

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

Bruss'help est une association de droit public mandatée par la Commission Communautaire Commune, chargée de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion ainsi que de mener des études et analyses sur la problématique du sans-abrisme en Région Bruxelles Capitale.

bruss'help.brussels 

Colophon

Éditeur responsable
François BERTRAND

Mise en page
Bruss'help – Nazca agency & Partners

Photographies
Chloé THÔME et Olivier PAPEGNIÉS

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

Asile de nuit Pierre d'Angle · Centre Ariane · CAW Brussels · Communes de Bruxelles, Anderlecht, Schaerbeek, Uccle, Saint Gilles, Ixelles, Molenbeek, Evere, Jette, Forest, Etterbeek, Auderghem · CPAS de Schaerbeek · CPAS d'Anderlecht · CPAS de Saint Gilles · CPAS de Bruxelles · CPAS d'Evere · CPAS d'Ixelles · CPAS d'Etterbeek · CPAS de Watermal Boisfort · New Samusocial · Croix-Rouge · Médecins Sans Frontières · Médecins du Monde · Diogène · Infirmières de Rue · MASS · Lama · Transit · Réseau Hépatite-C · CPAS de Forest · CPAS de Molenbeek · Alias · Restos du Cœur de Saint Gille · Fédération des CPAS · BRULOCALIS · Plateforme Citoyenne Welcome Refugees · Consigne Article 23 · HOB0 · La Fontaine · Source-La Rencontre · Bulle · Rolling Douches · DoucheFLUX · Jamais Sans Toit · Le Clos · Resto-Jet · Nativitas · Pigment · Latitude-Nord · Service Prévention de Schaerbeek · Smes · Step Forward · Foyer Leger Heil · Talita · Aprestoe · Ilot · Bru4Home · CCL · Thermos · STIB-MIVB Prevention & Social Cohesion · COMMUNA · CPAS d'Uccle

2020

**SUR LE TERRAIN, DANS L'AIDE ET LES SOINS,
JUSQU'AU BOUT DES JOURS ET DES NUITS,
NOS PARTENAIRES ONT ÉTÉ MOBILISÉS DANS
LE CADRE DE LA COORDINATION DE LA CRISE
CORONAVIRUS.**

MERCI !

· Educateurs de rue de Saint Gilles · La Maraude Saint Josse · Centre Athena · Rizome Bxl · Service social Hôpital Saint Pierre · Latitude Nord · Coordination Aide Alimentaire · Woonbeleiding · Porte Ouverte · Portali · Pag-Asa · Fami-Home · Maison de la Mère et de l'Enfant · Petits Riens · BRAVVO · Bruxelles Environnement · Fédération des Maisons Médicales · BICO Federatie · FédérationAMA · TroisPommiers · Les Foyers d'Accueil · Le Refuge · Le Relais · Le Chant d'oiseau · Maison Rue Verte · PFCMS · FEBUL · Dune · Coordination Aide aux Justiciables · Home Victor Du Pré · Home Baudouin · @ Home 18-24 · Foyer George Motte · Foyer Bodegem · La Parenthèse · CEMO · Chèvrefeuille · Service Prévention d'Ixelles · Albatros · Accueil Monfort · BRUSANO · Plateforme 0.5 · FEDITO · Coordination Psy 107 · Centre social protestant · Numéro d'Urgence Sociale (FDSS) · UTSOPI · PhaReyers · Service social Hôpital Saint Jean · Service social juif · SNCB-NMBS · Team Herscham POLBRU · FARES · Bruxelles Prévention et Sécurité ...

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| EDITO DU PRÉSIDENT | 6 |
| BRUSS'HELP ANNÉE ZÉRO | 8 |
| Continuité du service au public en temps de crise | 8 |
| Notre vision, nos missions, nos valeurs | 10 |
| Demain s'est aussi construit en 2020 | 11 |
| UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA COORDINATION | 13 |
| Management de crise et recomposition des GT | 13 |
| Générer des informations fiables tournées vers l'action | 14 |
| Ligne d'approvisionnement en matériel de protection | 16 |
| Concevoir et accompagner les dispositifs d'aide | 17 |
| Préparer l'aide de l'après-pandémie | 17 |
| DES ÉTUDES ET ANALYSES ENRACINÉES SUR LE TERRAIN | 18 |
| Crise Covid-19 et aide à la décision | 18 |
| Un premier ouvrage : Paroles données, paroles perdues? | 19 |
| Protéger les droits des citoyens mobiles de l'UE | 19 |
| Dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées | 20 |
| ORIENTER VERS LES AIDES ET LES SOINS | 22 |
| Orientation des personnes sans-abri touchées par le coronavirus | 22 |
| Fluidification des trajets au sein du réseau d'aide et conseil aux centres | 23 |
| Monitoring et planification | 24 |
| ORGANISATION ET VIE DE L'INSTITUTION | 26 |
| Ressources humaines: encadrement du volontariat et qualité de vie des collaborateurs en temps de crise | 26 |
| Professionnalisation de l'identité visuelle | 29 |
| IT | 29 |
| Bruss'help dans les médias | 29 |
| Finances | 29 |
| MOT DE LA DIRECTION | 30 |

Toits de Bruss'help, 28 mars 2020. Espace de repos pour les travailleurs et volontaires durant la première vague Covid-19.



Edito du Président

CONSTRUIRE UNE RÉGION QUI SORT DU SANS-ABRISME

Tous les rapports d'activité 2020 vous parleront de la Covid. Personne au monde n'imaginera revenir sur cette année sans évoquer la pandémie. Plus encore que les deux tours du WTC en 2001 et que le printemps arabe de 2011, la Covid a directement touché chaque individu, chaque organisation, chaque institution. Bruss'help n'a pas échappé à la règle et la Covid a impacté tous les étages de l'organisation : le personnel et leurs familles, l'organisation du travail, les priorités, le recrutement, l'image, la gouvernance, les partenariats, etc.

Pourtant, Bruss'help peut parler de 2020 en rappelant que la Covid ne l'a pas simplement affecté. La Covid a aussi été le contexte dans lequel l'organisme a pris ses responsabilités, est descendu sur le terrain, a tissé des liens de confiance avec de très nombreux acteurs, s'est doté de nouvelles compétences, a sécurisé sa gouvernance, a défini son projet, sa vision, sa mission pour les années à venir, etc. Malgré, à cause et par la Covid, Bruss'help est passé d'une institution en gestation à un acteur fiable, apprécié, costaud.

Vous prendrez connaissance ou vous remémorerez les faits et gestes de l'institution à travers ce rapport d'activité mais vous n'y trouverez aucun cocorico, aucune valorisation personnelle ou institutionnelle. Et cela est dû à l'équipe exceptionnelle et à son Directeur aussi pugnace qu'efficace, François Bertrand, que nous voulons remercier et féliciter pour l'immense travail réalisé et la discrétion avec laquelle ce travail a été réalisé.

Deux exemples pour illustrer cette incroyable force : Un premier, et ce n'est pas qu'anecdotique, est le processus de recrutement du Directeur qui s'est déroulé en pleine première vague de la pandémie. François Bertrand était faisant fonction et travaillait d'arrache-pied avec les collaborateurs, sur les équipes mobiles d'intervention, la distribution des masques, la publication des guides de prévention sanitaire... mais a dû postuler, et concourir comme tout le monde dans un processus de recrutement tout à fait complet. Un second exemple : le dénombrement des personnes sans-abri et en mal logement, malgré la seconde vague, s'est déroulé comme prévu. Les membres de la cellule Recherche-Action de Bruss'help (Nicolas Horvat, Frank Vanbiervliet, Mauro Striano et Nathalie Deroo) ont réussi

à mobiliser des centaines de professionnels et de volontaires pour sillonner les rues de la région, à les briefer dans un garage pour respecter la distance sanitaire. Nous devons tous remercier cette équipe de feu et l'assurer que nous saurons nous souvenir.

Bruss'help a maintenu le cap de sa mission de base, s'est développé et a été présent là où on l'attendait. Y compris lorsqu'il fallait secouer les institutions publiques, communales, régionales et fédérales. Les résultats sont là : les personnes en situation de rue et de mal-logement ont pu être plutôt bien préservées du virus. Les acteurs associatifs et publics qui se sont retroussés les manches ont été soutenus. Les initiatives publiques de relance ont été opérationnalisées. Et Bruss'help a réussi à fédérer au consensus tout le secteur sur sa feuille de route 2021-2022.

Je voudrais terminer ce message en remerciant le Conseil d'Administration, instance mixte de représentants politiques et de la société civile. Il a été fort sollicité et n'a jamais esquivé ses responsabilités. Dans un esprit dialectique et de co-construction.

Je souhaite que 2021 et les années qui viennent s'appuient sur cette expérience pour construire une ville sortant du sans-abrisme. Ensemble, nous sommes convaincus qu'il y a moyen mais nous savons que la solution n'est pas dans le secteur du sans-abrisme. Elle se situe dans le logement, l'emploi, la santé, la politique carcérale, l'aide à la jeunesse, la formation... Nous allons devoir sortir de notre secteur et mobiliser tous les leviers économiques, sociaux et institutionnels pour y arriver. Nous sommes ensemble et maintenant, il faut sortir de notre cercle pour convaincre que l'exclusion n'est plus une option.



