d'orientation des populations sans-chez-soi. Des contacts ont été établis avec Utrecht, Paris et Lyon. Les équipes de Bruss'help ont observé le fonctionnement et les pratiques du Samusocial, gestionnaire du SIAO de Paris, ainsi que de la veille sociale, qui héberge le SIAO de Lyon. Pour mieux comprendre les besoins spécifiques à Bruxelles, elles ont également été à la rencontre des professionnel·le·s du secteur du sans-abrisme et des secteurs connexes. Une bonne collaboration s'est établie avec le Nouveau Samusocial de Bruxelles, actuellement en charge du numéro vert. Le projet suit son cours en 2024, et est en constante évolution grâce aux avis éclairés des professionnel·le·s du secteur, améliorant ainsi constamment le projet vers une plus grande adéquation entre les besoins des personnes sans-chez-soi et les réalités du secteur du sans-abrisme de la capitale belge.

Renforcement et professionnalisation de l'équipe

De nouvelles embauches ont eu lieu cette année avec le recrutement de 3,5 ETP pour renforcer la cellule orientation qui est désormais composée d'une conseillère Ukraine, une cheffe de projet, trois assistantes sociales et une assistante d'orientation, sous la supervision d'une coordinatrice de cellule.

Tout au long de l'année, la cellule a participé à de multiples formations dans le secteur du sans-abrisme ainsi que dans les secteurs connexes (violences conjugales, santé mentale, prévention suicide...). L'objectif est de professionnaliser davantage leurs pratiques et d'être mieux préparés à gérer les situations rencontrées dans leur quotidien.

De plus, des visites régulières dans les organisations du secteur sont organisées chaque semaine afin d'échanger sur les difficultés du terrain ainsi que les pratiques de chaque organisation. Ces visites permettent également de mettre à jour notre page internet Help in Brussels, assurant de cette manière la disponibilité d'informations fiables pour orienter au mieux les personnes dans le besoin.



Résident du centre d'hébergement Train Hostel.

Témoignage : Projets déjà lancés depuis 2023

Les projets de la cellule orientation

En 2023, Bruss'help a entrepris le lancement de trois projets visant à améliorer et à rendre plus efficaces les outils d'orientation déjà en place.

« Le rôle de l'Assistant·e Social·e est alors de participer à la réalisation de ces outils pour varier le travail au sein de l'équipe et y amener l'expérience du terrain. Pour bien mener ces projets, nous travaillons en binômes avec la cheffe de projet et présentons l'avancement du projet à la coordinatrice et au reste de l'équipe. »

Elyne Kamanzi, assistante sociale à Bruss'help.

Développement d'un logiciel d'orientation

Un projet de création de logiciel d'orientation est en cours depuis le début de l'année 2023 et arrive à son terme en début d'année 2024. L'utilisation de ce nouveau logiciel permettra une meilleure collecte de données pour les reportings. Dans un premier temps, il sera utilisé pour l'orientation des publics ukrainiens, mais sera étendu à l'avenir pour l'orientation d'autres publics.

« Le projet ODOO, est un nouvel outil informatique sécurisant les données des usagers. Il nous servira à améliorer le dispatching pour les différents centres d'hébergement et à bien cibler la capacité d'accueil des chambres, ce qui rendra notre travail plus facile et qualitatif. »

Elyne Kamanzi, assistante sociale à Bruss'help.

Aperçu des places dynamique (en cours, fin prévue en 2024)

Ce projet répond à la demande d'une meilleure visibilité sur les places disponibles dans les différents hébergements du secteur du sans-abrisme ainsi que des secteurs connexes. Actuellement, nos assistantes sociales appellent de nombreux centres d'urgence et maisons d'accueil tous les matins pour connaître le nombre de places disponibles dans chaque hébergement, puis communiquent ces données à par mail à tou·te·s les professionnel·le·s qui le demandent. L'aperçu des places dynamique sera disponible en ligne, ainsi les gestionnaires de centre pourront eux-mêmes mentionner le nombre de places restantes dans leur hébergement, améliorant ainsi la visibilité des possibilités pour le bénéficiaire.

« Le projet APD, c'est la transformation d'un outil qui existe déjà. L'aperçu des places est un outil de monitoring utilisé par les assistantes sociales pour connaître le nombre journalier de places disponibles dans les maisons d'accueil ou centres d'urgences. Elles sont ensuite partagées avec les différentes institutions qui se sont inscrites sur notre listing pour recevoir cet aperçu des places disponibles. Cependant, avec le nouveau projet, le but sera de le rendre plus efficace et dynamique. »

Elyne Kamanzi, assistante sociale à Bruss'help.

Help in Brussels (en cours, fin prévue en 2024)

Bruss'help a pour projet de moderniser le site Help in Brussels, qui rassemble toutes les informations nécessaires dont une personne sans-abris a besoin pour s'orienter, se loger et se nourrir en région bruxelloise. Ce site internet va être modernisé, en collaboration avec le Nouveau Samusocial, et les informations seront répertoriées par quartier et par service. Elles seront disponibles en plusieurs langues, et accompagnées de pictogrammes pour permettre un accès bas-seuil aux informations. Il sera possible d'imprimer une carte reprenant les services pertinents. Une application simplifiée sera également mise à disposition du bénéficiaire. L'aperçu des places disponibles sera accessible via ce nouveau site internet.

« L'outil HIB, (Help In Brussels) sert à nos partenaires et aux membres du public qui le consultent pour mieux connaître le secteur, l'orientation des bénéficiaires et se renseigner sur les maisons d'accueil, centres d'urgences. Le type de public hébergé est différent en fonction du centre, la personne est orientée en fonction de sa problématique ou de ses besoins mais également en fonction de la durée de l'hébergement. »

Elyne Kamanzi, assistante sociale à Bruss'help.



Région et Ukraine

Déménagements des centres collectifs, BPTU et autres publics.

En 2023, nous avons été confrontés à la fermeture de 8 centres d'hébergements collectifs destinés au BPTU et, par conséquent, nous avons assuré le suivi des déménagements des 340 personnes concernées.

La fermeture des centres a eu lieu pour différentes raisons telles que la fin de la convention entre le bailleur et le preneur, la nécessité d'allouer le bâtiment à un autre public cible, ou encore la fin du projet d'hébergement.

Les réorientations des BPTU impliquent un travail de coordination important pour tous les acteurs concernés : lister les personnes souhaitant être relogées, analyser leur situation sociale, coordination entre les services concernés, planifier les déménagements, gérer l'organisation des déménagements, assurer le suivi administratif.

Concernant le travail de la cellule orientation plus spécifiquement, nous veillons à ce que les réorientations se déroulent de manière équitable et la plus objective possible, tout en tenant compte des particularités de chaque personne.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur les critères d'orientation suivants :

- Où se situe l'école fréquentée par les enfants ;
- Distance entre le centre et l'éventuel lieu de travail ;
- Existence des problèmes de santé nécessitant soit de soins réguliers auprès d'un hôpital/centre médical soit un aménagement particulier au niveau de l'infrastructure ;
- Existence des dynamiques de solidarité inter-ménage qui facilitent la vie quotidienne ;
- Présence d'animaux ;
- Existence d'un handicap ou d'un problème de mobilité ;
- Existence d'autres aspects de vulnérabilités qui nécessitent d'une attention particulière et qui pourraient avoir un impact par rapport à la cohabitation comme un problème de santé mentale ou d'addiction ;
- Disponibilité des places adaptées dans les différents centres.

Projet de mise en hôtel

En 2023, le SPRB a attribué à Bruss'help un subside d'un million d'euros pour la mise à l'abris de réfugiés ukrainiens dans des hôtels. Cette mission a pu être accomplie grâce à une collaboration efficace, une flexibilité et une rapidité de réaction des équipes de la Brussels Hotel Association (BHA) et de Bruss'help.

Les chambres d'hôtels ont été utilisées en renfort des centres dans un premier temps, puis à l'hôtel Monty, centre de transit permettant d'accueillir des BPTU n'ayant pas pu être pris en charge par Fedasil, ou venus s'enregistrer à l'office des étrangers après les heures d'ouverture de celui-ci. Lorsque les capacités du Monty étaient dépassées ou risquaient de l'être, par exemple durant un long week-end, Bruss'help demandait à la BHA de réserver un certain nombre de lits pour quelques nuitées. La BHA a négocié un tarif avec ses membres pour accueillir ce public. Ce dispositif a permis la mise à l'abris de 126 personnes, pour une durée allant de 2 à 7 nuitées, totalisant ainsi 418 nuitées. Il a également permis de prolonger de quelques semaines la réservation d'un hôtel pris en charge par ABInBev, accordant ainsi le temps nécessaire au relogement de tous par la cellule orientation.

Création du comité de sanctions et de conciliation

La première étape de l'harmonisation des pratiques dans les centres collectifs Ukrainiens a consisté à uniformiser les règles au sein des centres. En effet, les résidents déménagent parfois entre les centres en fonction des ouvertures et fermetures de ceux-ci, car les bâtiments ne sont en général mis à disposition que pour une durée limitée. Le fait que les règles de conduites soient différentes entre les différents opérateurs (NSS, Belrefugees, Communa et Ukrainian Voices) créait des incompréhensions et un non-respect parfois involontaire de la part des résidents.

La deuxième étape a été la création d'un comité de sanctions, qui répond à deux problématiques : tout d'abord, il offre la possibilité au résident qui n'a pas respecté le ROI de s'exprimer et d'expliquer les raisons qui l'ont poussé à cette transgression. Il permet également aux encadrants de délibérer, sans la présence de l'encadrant gestionnaire du centre dans lequel le résident habite, et de choisir ensemble la meilleure option pour la continuité d'hébergement du BPTU. Malheureusement, dans certains cas de violence extrême ou de non-respect répétitif, et ce malgré les divers rappels à l'ordre et convocations devant le comité, le BPTU est exclu du dispositif régional.