Pierre Verbeeren
Président ad interim.

Bruss'help année zéro

Pour la partie visible des activités, 2020 a été pour notre organisation symbole de déploiement de la coordination régionale de l'aide. Derrière les mesures relayées par les médias, l'année a aussi été marquée par la poursuite de la construction des missions avec nos instances. « Bruss'help année zéro », ce sont les premiers pas de l'action sur fond de crise, un cadre du personnel qui croît pour assurer le service au public, une mise en œuvre qui rend compte des mesures exécutées aux autorités compétentes. La spécificité : le développement d'un idéal de collaboration intersectorielle concrète avec les acteurs de l'aide et des soins. L'ambition affichée : une concertation permanente et des partenariats qui permettent de bouger les lignes en matière de prévention et de lutte contre le sans-abrisme.

Continuité du service au public en temps de crise

Notre organisation est jeune : créée par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 24 juin 2019, l'association de droit public qui nous rassemble n'était en activité que depuis quelques mois lorsqu'a éclaté la crise du coronavirus. Avant mars 2020, deux sessions rassemblant les membres du Conseil d'Administration s'étaient tenues, elles portaient principalement sur le processus de construction des missions et le renforcement du cadre du personnel. Bruss'help est dirigée par un Conseil d'Administration composé de représentant-e-s des pouvoirs publics, du secteur associatif de l'aide aux sans-abri et de la société civile. En 2020, ce Conseil d'Administration paritaire s'est réuni à 10 reprises, témoignant d'un engagement permanent de nos administrateurs à construire, dans la tempête de la crise, un organisme essentiel dans la coordination des services aux

bruxellois sans-abri et mal-logés. En mai 2020, le CA a désigné [Pierre Verbeeren](#) à la Présidence (*ad interim*).

L'action du CA en 2020 fut intensive et précieuse. Durant la première moitié de l'année, celle-ci a porté sur l'appui à la Direction *ad interim* puis à la Direction dans la gestion de crise comprenant le suivi du management et des outils activés pour permettre la continuité du service aux partenaires et par rebond, à la population : missions de coordination, création d'une cellule orientation, validation des partenariats institutionnels noués durant 2020 (Iriscare, VG, VGC, COCOF, BPS, etc.). Durant la seconde moitié de l'année, le travail a porté sur des chantiers nombreux : consolidation des outils de gouvernance interne, rénovation des process administratifs et financiers, engagement d'un Directeur, préparation et animation du processus « vision-missions-valeurs ».

Octobre 2020, team building « commando-coopératif » de l'équipe Bruss'help à Kasterlee.



Team Bruss'help 2020

François Bertrand – Geoffrey Cantiniaux – Alix De Dobbeleer – Pierre Démotier – Nehalenia De Wolf – Nathalie Deroo – Steven D'Hyegere – Danielle Edorh – Isabelle Etienne – Nicolas Horvat – Mauro Striano – Frank Vanbiervliet – Nathalie Wolf

Nouvelle Direction

Depuis septembre 2020, Bruss'help est dirigé par François Bertrand, Directeur de notre organisme. Sa nomination fait suite à un processus de sélection coordonné par notre Conseil d'Administration.

François Bertrand a déjà un parcours très riche derrière lui. Directeur ad interim de notre organisation depuis septembre 2019, Il a travaillé près de quinze années dans le secteur public et la société civile où il a occupé des fonctions de terrain, de recherche et de coordination.

Il a notamment exercé les fonctions de Directeur des études à la *Ligue des familles*.

Sa prise de fonctions s'inscrit dans la continuité du processus de construction de Bruss'help. Le chantier « vision-missions-valeurs » constitue l'amorce de la fondation de notre institution, fondation que François Bertrand conduit avec notre équipe en pleine croissance, et cela tant au niveau de notre fonctionnement que de notre identité.

Notre vision, nos missions, nos valeurs

A l'occasion de l'Assemblée Générale extraordinaire de décembre notre organisation a été identifiée comme le maillon qui manquait pour sortir du sans-abrisme et du mal-logement en Région de Bruxelles-Capitale.

Notre vision

Construire les maillons manquants de la prévention et de l'intervention sociale pour aider la Région de Bruxelles-Capitale à sortir du sans-abrisme et du mal-logement.

Ceci permet d'afficher notre vision : mettre fin au sans-abrisme. Ceci sert aussi à expliquer pourquoi on n'y était jamais arrivé : « parce qu'il manquait des maillons » et de nous concentrer sur ce qui manque et pas sur ce qui existe.

Nos missions

Nos missions sont définies par l'[Ordonnance du 18 juin 2018](#). La dynamique de nos missions peut s'énoncer comme suit :

- *Bruss'help* **connait** les mécanismes individuels, institutionnels et sociétaux qui conduisent au sans-abrisme. Il apporte une vision méta avec impartialité.
- *Bruss'help* **influe** sur ces mécanismes pour prévenir, atténuer les effets et éradiquer le sans-abrisme
- *Bruss'help* **relié** les approches des acteurs pour assurer une efficacité maximale de l'aide. Il met en complémentarité, de l'urgence à l'insertion
- *Bruss'help* **apporte** aux acteurs de la lutte contre le sans-abrisme une coordination qui améliore leur impact. Conçoit les outils qui assurent l'orientation des personnes vers les aides et organismes adéquats.

Nos valeurs

- **Service au public** : les valeurs d'universalité, d'égalité de traitement, de continuité, et d'adaptabilité sont liées à l'exigence de résultat. Par notre action, nous portons conseil et aide, allouons de façon transparente les ressources disponibles pour mettre fin au sans-abrisme, dans le respect des bénéficiaires autant que des projets pédagogiques des acteurs de l'aide et des soins.
- **Universalisme proportionné** : nos actions doivent être universelles, mais avec une ampleur et une intensité proportionnelles 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 réduira pas le gradient de santé et ne s'attaque qu'à une partie du problème. Nous agissons sur le contexte autant que sur le groupe-cible, de façon proportionnée.
- **Effectivité des droits et affiliation sociale** constituent les deux socles de la dignité humaine. L'être humain ne peut ni disparaître du regard des autres, ni être traité comme un moyen par d'autres pour arriver à leur fin. Nous combattons le non-recours sous toutes ses formes y compris celle qui permet aux institutions de se soulager de leurs responsabilités.
- **Participation des bénéficiaires** : nous soutenons la participation des premiers concernés à la construction et à l'évaluation des politiques publiques. La capacitation engage chaque partie prenante.

Demain s'est aussi construit en 2020

Le présent rapport d'activité porte sur l'année 2020. Cette année sous haute tension ne s'est pas limitée à une gestion de crise. Nos équipes ont été investies dans la construction des missions de notre jeune organisme.

La dynamique d'édification de Bruss'help s'est voulue participative. Elle a été reprise à la veille du second confinement à l'occasion d'une mise au vert. Cette mise au vert a été suivie d'un travail d'accompagnement de l'équipe, du CA et de l'AG pour dégager les grands axes de travail et de priorités de Bruss'help. Les chantiers décrits ci-après ont été mis sur l'établi entre octobre et décembre 2020. Ils engagent notre organisation en plein développement. Certains de ces chantiers ont d'ores et déjà été entamés en 2020.

Les chantiers transversaux de notre organisation (2021-2022)

- #A Mise en œuvre des comités et organes de concertation prévus par l'ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion
- #B Mise en œuvre d'un cadre de bonne gouvernance
- #C Professionnalisation de la communication intra-sectorielle
- #1 Mise en œuvre d'un monitoring des places au sein des centres de l'urgence et de l'insertion
- #2 Redéploiement du numéro d'urgence sociale (dispatching)
- #3 Accompagnement et évaluation des projets innovants (dont les projets Plan de Relance)
- #4 Réalisation d'un répertoire régional de l'aide pour les professionnels et les usagers
- #5 Suivi du plan de vaccination Covid des personnes sans-abri (promotion de la santé)

- #6 Etude de faisabilité visant la mise en œuvre du dossier social de base
- #7 Etude de dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées en Région de Bruxelles Capitale
- #8 Mise en œuvre d'un portail de récolte centralisée des données de profils des bénéficiaires de l'aide d'urgence et d'insertion
- #9 Analyse des phénomènes migratoires et de leurs impacts sur la région bruxelloise
- #10 Réalisation d'un rapport de capitalisation sur la gestion de crise covid-19
- #11 Réalisation d'un guide de bonnes pratiques d'empowerment et promotion de la participation des publics
- #12 Elaboration d'un plan intégré de prévention et lutte contre le sans-abrisme

Notre cadre déontologique

Concertation : Chaque travailleur construit des solutions en lien avec les institutions publiques et en concertation avec les parties prenantes. C'est une valeur cardinale.

Neutralité : Chaque travailleur adopte une conduite exemplaire et impartiale vis-à-vis des personnes et des organisations, chacun garantit une expertise objective.

Amélioration continue : Chaque travailleur se perfectionne, se remet en question pour évoluer en permanence et faire émerger des solutions adaptées.

Loyauté : Chaque travailleur est fidèle aux missions de l'organisation, aux engagements pris en son sein et envers ses partenaires.