Les modalités de recours lui sont toutefois communiquées lors de l'envoi de la décision. Le comité de sanctions et de conciliation n'a exclu que 3 résidents au cours de l'année 2023, mais il a eu recours à de nombreux transferts disciplinaires. Le comité de sanctions et de conciliation se réunit une fois par mois, et organise des sessions extraordinaires en cas de situation urgente.

Le transfert disciplinaire offre une nouvelle chance au résident, en plaçant dans un nouveau groupe, une nouvelle commune et dans un centre administré par un autre encadrant. Le fait de changer non seulement de groupe de voisins mais aussi d'encadrant a souvent un effet bénéfique sur le comportement des résidents concernés par ces 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 reçu une double mission : celle de mettre en place une coordination opérationnelle entre

Fedasil et les opérateurs qui encadrent les places d'hébergement ainsi que de mettre en place le monitoring trimestriel de ce partenariat.

Coordination opérationnelle

La coordination opérationnelle a été établie par Bruss'help en 2023 et particulièrement au dernier trimestre.

Des réunions de suivi mensuelles sont orchestrées par Bruss'help afin de rassembler Fedasil et les différents opérateurs des places 'Brussels Deal'. L'objectif de ces réunions est de faire le point sur le bon fonctionnement du partenariat et sur la fluidité du parcours du pré-accueil vers l'accueil. Les indicateurs tels que : la durée moyenne de séjour avant intégration dans le réseau d'accueil, nombre de personnes dans la liste d'attente sont analysés.

Ces réunions mensuelles servent également d'examiner les besoins spécifiques et de proposer des pistes d'amélioration du partenariat.

Une attention particulière est apportée au public MENA, pour lequel des réunions plus régulières sont organisées.

Monitoring

La convention prévoit la réalisation d'un monitoring trimestriel du dispositif.

Bruss'help a été mandaté pour mener cette mission en partenariat avec l'OIM (Organisation Internationale pour les Migrations).

Cette collaboration avec l'OIM permet de s'appuyer sur l'expertise en collecte et analyse de données de l'OIM ainsi que sur la connaissance pointue par Bruss'help des opérateurs et des réalités opérationnelles de l'hébergement d'urgence.

Deux rapports de monitoring ont été produits en 2023, avec une amélioration notable entre les deux rapports en termes de précision des données présentées. Dans le rapport du dernier trimestre, l'intégration d'entretiens qualitatifs a été reconnue comme une plus-value significative.

Le défi majeur pour Bruss'help en 2024 consiste à améliorer la pertinence de ces monitorings grâce à une meilleure collecte et analyse des données.

Collaborations régionales

Suivi de l'offre

Afin d'accomplir son rôle de mise en parallèle des besoins et de l'offre, Bruss'help a construit et maintenu à jour un outil fournissant un aperçu de l'offre d'hébergement en Région de Bruxelles Capitale.

Cet outil répertorie toutes les places disponibles en Région dans les catégories suivantes : centres d'urgence, hébergements collectifs, occupations temporaires, places grand froid et places d'insertion. Il inclut également, à titre informatif, les places de Fedasil présentes sur le territoire bruxellois.

Pour chacun des centres, sont détaillés : le public cible, l'opérateur, la capacité maximale, la commune, le financement, la durée du projet, le taux d'occupation et les remarques impactant la gestion opérationnelle du centre. Ces données sont actualisées tous les 15 jours lors des réunions des acteurs de l'urgence, puis transmises aux participants des réunions accueil. Elles sont destinées à éclairer les décisions stratégiques en se basant sur une connaissance approfondie de l'existant, des manquements du dispositif actuel...

Collaboration régionale : SPRB-Bruss'help

En 2022, pour répondre à l'urgence de la crise ukrainienne, un groupe de travail (GT2) a été mis en place, réunissant les partenaires clés dont Bruss'help, pour trouver, préparer et mettre en service des bâtiments pouvant être utilisés pour de l'hébergement collectif de BPTU.

En 2023, fort de cette expérience, les missions de ce groupe ont été élargies, structurées et attribuées au SPRB et à Bruss'help, le SPRB assumant la responsabilité du volet immobilier et Bruss'help du volet coordination sociale.

L'objectif commun est d'élaborer un plan de déploiement de l'offre d'hébergement à court, moyen et long terme, en s'appuyant sur les expertises des deux services publics et une co-construction avec les parties prenantes, par le biais d'une concertation avec les opérateurs de terrain. Ce travail de planification et de programmation fait l'objet de notes d'aide à la décision pour les Ministres ayant dans leurs compétences la politique d'accueil et l'aide aux personnes.

Les rôles ont été définis comme suit :

- **Bruss'help** : Comme coordinateur de l'aide, Bruss'help est responsable de la désignation des lieux publics et agit en tant que conseiller en termes de besoins infrastructurels et de modèles d'encadrement. Ce travail est assuré en transparence avec le partenaire SPRB. A ce titre, Bruss'help est ensemblier de la décision qui sera proposée au Cabinet, en se chargeant : des premiers contacts avec les parties prenantes, de la mise en commun des différents éléments avec SPRB, de la préparation des livrables vers le cabinet.

- **SPRB** : est garant de contrôles définis au niveau des critères budgétaires et administratifs, de l'organisation des comités de suivi en lien avec les dépenses et l'évaluation des dispositifs mis en place, des livrables de rapport d'engagement des subsides. Le SPRB est, également, partenaire immobilier de BH et assure l'analyse des arguments des opérateurs, dans l'objectif de trouver l'équilibre entre les besoins des opérateurs et les administrations.

Afin d'atteindre ces objectifs, une étroite collaboration a été mise en place entre le SPRB et Bruss'help via des séances de travail communes hebdomadaires. Les propositions élaborées lors de ces séances de travail sont proposées aux Cabinets concernés lors des réunions techniques préparatoires et validées lors des réunions accueil.



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

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

Réflexion autour d'un projet de dispatching centralisé.

Organisation et vie de l'institution

Les activités de cette cellule au sein de notre organisation ont été marquées par deux périodes distinctes : au premier semestre, des efforts importants ont été déployés pour préparer les journées de réflexion autour du Masterplan. Mobilisant les ressources nécessaires, la cellule a œuvré sans relâche aux côtés des équipes pour assurer le succès de ces événements tout en maintenant le cap sur les activités habituelles de l'organisation. Par la suite, le second semestre a permis de diversifier les actions et de fournir un support accru, de réfléchir à au fonctionnement interne de l'institution et d'identifier de nouvelles opportunités d'amélioration. Dans l'ensemble, cette année se caractérise par une détermination constante à améliorer nos pratiques organisationnelles pour renforcer encore davantage le fonctionnement de l'organisation.

1. Ressources humaines & continuité des activités

Recrutement et création de nouvelles fonctions

L'année 2023 a maintenu un rythme soutenu en matière de recrutements, avec l'arrivée de 9 nouveaux collègues et la création de deux

nouvelles fonctions (cheffe de projet orientation, assistante administrative et financière).

Définition des rôles et sphères d'intervention dans le travail

Dans le cadre du bien-être au travail, un suivi personnalisé a été consciencieusement assuré pour chaque collaborateur par [Geoffrey Cantiniaux](#) et la [Direction](#). Cela s'est traduit par un taux d'absentéisme bas.

Des réunions d'équipe ont été régulièrement tenues tout au long de l'année pour renforcer la dynamique d'équipe. En addition, une mise au vert a été organisée en septembre sous la forme d'un séjour à la mer du Nord pour échanger sur les projets phares de l'organisation, tout en consolidant les liens entre les collaborateurs et les différentes cellules de l'institution.

Politique de Formation

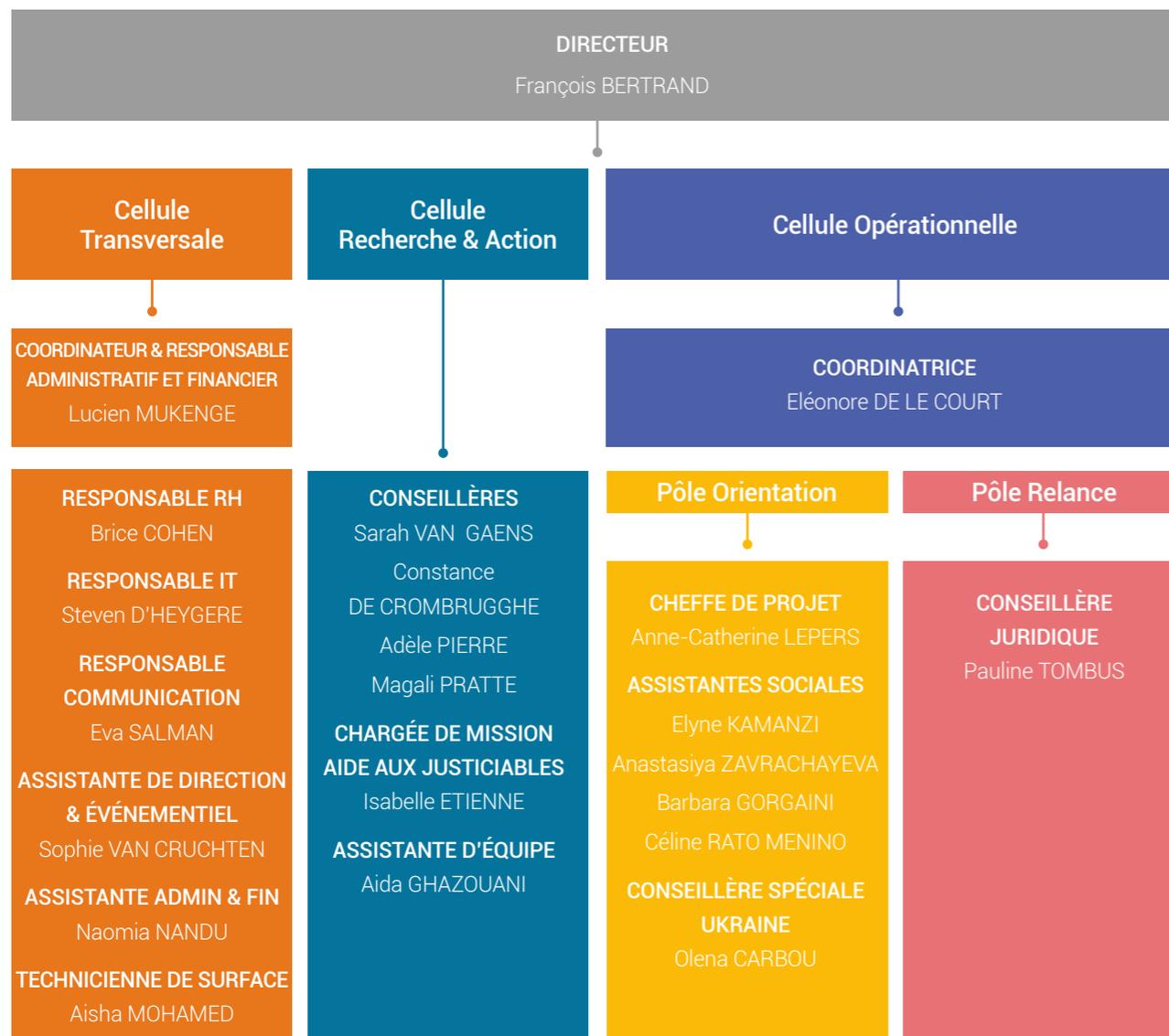
Une attention particulière a été portée à l'évolution des compétences en interne, avec des sessions axées sur différents aspects. Tout d'abord, les séances d'intervision sur le bien-être au travail, délivrées par l'organisme Simplitude, ont permis aux collaborateurs de partager leurs expériences, d'échanger des conseils et des bonnes pratiques pour favoriser un environnement de travail sain et épanouissant. Ces quatre sessions d'une demi-journée chacune ont été des moments précieux pour renforcer la cohésion d'équipe et promouvoir le soutien mutuel entre les membres du personnel.