Conseil d'Administration

Pierre Verbeeren (Président) - Birger Blancke (Vice-Président) - Bram Fret - Catherine Morenville - Cédric Verschooten - Christine Vanhessen - Luc Detavernier - Mathieu De Backer - Xavier Van Cauter Tina Martens - Bénédicte Hendrick - Kenza Yakoubi - Gudrun Willems - Nathalie Noël.

Assemblée Générale

Pierre Verbeeren (Président), Birger Blancke (Vice-Président), Bram Fret, Catherine Morenville, Cédric Verschooten, Christine Vanhessen, Luc Detavernier, Mathieu De Backer, Xavier Van Cauter, Tina Martens, Bénédicte Hendrick, Kenza Yakoubi, Gudrun Willems, Nathalie Noël, Alexis Andries, Cécile Vandebossche, Céline Nieuwenhuys, Daan Vinck, Marie Dimostheniadis, Mehdi Kassou, Nele Verbiest, Nicolas Lonfils, Nicols Dekuissche, Patrick Liebermann, Gregory Jacques, Jean Peeters, Jean-Claude Vitoux, José Fernandez, Laurence Noël, Sébastien Lepoivre, Sébastien Roy, Stéphane Leclercq.

Une année sous le signe de la coordination

AU CARREFOUR DE L'ACTIVITÉ DE TOUTES LES CELLULES

A la veille de la crise sanitaire, notre organisation terminait une première phase de recrutements pour stabiliser son cadre. Depuis octobre 2019, la mission de coordination se portait sur l'animation du comité global hivernal. Le vendredi 13 mars 2020 voit le recentrage des activités autour de la fonction de coordination qui prend le nom de Comité de Crise Covid-19. Il constitue en 2020 la colonne vertébrale de la conception des opérations d'aide dans une logique de liaison intersectorielle social-santé.

Management de crise et recomposition des GT

Conjointement à la mise en place de la coordination hivernale au dernier trimestre 2019, plusieurs GT avaient été mis en œuvre: groupe « hors les murs » groupe « acteurs de jour », coupole régionale Housing First. Mi-mars, ceux-ci ont été stoppés afin de concentrer l'effort sur l'émission d'information au secteur de l'aide et sur le déploiement des dispositifs de crise.

Le standard téléphonique de notre organisation devient le point de contact permanent des métiers de l'aide et des soins aux personnes sans-abri dès le 13/03/20. A compter de cette date, le Comité de crise se réunit

hebdomadairement (et est convoqué de façon journalière durant certains moments critiques de la première vague). 24 sessions du comité ont lieu en 2020. A celles-ci se greffent: un groupe médical, un groupe hébergement, un groupe orientation, un groupe logistique.

Ces comités ont permis les mesures suivantes: mise en place de visites de médecins de référence auprès des collectivités, activation de capacités de confinement Covid+, approvisionnement des acteurs de l'aide en matériel de protection, activation d'un pôle d'aide polyvalent de jour (Auberge Jacques Brel), approvisionnement en eau potable (équipes mobiles et pôle polyvalent de jour), activation d'hôtels de crise,...

A partir de mai 2020, ces groupes se structurent et se consacrent à la construction des interventions suivantes: orientations des personnes sans-abri dans le réseau d'aide, orientations vers les centres de confinement Covid+, dispatching du matériel, aide alimentaire, testing et tracing. Le mois de mai voit également la formalisation d'un comité inter-administrations rassemblant les directions COCOM, COCOF, VG/VGC, Iriscare, Bruss'help et d'un Comité de sécurité rassemblant à l'initiative de notre organisation les zones de police, les représentants du Ministre Président et du Ministre de l'Action sociale, Bruxelles Environnement, la STIB, la SNCB, De Lijn ainsi que les acteurs de l'aide et des soins opérant sur l'espace public.

Mettre en réseau pour agir plus et mieux

L'ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion change le paysage de l'aide. La visée: une division du travail et une coordination plus rationnelles pour paramétrer le type d'aide le mieux adapté. En contexte de crise, la coordination a porté sur la maximisation des ressources du réseau d'aide. Maintenir le service à la population: une fonction essentielle.

Le rythme régulé et la structuration des lieux de coordination, à partir de juillet 2020 ont permis d'anticiper la rentrée de septembre sur plusieurs cibles: préparation de la réponse sanitaire et sociale de la seconde vague Covid-19, activation de sites d'hébergement et captation de logements.

L'ensemble du personnel de notre organisation a été mobilisé sur ces actions entre mars et octobre 2020.

Générer des informations fiables tournées vers l'action

L'émission rapide d'informations claires et opérationnelles a été une des premières actions menées par nos équipes dans le cadre de la coordination de crise. Elle a porté sur 4 outils complémentaires.

Les Circulaires Bruss'help

Destinées aux directions de centres et aux acteurs de l'aide, elles ont été construites par [Frank Vanbiervliet](#), [Nicolas Horvat](#) et [Mauro Striano](#), sous la supervision de la Direction en lien avec les administrations (COCOM-COCOF-VG/VGC). Sept Circulaires ont été émises en 2020:

- **Circulaire #1** : [Médecins de référence Bruss'help, poste et avancé médicalisé](#) (Abrogée le 01/11/20)
- **Circulaire #2** : [Retrait et appel à l'emploi raisonné des masques de protection](#). (Abrogée le 01/11/20)
- **Circulaire #3** : [Orientation et modalités de dispatching](#). (Abrogée le 01/06/20)
- **Circulaire #3Bis** : [Orientation et dispatching New Samusocial-Bruss'help](#) (Abrogée le 15/06/20)
- **Circulaire #4** : [Stratégie de dépistage](#)
- **Circulaire #5** : [Stratégie médicale et orientations post-crise \(déconfinement\)](#) (Abrogée le 01/11/20)
- **Circulaire #6**: [Renforcement de l'aide et de la gestion Covid \(deuxième vague\)](#)

415 référents de l'aide et des soins (centres d'hébergement d'urgence, maisons d'accueil, centres de jour, équipes mobiles, CPAS, services prévention communaux, services sociaux hospitaliers...) ont reçu et employé ces Circulaires en 2020.

Les FAQ Bruss'help

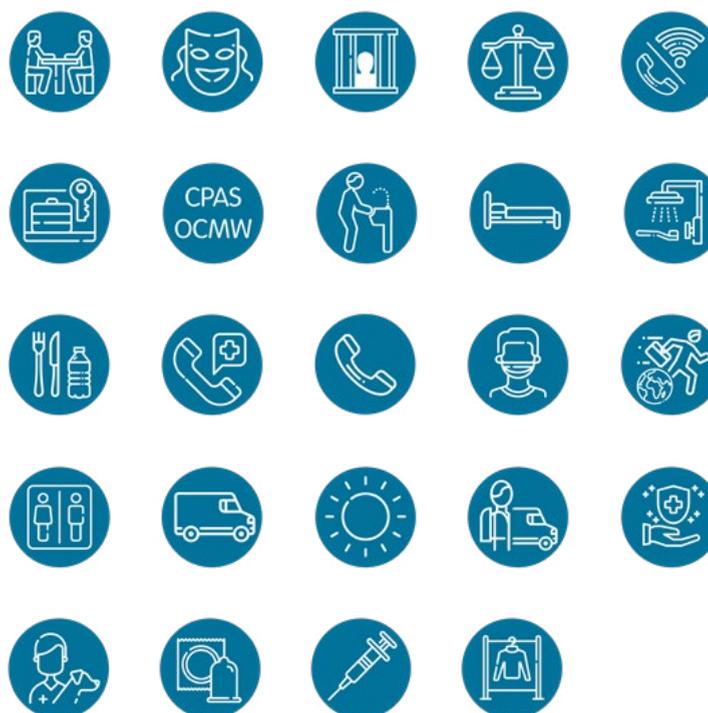
Visent à répondre aux questions pratiques des travailleurs de l'aide et des soins aux personnes sans-abri. Conçues par [Frank Vanbiervliet](#), elles font l'objet d'une mise à jour permanente depuis juin 2020. Les thématiques couvertes ont été les suivantes: Accessibilité téléphonique des services Bruss'help, dispositif mobile de dépistage, accès aux soins pour personnes sans autorisation de séjour, emploi des masques, utilisation du "sas d'accueil nouveaux résidents", gestion des délogements dans les maisons d'accueil, points d'attention pour les consommateurs de produits, gestion des personnels, vaccination.

Les Flash-info (PILS)

Déjà en place en 2019, cet outil d'information du secteur a été employé pour relayer les mesures prises, les contenus et adaptations de service. Assurés par [Nehalena De Wolf](#) et [Ludovic Cardenas](#), les flash-info ont touché 418 abonnés en 2020. Un des effets de la crise a été un haut taux d'inscriptions qui a été mis à profit pour renforcer cet instrument durant la seconde moitié 2020.

Help in Brussels: dernier né des outils au service du secteur de l'aide

Le dernier trimestre a été mis à profit pour construire un nouvel outil d'information au secteur de l'aide: [Help in Brussels](#). Cet outil a été développé en cluster transversal des trois cellules de notre organisation: [Nehalena De Wolf](#) et [Steven D'Heygere](#) (Cellule transverse), [Nathalie Wolf](#) (Cellule Orientation) et [Nathalie Deroo](#) (Cellule Recherche-Action) y ont œuvré. Il permet aux acteurs de l'aide de s'orienter dans l'offre de services via de 20 icônes et un onglet de recherche par services offerts et localisations. Les données sont récoltées et mises à jour en temps réel par la Cellule Orientation depuis août 2020. Auparavant relayées en flash-info, celles-ci sont depuis décembre accessibles via notre site internet.