Des formations collectives ont également été organisées pour développer les compétences en gestion de projet. Dispensées par le CFIP (Centre de Formation et d'Insertion Professionnelle), ces deux sessions d'une journée chacune ont permis aux collaborateurs d'acquérir des outils et des techniques pour mieux s'organiser dans la planification, la coordination et l'exécution de projets complexes.

Enfin, des formations internes ont été proposées pour améliorer la maîtrise des outils informatiques essentiels : Outlook et Excel. Organisées en deux sessions d'une demi-journée chacune, ces formations ont été conçues pour s'assurer que l'équipe dispose des compétences techniques nécessaires afin d'optimiser son efficacité et sa productivité dans la gestion des activités quotidiennes de l'organisation.

Organigramme

Situation au 31 décembre 2023



Perspectives RH pour 2024

Sur le premier trimestre de l'année 2024, au niveau RH et dirigé par Brice Cohen, nous avons assuré la coordination et le suivi du recrutement de la nouvelle direction, recrutement devant aboutir fin mars. Nous avons également mis à jour et mis en place certains process RH tels que le suivi des absences, le suivi et la validation des heures supplémentaires, les demandes de congé ou encore les présences et les absences (par l'envoi quotidien d'un listing). En parallèle, un travail d'harmonisation au niveau du télétravail a été lancé et achevé fin janvier.

Nous avons également eu l'opportunité de rencontrer chaque travailleur en compagnie de la direction dans le cadre des entretiens annuels et de l'élaboration des feuilles de route.

Enfin, nous avons fait du design organisationnel en ce sens que nous avons participé activement à la mise en place d'une organisation de travail de transition, supposée d'assurer une continuité de service le temps de la vacance du poste de direction, et sur laquelle la nouvelle personne à la tête de Bruss'help pourra s'appuyer.

Sur du plus long terme, nous avons posé les jalons d'un projet RH triangulaire, où nous effectuerons un travail de mise à jour et de classification des fonctions, où nous mettrons en place un cycle d'évaluation (dans l'esprit de la Nouvelle Loi Communale), et où nous mettrons en place un plan de formation (qui émergera naturellement des deux premiers projets).

Enfin, nous allons proposer, courant mars, la création d'une équipe « Bruss'help » pour participer aux 20km de Bruxelles 2024.

Gestion & finances

Bruss'help a pris la décision stratégique d'externaliser sa comptabilité auprès du bureau d'expert-comptable externe Finaudit. Cette initiative avait pour objectif d'améliorer le processus comptable et de tendre vers une gestion plus efficace.

Dans le cadre de cette externalisation, les pièces comptables, autrefois gérées sur papier, ont été largement converties en fichiers électroniques. Ces fichiers sont désormais encodés et gérés via Winbooks, un logiciel de comptabilité interactif et connecté.