Ligne d'approvisionnement en matériel de protection

L'ouverture puis la gestion d'une ligne d'approvisionnement continue en matériel de protection pour les professionnels de l'aide a été un enjeu fort des deuxième et troisième trimestres 2020. D'abord confrontés à une pénurie, nous avons établi un protocole de livraison avec Iriscare. Cette coordination et le suivi avec nos partenaires de terrain ont été assurés par Frank Vanbiervliet et Nehalena De Wolf.

Ce travail a impliqué:

- La conception d'une clé de répartition des masques pour près de 100 services du secteur d'aide aux personnes sans-abri.
- Le stockage et la distribution de 22.000 masques chirurgicaux par semaine durant la première vague.
- La remise de 19.000 masques en tissu durant la première et la seconde vague.
- Le dispatching de 2.500 Masques FFP2 pour les professionnels des soins, de 100 protections intégrales et de 500 visières.

- Le stockage et la distribution de 1.128 flacons de gel de 300 ml pour les usagers de rue.

L'approvisionnement au secteur a été aussi possible grâce aux donations suivantes :

- 162 flacons gel de 500 ml pour 23 maisons d'accueil grâce à une donation de la société MIXO sprl. Iriscare a assuré la distribution de cette donation.
- 9.408 bouteilles de 1,5 L de SPA REINE, 11.760 bouteilles de 50 cl de SPA REINE et 4.500 bouteilles de 1 L de SPA SUBTILE LEMON-JASMIN pour près de 15 acteurs de rue et centres d'accueil.

19.000

masques
en tissu

2.500

masques
FFP2

1.290

flacons de gel
hydro-alcoolique

22.000

masques
chirurgicaux

25.000

bouteilles
d'eau

Concevoir et accompagner les dispositifs d'aide

Nos équipes ont participé durant la première moitié de 2020 à l'établissement de 14 Conventions de mises à disposition d'hôtels destinées à accueillir et permettre le confinement du plus grand nombre de personnes sans-abri. Dans la conception de projets, notre action a principalement porté sur l'accompagnement à l'opérationnalisation d'un pôle polyvalent d'aide de jour (Auberge Jacques Brel), d'une campagne de dépistage (testing), du dispositif mobile Outreach Support Team migrant/sans-abri, de la MTT et du testing AG/PCR (Croix Rouge de Belgique).

Durant le dernier trimestre 2020, nos chargés de missions ont pu reprendre l'animation et le suivi des GT gelés en début de crise. D'octobre à décembre 2020, [Frank Vanbiervliet](#), [Mauro Striano](#) ont ainsi assurés 3 GT plan de relance, 5 GT soins de santé, 3 coupoles Housing First. Ils ont également participé à 3 Comités Capteurs de Logements (CCL) et 4 réunions portant sur le projet "Jeunes en errance".

Préparer l'aide de l'après-pandémie

Les activités de coordination ne se sont pas résumées à la gestion de crise. Dès juin 2020, l'identification de nouveaux projets de réinsertion en logement confiée par le Ministre de l'Action sociale à notre organisation a impliqué de nombreuses démarches d'évaluation et de prospection.

Cette prospection conjointe avec SOHONET a donné lieu à un mandat pour lancer des projets d'accompagnement en logement pour près de 150 personnes. Ce mandat a amené l'établissement par nos services de 6 Conventions avec des AIS et SISPs ainsi que l'établissement d'appels à projets. Le suivi du cahier des charges et des candidatures a été effectué au dernier trimestre 2020 et a mobilisé [Mauro Striano](#) (critères de l'appel) et [Nehalenia De Wolf](#) (communication et suivi administratif) en lien direct avec la Direction.

Les engagements tenus

Concertation d'urgence associant les métiers de l'aide et des soins.

Adaptation rapide pour soutenir et reconstruire les lignes d'intervention.

Mise en réseau et mutualisation des ressources des acteurs de l'aide.

Développement de nouveaux projets et prospection de logements stables.



Des études et analyses enracinées sur le terrain

CRÉATION DE LA CELLULE RECHERCHE-ACTION

Notre fonction « Centre de recherche » était à ses prémices au premier trimestre 2020: premiers recrutements et conclusion de partenariats avec l'Observatoire de la Santé et du Social et le CDCS. Lors du déclenchement de la crise sanitaire, un premier choix a été posé: la poursuite des activités présentielle en basculant l'ensemble des forces vives vers les fonctions de coordination. Objectif: maintien et reconstruction des lignes d'aide à la population bruxelloise la plus fragilisée.

De mars à juin, les chargés de mission de notre centre de recherche ont œuvré à l'implémentation puis au suivi de l'outil de crisis tracking (Odo) avec comme point d'attention la conservation des données quantitatives et qualitatives y afférant. La seconde moitié 2020 est quant à elle marquée par un second choix: la reprise des activités de base et le positionnement de notre jeune cellule «recherche-action» en vis-à-vis de notre cellule orientation (alors en construction).

Une recherche les deux pieds sur le terrain qui s'illustre par la production d'une note d'aide à la décision dans le cadre du plan de relance et de redéploiement du Gouvernement Régional, de deux rapports de recherche et d'un ouvrage. En 2020, notre cellule recherche est également l'atelier

central des Circulaires Bruss'help émises vers les acteurs de l'aide et des soins aux personnes sans-abri.

Crise Covid-19 et aide à la décision

Faisant suite à une commande du Ministre de l'Action sociale dans le cadre du plan de redéploiement, une première évaluation des dispositifs d'accueil de crise en hôtels a été menée entre mai et juillet 2020. Celle-ci a donné lieu à donné lieu de façon connexe à 3 séances de concertation avec les représentants de l'ensemble des métiers du secteur. Le but: identifier de nouvelles façon de faire de la politique d'hébergement et du logement, orienter les publics vers des solutions en insertion. Cette dynamique a donné lieu à l'émission de la première note d'aide à la décision de notre organisation.

Réalisée par [Mauro Striano](#), transmise au Ministre de l'Action sociale et présentée au CA en juillet 2020, celle-ci pointe l'opportunité du travail de réaccrochage aux droits menés dans le cadre des dispositifs hôteliers et les centres d'urgence durant les premiers mois de crise. Deux lignes directrices s'en dégagent: la pertinence de nouer des conventions avec les acteurs du logement pour ouvrir des trajectoires de relogement, l'importance de l'accompagnement en logement dans une perspective de restauration des droits sociaux.

L'Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion apporte une exigence de monitoring et d'évaluation des dispositifs. Ces fonctions nouvelles portent sur différents champs: Centres d'urgence (New Samusocial, Plateforme Citoyenne, Croix-Rouge), Centre Covid+, Hôtels de crise, Projet ISSUE, Maisons d'Accueil,... Depuis novembre 2020, cette mission est effectuée en transversalité par la Cellule Recherche-Action (évaluations) et la Cellule Orientation (monitoring).

Un premier ouvrage : Paroles données, paroles perdues?

La participation des personnes sans-abri et mal logées est un point d'exigence transversal de notre organisation. Les espaces d'écoute et de prise de parole renforcent le lien de confiance et permettent l'exercice de la citoyenneté. Le développement de la participation est prévu par l'Ordonnance. En septembre 2019, un travail d'illustration des activités « d'espaces de parole » de l'ancienne Strada avait été mené. Coordonné par [Lucie Martin](#) et le collectif Sylloge, il a donné lieu à l'écriture de « [Paroles données, paroles perdues ?](#) » ([Maelström](#)). Cet ouvrage resté bloqué dans les rotatives de l'éditeur lors du lock-down a été

finallement imprimé et diffusé en juin 2020, à la faveur du déconfinement. L'ouvrage a été présenté dans 4 librairies bruxelloises entre juillet et août 2020, il a donné lieu à une session présentation-débat le 24 septembre 2020 dans le cadre des journées «Pair-aidance et pratiques participatives» organisées par le [Réseau Nomade](#), [Dune](#) et le [Smes](#).

Protéger les droits des citoyens mobiles de l'UE

La question de l'accrochage aux droits et du statut de séjour des ressortissants européens en grande précarité est un point de veille important de notre organisation. Notre cellule recherche-action est à ce titre partenaire de la [FEANTSA](#) pour la deuxième phase du projet [PRODEC](#) (Protéger les droits des citoyens mobiles de l'UE en situation de précarité). Cette recherche rassemble les villes de Barcelone, Bruxelles, Münster et Stockholm. La collecte des données en Région Bruxelles-Capitale a été réalisée par Bruss'help et [Diogène](#) En ligne de mire: un faisceau de données comprenant facteurs démographiques, type de revenus et de ménages, données sur les problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie, besoins en matière de santé mentale, etc. portant sur l'année 2019. L'analyse réalisée par [Mauro Striano](#) à l'automne 2020 complète le [premier rapport](#). Elle a été publiée le 9 décembre 2020 et communiquée au réseau de l'aide bruxellois dans le cadre d'un après-midi d'étude (webinaire) sous l'égide de la FEANTSA. Cette après-midi s'est clôturée par un débat et une interpellation des représentants des formations politiques du Parlement Européen et du Parlement Bruxellois.



CONSULTER LE RAPPORT PRODEC
SUR WWW.BRUSHEL.PORG

Dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées

Le dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale est un outil majeur de production de données. Basée sur la typologie Ethos de la FEANTSA, l'étude permet de dresser une photographie détaillée des différentes situations de vie des publics sans-abri et mal-logés. Sa tenue en contexte de crise sanitaire et sociale était essentielle. Coordonnée par [Nicolas Horvat](#), l'étude a été planifiée à la veille du second confinement.



CONSULTER LES ÉDITIONS PRÉCÉDENTES DU RAPPORT
DÉNOMBREMENT SUR WWW.BRUSSEHELP.PORG

Les préparatifs de cette opération de recherche ont exigé une intense préparation : 5 réunions d'information, 4 comités d'accompagnement, mise à jour du formulaire pour le comptage nocturne et du questionnaire pour la pré- et post-enquête, mise en place de la plateforme informatique. Menées entre septembre et novembre 2020, ces tâches ont impliqué un renforcement des instruments analytiques: re-définition des zones de comptage nocturne, partenariats avec les Hautes Ecoles

en travail social, formation des étudiants et pair-auteurs pour les pré/post-enquêtes, encodage des datas, collecte des données manquantes, production statistique. Un travail collectif qui a rassemblé deux cellules: [Nicolas Horvat](#), [Nathalie Deroo](#), [Frank Vanbiervliet](#), [Mauro Striano](#) (Cellule Recherche-Action); [Nehalenia De Wolf](#), [Steven D'Heygere](#) (Cellule Transverse).

L'édition 2020 a bénéficié de la restauration d'un conseil scientifique associant Laurence Noël ([Observatoire de la Santé et du Social](#)), Patrick Italiano ([ULiège](#)) et Martin Wagener ([UCL](#)). Autre spécificité: la nuit du dénombrement s'étant tenue en contexte de couvre-feu, Bruss'help a délivré en liaison avec Bruxelles Prévention et Sécurité des attestations et dérogations afin de permettre le comptage de rue sur l'ensemble du territoire régional.

Les études et analyses de notre organisation se situent à l'interface de 3 espaces différents : celui des intervenants publics et associatifs, celui des scientifiques et celui des institutions et administrations assurant les compétences action sociale et santé publique. Ces espaces ont des calendriers, langages et objets différents dont notre

La nuit du dénombrement en chiffres



organisation se veut être un « médiateur ». En décembre 2020, dans le cadre du chantier participatif associant CA, AG et équipe, deux lignes de forces ont été précisées pour l'avenir: Une recherche enracinée sur le terrain, indépen-

dante dans la production des savoirs et orientée solutions concrètes et une recherche appliquée associe toutes les parties prenantes: acteurs de l'aide et personnes sans-abri.

Les constats clé (publiés en 2021)

5.300

personnes
dénombrées

719

personnes
(dont **12** enfants)
identifiés en rue

3/5

personnes
hébergées dans
le réseau d'aide

1/5

personnes
en squat

Une
augmentation de
27%
du phénomène

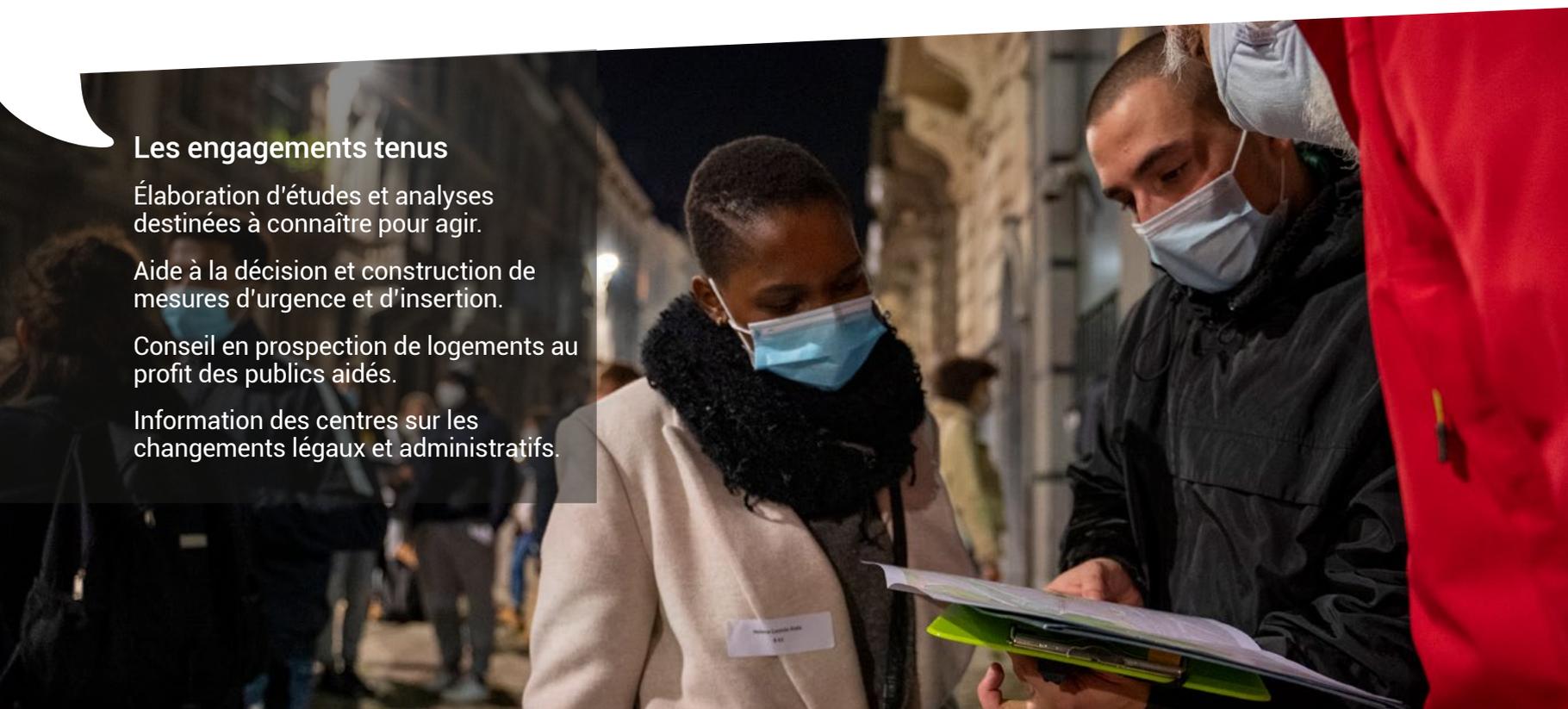
Les engagements tenus

Élaboration d'études et analyses destinées à connaître pour agir.

Aide à la décision et construction de mesures d'urgence et d'insertion.

Conseil en prospection de logements au profit des publics aidés.

Information des centres sur les changements légaux et administratifs.



Orienter vers les aides et les soins

CRÉATION DE LA CELLULE ORIENTATION

La nécessité de construire des trajets fiables pour les personnes sans-abri touchées par le virus dans les collectivités a mené à l'activation rapide de notre cellule orientation. Entre avril et mai, ses activités ont été assurées par des "volontaires Bruss'help" coordonnés par nos chargés de mission. La seconde phase de construction de cette cellule a eu lieu de mai à juillet et voit la professionnalisation des missions d'orientation vers les dispositifs Covid mais également vers l'hébergements, dans le cadre d'un dispatching conjoint Bruss'help-New Samusocial. En 2020, cette cellule a été la cheville ouvrière de notre organisation dans le suivi des bénéficiaires avec pour leitmotive l'égalité de toute vie humaine.

Orientation des personnes sans-abri touchées par le coronavirus

Les activités initiales de notre cellule orientation ont porté sur l'établissement de protocoles de partenariats avec la Croix-Rouge et Médecins Sans Frontières, permettant le signalement et l'orientation de personnes-sans abri Covid positive ou suspectes vers les centres de confinement (poste avancé Croix-Rouge rue de Trêves et centre MSF de Tour et Taxi). Ces orientations ont été menées 7jours/7jours, de 07h00 à 22h00 durant la première vague de l'épidémie. Ce travail a été rendu possible par l'organisation de permanences rotatives assurées par 10 volontaires.

Conjointement, nos équipes ont mené les négociations visant l'établissement de conventions d'occupation d'hôtels et auberges mises à disposition en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que l'établissement d'un système de médecins de référence. Avant la mise en place du testing, ces médecins détachés et volontaires étaient chargés d'effectuer des diagnostics au sein des différents centres d'urgence et d'insertion ainsi qu'auprès des équipes mobiles en rue. Près de 12 médecins de référence ont collaboré avec notre organisation entre mars et mai 2020.

Crisis tracking, une base de données source d'efficacité

Un logiciel de crisis-tracking (Odoo) a été installé dès avril 2020 pour assurer la réception et l'enregistrement des demandes médicales. En l'absence de responsable TIC au sein de l'équipe, c'est Nicolas Horvat (Cellule Recherche-Action) qui a conçu l'architecture de cet outil en lien avec notre prestataire externe (D-Fakto) : définition des fonctionnalités et champs, respect du RGPD, paramétrages, etc. Durant la seconde moitié de 2020, le logiciel a permis d'assurer en plus des trajets sanitaires, des orientations sociales vers les capacités d'hébergement en hôtel.