Plan comptable analytique

En 2023, Bruss'help a mis en place un plan comptable analytique, coordonné par [Lucien Mukenge](#), et qui reprend différents codes. Ce plan permet d'imputer les dépenses dans les bons codes, permettant de mieux calculer et identifier les différents coûts et facilitant ainsi le suivi financier.

Tableaux de reporting

Pour surveiller de près les finances, des tableaux de reporting ont été instaurés. Ils offrent une vue d'ensemble des dépenses et des recettes, contribuant ainsi à une gestion plus efficace. Ces tableaux facilitent également le suivi budgétaire par projet et par bailleur.

Gestion des subventions

Un système organisé de dossiers dans le drive a été mis en place par [Naomia Nandu](#) pour chaque subsidence. Cette organisation facilite la gestion et le suivi des financements alloués à chaque projet, assurant ainsi une gestion transparente et efficace des subventions.

IT

Projets de conception & développements informatiques

En 2023, les projets informatiques menés par [Steven D'Heygere](#) ont été principalement axés sur la conception et le développement d'un système d'encodage en ligne, crucial pour assurer la collaboration et mesurer les résultats du projet Rights First. Cette initiative a été menée en étroite collaboration avec [Constance De Crombrughe](#) et Martin Wagener, ainsi qu'avec les équipes des organisations partenaires telles que L'Ilot, le Samusocial, DIOGENES et HOB0. Cette collaboration a été essentielle pour comprendre les besoins spécifiques de chaque organisation et garantir que le système réponde efficacement à ces exigences diverses.

Le projet de mise en place d'un nouveau logiciel dédié à l'équipe de la cellule Orientation a également été une part importante du travail IT, notre responsable IT a entretenu des relations continues avec les sous-traitants pour la mise en place d'un outil le plus efficace possible. Ce logiciel, spécifiquement conçu pour répondre à notre mission d'orientation, représente une avancée majeure dans la gestion des demandes d'assistance et permet d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles. Son rôle est de diriger, à partir des informations collectées, chaque bénéficiaire

vers l'établissement le mieux adapté à ses besoins et à sa situation, tout en réduisant significativement les temps d'attente. De plus, grâce à ses fonctionnalités avancées de suivi et de gestion des demandes, le logiciel retrace le parcours des bénéficiaires, de leurs besoins, et de l'efficacité des réponses apportées. Cette activité a impliqué des interactions régulières avec [Anne-Catherine Lepers](#) et [Anastasiya Zavrachayeva](#) pour garantir que les spécifications du logiciel soient respectées et que sa mise en œuvre se déroule efficacement.

Support et maintenance des outils existants

En plus de la conception et de la mise en œuvre de ces outils, [Steven D'Heygere](#) a fourni un soutien informatique varié, notamment dans les domaines de la téléphonie, de la messagerie électronique, de la maintenance informatique et du support téléphonique. Il a également apporté son soutien au site web et à la newsletter administrés par [Eva Salman](#), assurant la résolution de problèmes techniques, les mises à jour régulières du contenu et l'optimisation de l'expérience utilisateur pour permettre une diffusion fluide de l'information auprès du public cible. Ces responsabilités clés ont garanti le bon déroulement des opérations quotidiennes des équipes, en minimisant les interruptions liées aux problèmes techniques.

Dans l'ensemble, les missions IT en 2023 ont été caractérisées par une étroite collaboration avec plusieurs parties prenantes, une attention aux détails dans la conception de logiciels spécifiques aux besoins des partenaires, et un engagement constant à fournir un soutien technique de haute qualité pour garantir le bon fonctionnement des opérations quotidiennes.

4. Communication

Déploiement de la stratégie de communication externe

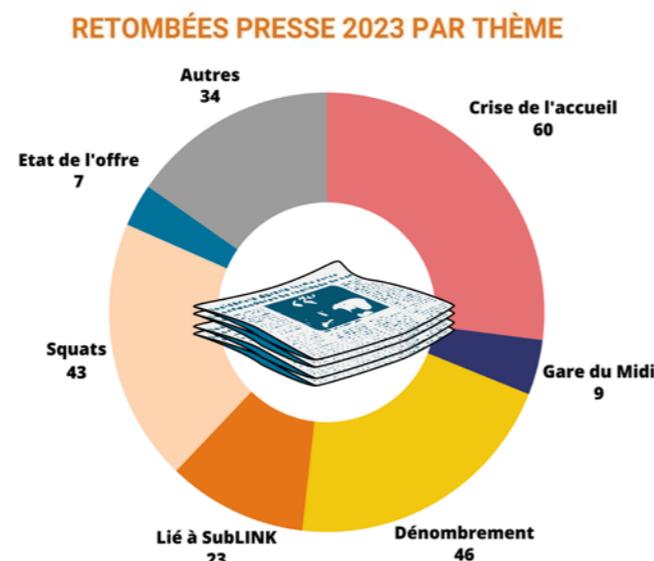
Coordonné par la responsable de communication, [Eva Salman](#), Bruss'help a entrepris de dynamiser la communication intrasectorielle, introduisant en janvier 2023 un nouveau format d'actualités «FLASH», en évolution des précédentes «PILS». Cette initiative, présentée à la _ a été réalisée en collaboration avec [Steven D'Heygere](#) et a favorisé une meilleure lisibilité ainsi qu'une diffusion plus rapide des informations du secteur.

Dans cette même optique, une nouvelle newsletter trimestrielle, « l'Actu de Bruss'help », a également vu le jour en septembre 2023. Cette newsletter permet de communiquer sur les dernières actualités de Bruss'help, en mettant l'accent sur nos projets, publications et

actions du moment. Proposant un format plus long avec des articles et/ou des interviews plus développés sur les initiatives de l'organisation, elle comprend également une section appelée « Meet Our Team », gérée par [Aida Ghazouani](#), présentant à chaque édition un membre de l'équipe Bruss'help. Enfin, une dernière partie est dédiée aux événements à venir au sein du secteur. La rédaction de ces newsletters est coordonnée par la responsable communication, mais se fait en collaboration avec l'ensemble de l'équipe, qui est consultée tant sur les sujets que sur le contenu de ces newsletters.

D'autre part, le développement des réseaux sociaux de Bruss'help a pris une orientation stratégique en mettant l'accent sur LinkedIn, en tant que réseau professionnel et d'actualité. Ce choix tend à mettre en lumière les actions de l'organisation au sein de son secteur d'activité principalement, mais aussi auprès du grand public dans un second temps. L'efficacité de cette approche se reflète dans l'augmentation significative du nombre d'abonnés à la page LinkedIn, avec une croissance de 69,7%. Cette tendance est également observée du côté de la fréquentation mobile, qui marque une hausse constante de près de 750% entre janvier et décembre 2023. Avec un taux d'engagement moyen de 6,6%, la page LinkedIn de Bruss'help se positionne comme un canal de communication intersectoriel impactant.

Dans une dynamique de développement de la communication vers le grand public, la stratégie de relations presse entamée en 2022 a été exécutée consciencieusement en 2023. Le fichier presse a été actualisé et enrichi, des points de contact presse pertinents et réguliers ont été établis. Il en résulte une augmentation de 46,4% de la couverture médiatique en 2023, avec 222 retombées presse, soit une hausse de 97,4% depuis 2021. La tonalité générale des articles est positive, reflétant ainsi une perception favorable de l'organisation. De plus, l'utilisation d'un champ lexical aligné sur le secteur renforce la cohérence du message de Bruss'help dans les médias, et contribue ainsi à renforcer sa position et sa réputation.



Une communication interne structurée

Un renforcement de la communication interne a été instauré pour accompagner la croissance significative du personnel. L'intranet déployé à la fin de 2022 centralise toutes les informations essentielles à l'organisation, tout en facilitant la diffusion des activités des différentes cellules et des actualités sectorielles. Pour favoriser la diffusion des informations, des emails sont régulièrement envoyés à l'équipe reprenant les dernières actualités publiées, les incitant à se rendre sur l'intranet pour en lire davantage.

De plus, une revue de presse régulièrement alimentée est disponible sur l'intranet, permettant de tenir les équipes informées des articles de presse mentionnant Bruss'help. En 2023, des efforts ont été entrepris pour améliorer l'accès de l'équipe aux articles et fluidifier le processus d'actualisation de la revue de presse, une initiative qui devrait aboutir en 2024.



Les engagements tenus

- Accompagnement des collaborateurs & développement des compétences
- Gestion transparente et efficace des subventions
- Conception et de la mise en œuvre d'outils informatiques innovants
- Déploiement d'une stratégie de communication impactante

Bruss'help : hier, aujourd'hui, demain

À l'heure de clôturer ce rapport d'activité, les futures élections régionales, fédérales, européennes et communales projettent sur le futur autant d'ombre que de lumière. L'incertitude est grande sur le résultat des urnes. Quels projets politiques permettront-ils de créer des majorités pour gouverner ? Et quel souci pour le mal-logement ?

Dans ce contexte, en tant qu'institution paritaire composée de représentants du gouvernement bruxellois et de la société civile, nous avons une responsabilité singulière : dépasser les limites du politique comme celles de la société civile pour proposer des solutions praticables, soutenables et justes. Ce n'est pas chose facile.

Pour y arriver, nous devons d'abord mettre sur la table des constats objectifs et indiscutables :

1. De plus en plus de Bruxellois jonchent les rues, recourent à des centres d'urgence, occupent des squats, souffrent de violences ou vivent dans des conditions indignes.
2. Tous les Bruxellois et toutes celles et ceux qui traversent Bruxelles souffrent de cette situation. Chacun est pris à la gorge lorsqu'il croise une personne – et il y en a tant – qui vit malgré elle dans des conditions indignes.
3. Les politiques migratoires et les trajectoires des migrants impactent fort la réalité bruxelloise du sans-chez-soirisme.
4. Les solutions sont dans la prévention et le logement.