Fluidification des trajets au sein du réseau d'aide et conseil aux centres

Les mois de mai à juillet 2020 ont été consacrés à une structuration de la cellule orientation autour de trois axes principaux: le renforcement des protocoles d'orientation Covid+ et tracing, l'établissement d'un partenariat de dispatching conjoint avec le New Samusocial et l'établissement de lien de partenariat forts avec les secteurs connexes de l'aide aux justiciables, la santé mentale et les assuétudes (Voir encadré).

En vue de renforcer l'efficacité des "trajets Covid" mais également la mobilité des personnes vers les sites d'aide adéquats, une procédure online de recrutement de professionnels a été menée début mai et a abouti à l'actuelle structuration de la cellule: deux assistantes sociales et un chargé de mission orientation, ont rejoint notre organisation et ont ainsi pris le relais des "volontaires Bruss'help".

En termes d'orientation Covid durant les mois de mai à août, Pierre Demotier a participé à 3 réunions de concertation avec les représentants des maisons d'accueil, participé à 2 GT d'élaboration un "Sas d'accès Covid-Safe" vers les maisons d'accueil et mis en place une réunion de liaison hebdomadaire avec le New Samusocial dans le cadre du dispatching conjoint vers les places d'hébergement/ de confinement. Les permanences téléphoniques ont été recentrées sur les contacts de professionnel à professionnel par nos deux assistantes sociales, Alix Dedobelaere et Nathalie Wolf. Ces dernières ont également assuré des entretiens sociaux au sein des centres Covid visant l'accès des personnes sans-abri demandeuses aux maisons d'accueil ou vers d'autres solutions d'hébergement au sein du réseau. A partir de l'été 2020, les tâches d'encodage et de mise à jour des horaires et contenus de services de l'aide et des soins (Voir: Help in Brussels) ont été assurées par Nathalie Wolf, au sein de notre cellule orientation.

Travail intersectoriel et orientations: de bonnes pratiques

Durant les premières semaines de construction de la cellule orientation, des liens forts ont été construits avec les secteurs connexes confrontés aux difficultés du lock-down puis d'accès de leurs publics aux centres de l'insertion. Isabelle Etienne (dont les fonctions devaient être migrées vers la COCOM en 2020), a contribué à assurer les contacts de nos collaborateurs avec les services de l'aide aux justiciables. Cette approche a également été de mise avec les secteurs de la santé (hôpitaux Saint Jean et Saint Pierre), de la santé mentale (PCFSM) et des assuétudes (Fedito). Elle a permis d'apporter aide et conseils, développer la prévention Covid (mesures de sécurité) et de trouver des solutions en hébergement en sortie d'institutions.

En termes d'orientation vers l'hébergement, notre organisation a assuré 2 GT préparatoires au plan régional d'action et d'hébergement 2020-2021. Ceux-ci ont impliqué [Pierre Demotier](#) et [Frank Vanbiervliet](#) à la rentrée 2020 et ont permis de programmer au sein des Comités de Crise de septembre et octobre, le déploiement des centres d'hébergement et de nouveaux hôtels pour une période couvrant de l'hiver 2020 à l'été 2021. L'activation de trois hôtels de crise (Anderlecht, Forest et Schaerbeek) au dernier trimestre 2020 a impliqué la négociation de conventions d'occupation, puis l'organisation de 3 filières d'orientation (protocoles avec le [New Samusocial](#), [Diogène](#), [Infirmières de Rue](#), [Transit](#) et les CPAS des communes précitées): personnes issues de la rue, personnes issues du centre Covid+ et personnes issues de dispositifs d'urgence. Ce suivi a été mené par [Pierre Demotier](#) sous la supervision de la Direction.

Monitoring et planification

Prévue par l'ordonnance, la fonction de monitoring vise un travail de rassemblement et de confrontation des informations quantitatives et qualitatives pour accroître l'efficacité de l'aide. Le travail de récolte de données sur les capacités et modalités d'accès aux centres d'hébergement avait été débuté de façon partielle dans le cadre de la coordination globale hivernale (Octobre 2019 à février 2020). Avec la mise en place du Comité de crise en 2020, cette fonction a été développée dans l'urgence. L'ensemble des centres ont été invités à remettre leurs données à notre organisation dès avril 2020.

Orientations 2020 en quelques chiffres

889

demandes de confinements

900

personnes orientées vers les centres d'hébergement d'urgence et les hôtels au dernier trimestre 2020

1.247

orientations médicales

2.547

personnes testées en moyenne sur un trimestre

Ces données remises de façon exhaustive par l'ensemble des centres de l'urgence dès les premières semaines de crise ont permis de penser et planifier des dispositifs d'aide sur base d'indicateurs précis et de l'état de la situation. A partir du mois de mai, les Hôtels de crise se sont ajoutés à la liste des monitorings.

Les outils de monitoring sont suivis par Pierre Demotier. Celui-ci a également tenu 3 points de contacts avec les acteurs de l'urgence ainsi que deux concertations avec les maisons d'accueil au dernier trimestre qui ont permis la remise de données plus complètes d'occupation des maisons d'accueil. Bien que les indicateurs doivent être affinés (ce chantier est prévu dans le cadre de "My Monitoring" en 2021), cet outil permet à notre organisation de disposer d'une vision globale sur le paysage de l'aide pour assurer l'identification de priorités et l'articulation cohérente des services.

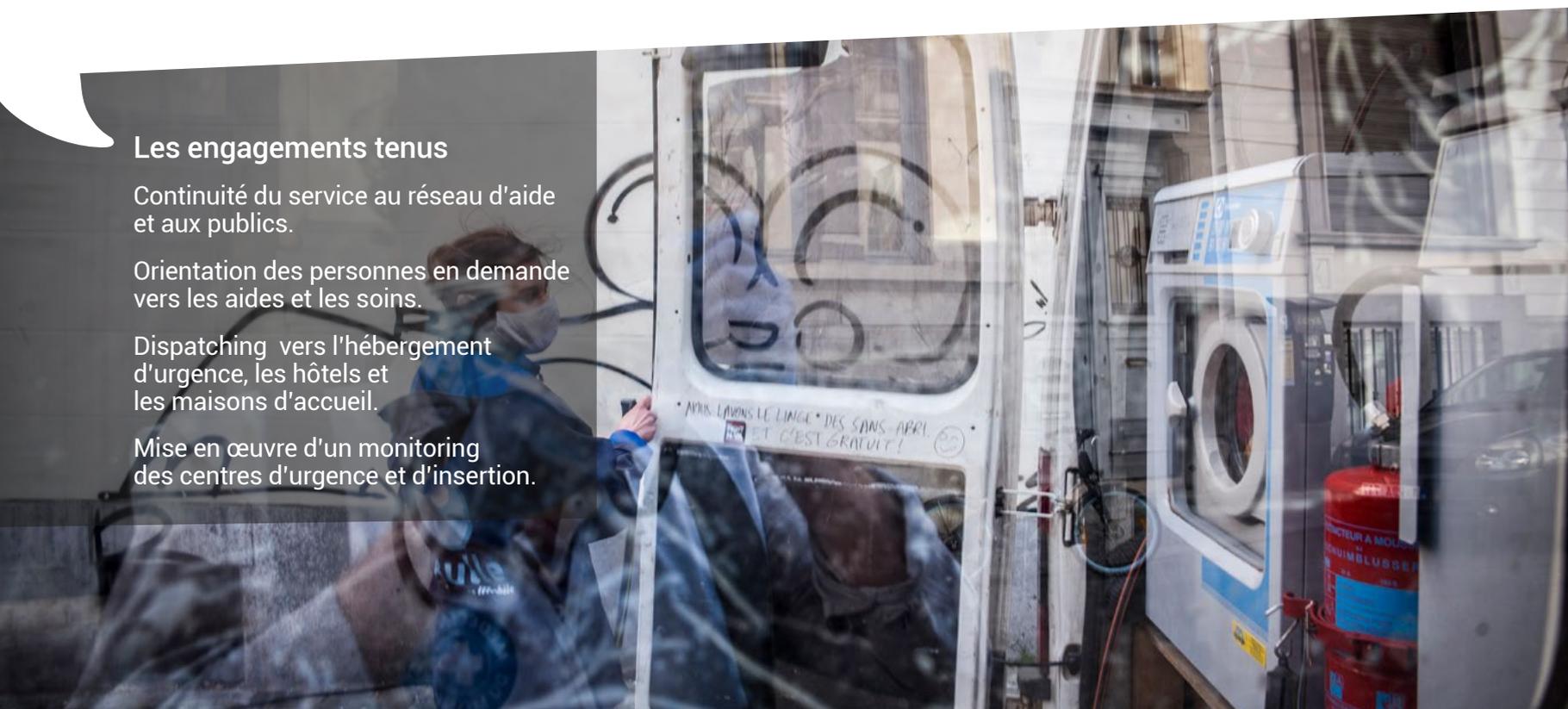
Les engagements tenus

Continuité du service au réseau d'aide et aux publics.

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 œuvre d'un monitoring des centres d'urgence et d'insertion.



Organisation et vie de l'institution

CELLULE TRANSVERSE: AU SERVICE DE LA RÉSILIENCE DE L'ORGANISATION

Créée au sein de notre organisation en janvier 2020. Impliquée dans un travail intensif de remise en ordre administrative et RH dès sa création, ses membres ont été (comme ceux de la cellule recherche) mobilisés dans l'effort de coordination de crise. La cellule transverse remplace le "pôle appui interne" hérité de l'ancienne Strada. Les activités de cette cellule au sein de notre organisation sont à distinguer en deux périodes: le printemps et l'été 2020 dédiés au management de crise; l'automne et l'hiver 2020 consacré à une normalisation des processus internes avec pour objectif une organisation interne fluide et adaptée aux nouvelles missions pour 2021.

Ressources humaines: encadrement du volontariat et qualité de vie des collaborateurs en temps de crise

La première phase de recrutement de notre organisation a été lancée en décembre 2019. En mars 2020, trois collaborateurs venaient d'être engagés: un Secrétaire RH, une assistante de direction et un chargé de mission. Le total des collaborateurs s'élevait à 7.

Avec le basculement de notre organisation en gestion de crise impliquant une mobilisation de l'ensemble du cadre 7j/7j, les fonctions de recherche ont été mises en stase et l'ensemble des collaborateurs réorganisés dans le cadre d'un pool "coordination" attaché à la Direction. Celui-ci sera entre mars et mai 2020 le point de référence pour l'accompagnement des volontaires et travailleurs détachés qui constitueront l'embryon de notre future Cellule Orientation.

Un cadre en croissance rapide

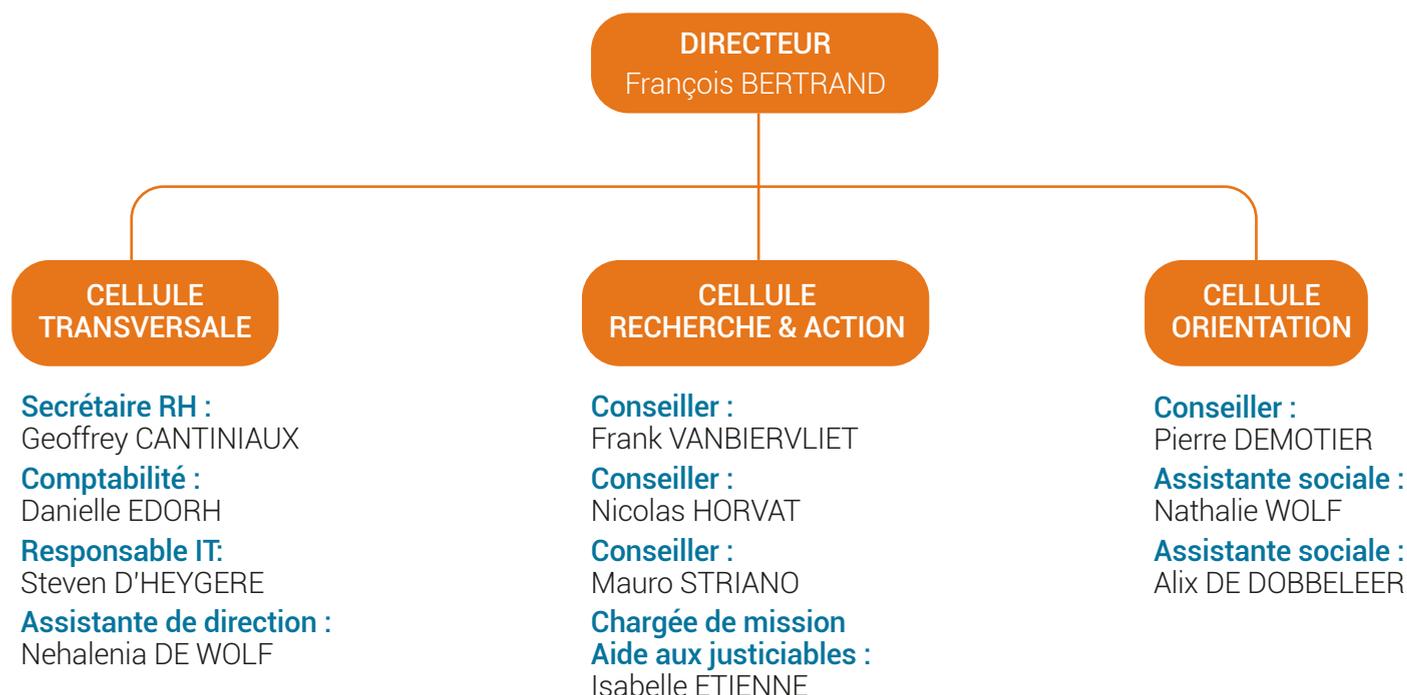
Dans cette première phase, l'encadrement des volontaires et l'organisation des détachements professionnels ont été menés par **Geoffrey Cantiniaux** dont les missions RH se sont articulées sur deux axes: accompagnement interne des travailleurs et volontaires ; recrutement online de professionnels de la santé et du social amenés à renforcer puis remplacer les volontaires affectés à l'orientation de crise et au dispatching téléphonique.

En mai 2020, le recrutement de 3 personnes assurant les missions de notre cellule orientation est effectif. Le cadre de la cellule est finalisé le 01/08/20 et comprend depuis lors: un chargé de mission orientation et deux assistantes sociales. L'engagement d'un responsable IT est effectué en juin 2020.

Le cadre du personnel 2020 comprend au 31/12/20 un Directeur et 12 travailleurs en poste au sein de nos trois cellules. Le recrutement de deux conseillères juridiques liées aux fonctions du plan de relance est initié en décembre.

Organigramme

situation 31 décembre 2020



Qualité de vie au travail: un devoir de veille

Le rythme de travail de nos collaborateurs fut très tendu en 2020, illustration d'un engagement hors du commun à porter aide à un secteur essentiel. Durant la première vague, nos équipes de travailleurs et volontaires ont assuré un service 7j/7j, avec une couverture horaire de soirée. Durant l'ensemble de l'année, les conditions de travail présentiel ont comportés des risques qu'il s'est agi de prévenir (désinfection des locaux et du matériel, sensibilisation interne,...). Enfin, la présence de la maladie chez nos partenaires, leurs usagers, mais aussi dans nos propres rangs a été un contexte auquel s'adapter.

En terme de bien-être au travail, une attention particulière a été portée au suivi individuel de chaque travailleur par [Geoffrey Cantiniaux](#) et la Direction durant des entretiens de liaison à la demande. Une veille active à la prise de périodes spéciales de repos et de récupération des heures supplémentaires a été de mise dès avril 2020. En décembre 2020 chaque collaborateur a été reçu par la Direction avec pour double objectif: feed-back 2020 et préparation de feuilles de route liées au futur plan de travail 2021-2022.

Un aspect nouveau important a pu être apporté au dernier trimestre 2020: la mise en place d'une dynamique de participation de nos collaborateurs (correspondant avec la reprise du chantier "vision-missions-valeurs"). Cette dynamique était à l'agenda d'une "journée team" de la mise au vert du 1er et 2 octobre 2020 à De Hoge Rielen, Kasterlee (Province d'Anvers) accompagnée par David Kirsch (Simplitude) et Sarah Heymans (WeEvolution).

Des séances de consultation ont également été tenues en décembre afin de faire remonter les besoins de chaque cellule et travailleur en amont de l'écriture du cahier des charges de l'extension des locaux et du renouvellement du mobilier. [Nehalenia De Wolf](#) et [Geoffrey Cantiniaux](#) ont piloté ces différents moments de participation.

Renforcement des procédures de gestion internes

L'objectif de professionnalisation de notre organisation entamé avant la crise se poursuit au dernier trimestre 2020: Screening du nouveau règlement de travail, Clause de confidentialité, Code de conduite pour les utilisateurs d'un poste de travail informatique, Mobile Policy, procédure de restitution du matériel, charte de télétravail, réactualisation et mise à disposition d'un catalogue formations, suivi par le responsable RH d'une formation RGPD afin de mettre en conformité notre organisation.

Autres chantiers débutés en décembre 2020 :

- **Implémentation de Net Salary** : elle permet à nos collaborateurs une vue claire sur leurs jours de congés, jours extra-légaux, heures supplémentaires, etc. Les demandes de congé sont simplifiées et centralisées.
- **Préparatifs de l'extension des locaux** : avec le triplement des effectifs en 2020, les locaux de notre siège n'étaient plus adaptés. En décembre 2020, Bruss'help a signé une Convention d'occupation avec CityDev permettant d'étendre nos locaux à une aile connexe du bâtiment.

Professionnalisation de l'identité visuelle

En janvier 2020, un logo provisoire avait été créé pour permettre à nos partenaires de différencier le nouvel organisme de l'ancienne Strada. Au dernier trimestre 2020, le chantier de l'identité visuelle de Bruss'help a été finalisé.