5. La lutte contre le sans-chez-soirisme est l'affaire de tous les niveaux de pouvoir : du communal à l'europpéen. Ce n'est pas un jeu de ping-pong mais un travail coordonné.

Ces cinq constats doivent figurer dans tout accord de majorité. Quelles que soient les alliances politiques. Quel que soit le niveau de pouvoir.

Bruss'help devra alors déployer son action de coordination des dispositifs d'urgence et d'insertion. Son action, c'est le Masterplan de sortie du sans-chez-soirisme. Après une année de réflexion et de concertation, ce Masterplan existe. Il propose 35 mesures regroupées autour des quatre axes de prévention.

Bruss'help demande aux futures majorités fédérale, régionale, (bi)communautaires et locales d'endosser ce Masterplan dans leur accord de gouvernement. Ce Masterplan a fait

l'objet d'innombrables concertations à l'intérieur du secteur, avec les différents partis politiques, entre administrations, qu'elles soient régionales, fédérales ou communautaires. Politiques et Acteurs de la société civile se sont mis d'accord sur ce chemin pour dépasser les limites de la situation actuelle.

Cinq ans pour changer de paradigme (du paradigme de la fatalité au paradigme de la prévention et du logement), cinq ans pour sortir du sans-chez-soirisme peut sembler trop peu. C'est surtout beaucoup de trop pour chaque personne forcée de mal vivre alors que nous pouvons bien vivre ensemble.



Bram Fret et Pierre Verbeeren

Vice-Président et Président de Bruss'help

MERCI

À nos partenaires associatifs :

Abaka – l'ADDE – L'AMA - Les membres de l'AMA – Alias – Ariane – Artha – Article 27 – Association des locataires – Bru4Home – Brussel Platform Armoed (BPA) – Bruxelles Laïque – Bruxelles Accueil Porte Ouverte – Caritas – Le CAW – CCL – Cellule du cœur (EPUB) – 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 – COMBO – Consigne Article 23 – Convivial – COVER – La Croix-Rouge de Belgique – Diogenes – Doucheflux – 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 – European Network of People Who Use Drugs (EuroNPUD) – European Anti-Poverty Network (EAPN) – Exil – Le FARES/VRGT – Fairwork Belgium – Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris (FEANTSA) – FedAIS – Fédération BICO Federatie et leurs membres – Fédération des Centres de Planning et de Consultations en Région de Bruxelles capitale – La Fédération des Services Sociaux (FDSS) – La Fédération des Maisons Médical – Le Forum de Lutte contre les inégalités – La Fontaine – Forum de Lutte Contre les Inégalités – Le Foyer asbl/vzw – Free Clinic – Le GAMS-Belgique – HERMESplus – La cellule Herscham – La cellule Hestia – HOBO – Huis Van De Mens – L'Ilot – Infirmiers de rue/Straatverplegers – Jamais Sans Toit – Kennis Centrum WWZ – La MASS – Latitude Nord – Médecins du Monde/Dokters van de Wereld – Medimmigrants – Le Méridien – MOVE ASBL – Nativitas – Le Nouveau 150 – O'Soins de Tous – Opération Thermos – PAG-ASA – La PFCSM – 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 – La Rencontre – Le Réseau Hépatite C – Resto Jet – Les Restos du Cœur – Rolling Douche – Rom En Rom – Sant Joan de Déu Barcelona – Le Service droits des jeunes (SDJ) – Serve the City – Sétis – Siréas – Le SMES-B – Solidarité Grands Froids – SOS enfants – SOS Jeunes – L'ensemble des Services de Santé Mentale – Transit – UK Crisis – Ukrainian Voices – Ulysse – Umbrella Refugee Comitee – UNIA.

À nos partenaires publics :

Ambassade d'Ukraine – BRULOCALIS – Bruxelles Environnement – CityDev – Commission Européenne – Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (COCOM) – Commission Communautaire Francophone (COCOF) – CPAS des 19 communes de de la Région – CH Saint Pierre – Délégué général aux droits de l'enfant – Fedasil – Fédération des CPAS – Team Herscham PolBru – Hôpital Saint-Pierre et ensemble des hôpitaux IRIS et de la Région de Bruxelles-Capitale – Kind & Gezin – New Samusocial – Observatoire Wallon du Sans-Abrisme (OWSA – DGO5) – Organisation Mondiale de la Santé (OMS) – ONE – Police de Bruxelles-Capitale-Ixelles et autres services de Police locale bruxellois – Régies, fédérale et régionale, des bâtiments – Relais Social du Pays de Liège et Service Cohésion sociale de la ville de Liège (mission Ukraine) – Safe.Brussels – Service d'Aide à la Jeunesse et Service de Protection de la Jeunesse – Service Public Régional Bruxellois (SPRB) – SLRB – SPP Intégration Sociale – SPF Santé publique – Services publics et SPOCs Ukraine des 19 communes de la Région – STIB – SNCB – UNHCR – Université de Liège –VG/VGC.

À nos partenaires privés :

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

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