Le logo Bruss'help reprend l'iris du gouvernement bruxellois dans le but de positionner notre organisation en tant que service régional. Plusieurs autres éléments étaient nécessaires pour construire une identité visuelle forte. Pour ce faire, nous avons eu recours à une agence de graphisme externe. Après évaluation de différents marchés publics, cette mission a été confiée à Nazca agency & Partners. Sous la supervision de [Nehalenia De Wolf](#), les outils suivants ont été produits et délivrés en novembre 2020 :

- Une charte graphique comprenant : Un logo primaire et secondaire de Bruss'help, un Code couleurs, la typographie principale et alternative.
- Un package de modèles/layout de documents destinés aux produits suivants : Circulaires Bruss'help, appels à projet, papier A4 à en-tête, courriers, rapport de recherche (finalisation début 2021), rapport d'activités (finalisation début 2021).
- Des outils papiers : Enveloppes avec logo et mentions légales (5 formats), cartes de visites pour chaque collaborateur.

Dans la création de ces éléments, une attention particulière a été accordée au bilinguisme et au respect des mentions légales. L'ensemble d'éléments produits contribue au développement de l'image professionnelle que nous visons pour notre organisation.

IT

Conscient, de l'évolution perpétuelle d'Internet et de ses usages mais aussi désireux d'améliorer sa stratégie de communication, notre organisation a réalisé la refonte de son site dès juin 2020. Le site se veut plus moderne sur la forme mais également plus efficace en termes de partage d'information et de référencement. Il a été conçu par notre responsable IT, [Steven D'Heygere](#) dès son entrée en poste.

Notre responsable IT a effectué le nettoyage des droits d'accès au serveur et effectué la mise en réseau Outlook de l'ensemble du personnel en septembre 2020. Le dernier trimestre 2020 a été consacré à la restructuration du travail IT.

Trois autres missions de conception ont été menées en 2020 par [Steven D'Heygere](#) :

- La création d'une version prototype de l'outil [Help in Brussels](#) une plateforme adapté au site Internet Bruss'help qui permet de créer et de gérer des annuaires et une cartographie des lieux de l'aide aux personnes sans-abri (compatibilité smartphones, géolocalisation). Son développement au dernier trimestre a impliqué l'administration front end et le référencement des adresses. La mise en place de différentes fonctionnalités a été importante pour permettre l'utilisation intuitive, autant pour l'utilisateur que pour nos collaborateurs qui encodent le contenu.
- Le nettoyage des outils IT liés au dénombrement : il a impliqué au 3^{ème} trimestre la mise à jour du système IT d'encodage et de cartographie, la gestion des inscriptions et des formulaires de réception des datas. L'alignement des datas a été assuré afin de permettre la phase comparative et analytique du rapport de dénombrement.

- La construction d'un prototype pour le nouvel outil de monitoring des centres ("My Monitoring") entamée en décembre.

Bruss'help dans les médias

Notre organisation n'a émis aucun communiqué de presse en 2020: le choix assumé était de concentrer l'énergie de notre équipe sur la coordination de crise. La présence de notre organisation dans les médias externes a donc été le fruit de la logique du "faire" répercutée par les journalistes couvrant l'aide aux personnes durant les premiers mois de la crise sanitaire.

Nous constatons cependant des retombées en forte croissance au niveau des relais en externe des activités et productions qui tranchent avec les premiers mois d'existence de Bruss'help (ou avec l'ancienne Strada qui ne comptabilisait comme retombées que les seuls dénombrements). Les retombées globales sont au nombre de 81 en 2020. Nous bénéficions d'une image positive auprès des journalistes, forgée sur la disponibilité quant à l'explication des dispositifs déployés et un professionnalisme dans le travail de recherche ainsi que de description d'ensemble de l'état de l'aide et des soins.



CONSULTER L'ARTICLE ALTER-ECHOS SUR NOTRE ORGANISATION DANS LE CADRE DE LA COORDINATION DE LA CRISE COVID-19 SUR WWW.ALTERECHOS.BE

Finances

En 2020, [Danielle Edorh](#) a assuré la tenue quotidienne de la comptabilité de Bruss'help, supervisé et contrôlé la comptabilité et sa consolidation. La situation financière de Bruss'help va de pair avec son développement progressif : les rentrées issues des dotations épousent l'évolution des recrutements et du développement des fonctions de coordination et d'orientation.

Le budget est suivi régulièrement. La mise en place d'un monitoring budgétaire COCOM (rapport numérique) se fait tous les trimestres et les écarts et modulations existants y sont analysés et justifiés. Concernant le dossier justificatif annuel, tous les frais de personnels et de fonctionnements sont imputés à la dotation. Un tableau de répartition a été établi pour distinguer les frais de personnels, des frais de fonctionnements. Nos comptes sont vérifiés et révisés par une comptable indépendante.

Les engagements tenus

Fonction interne de soutien aux équipes reconstruite et développée.

Accompagnement des collaborateurs tourné vers la confiance et la résilience.

Adaptation au management de crise puis, implémentation d'un cadre apaisé.

Participation des travailleurs.

| | | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|------|---|-------|---|-----|---|------|----|---------|----|------|----|-----------|----|---------|----|----------|----|----------|----|
| | | Mars | | Avril | | Mai | | Juin | | Juillet | | Août | | Septembre | | Octobre | | Novembre | | Décembre | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| Total | | 10 | | 15 | | 20 | | 25 | | 30 | | 35 | | 40 | | 45 | | 50 | | 55 | |

Mot de la direction

BLEU NUIT (SANS SOMMEIL)

Notre organisation a un an. Plus que des mots pour qualifier cette première année d'activités, ce sont des bruits et des images qui défilent : les sonneries du dispatching, les visites d'hôtels mis à disposition du réseau, l'énergie des équipes, des médecins de référence, le crissement des transpalettes qui déchargent le matériel de protection, les doutes, les peurs, la mobilisation pour la continuité du service, le bleu des nuits sans sommeil.

Ironie du sort, le « bleu nuit » était le code couleur retenu pour le logo de notre organisation, lors de sa création. Pour nos partenaires de terrain comme pour nous-même, 2020 fut une course pour l'aide, dans un secteur essentiel, pour porter secours, élaborer des dispositifs pour les bruxellois-e-s sans « chez-soi »¹. Ce ne fut pas aisé. Mais ce ne fut pas tout. L'édito du Président le souligne. S'il faut retenir un trait du présent rapport, c'est que la résilience des équipes, et l'impressionnante motivation de chaque collaborateur ont été déterminantes pour poser les fondations de nos missions sur la durée.

A l'heure d'écrire ces lignes, la campagne de vaccination des personnes sans-abri est en cours. Elle préfigure le « début de la fin » de la crise sanitaire, mais non la fin de l'autre pandémie : celle du sans-abrisme et du mal-logement. Ceci invite à pointer, les perspectives. Il se dit que c'est en s'adressant aux enjeux et aux épreuves, en y puisant la matière de nos actions que nous donnons à la raison une chance, sa seule chance d'intervenir démocratiquement dans les affaires humaines.

Nos collaborateurs ont un rôle essentiel à jouer : faire vivre une coordination régionale des politiques de prévention et d'intervention. Au sortir d'une année de management de crise, deux aspects doivent (et peuvent) être rencontrés pour aller de l'avant. La concertation tout d'abord, va prendre de l'envergure en 2021 à travers la mise en place des instances et comités prévus par l'*Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion*. Ces lieux de co-construction mettront sur l'établi un *Master Plan* de prévention et de sortie du sans-abrisme. Il sera important d'y proposer notre valeur ajoutée et de s'inscrire dans une attitude de dynamique partenariale avec les acteurs de chaque secteur

¹ Des populations fragilisées qui dans d'autres pays et métropoles européennes ont été hâtivement jugées « inconfinales ». Telle ne fut pas l'approche en Région Bruxelles-Capitale.

caractérisée par le respect mutuel. L'accompagnement des trajectoires d'insertion ensuite, constitue un chantier carrefour des prochaines années. Le *standstill* dans les pratiques et l'hébergement n'est plus soutenable. Il n'y a plus de doute à ce propos. Il conviendra d'encourager le « *still standing to help and care* » démontré par nos partenaires autant que de faire confiance aux capacités des personnes aidées. Ceci passe par des instruments (quantitatifs et qualitatifs) d'analyse et de monitoring au service d'un système global d'hébergement et d'entrées en logements adapté aux situations et aux vécus des personnes sans-abri.

« *Tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne* »². Sortir de la nuit, c'est mettre les personnes sans-abri et mal-logées réellement au centre ; et ensemble, bâtir des solutions anticipées, adéquates et durables. C'est une question de droits humains.



François Bertrand
Directeur.

² Article 3 de la Déclaration Universelle des Droits Humains.

“Et c’est la paix de notre cœur comme c’était celle de tous ceux qui ont combattu de pouvoir dire, sans esprit de retour ni de revanche : Nous avons fait ce qu’il fallait”

Albert Camus, La nuit de la liberté.

Nehalena De Wolf · Cécile Vandenbosche · Pascal Zimmer · Dr Etienne De Clercq (Cellule Hygiène COCOM) · Dr Fabian Colle · Ludovic Cardenas · Dr Geneviève Haucotte · Nicolas Horvat · Cindy Colin · Cécile Daron · Dr Vincent Huberland · Frank Vanbiervliet · Lucie Martin · Maxence Martens · Mauro Striano · Juliette Schael · Dr Line Goffinet · Apolline Vranken (Ilot) · Laetitia Grandchamps · Dr Antoine Van Damme · Dr Alyette Boon-Falleur · Camille Muller · Pierre Démotier · Dr Gaëlle Rodts · Aude Dupriez · Alix De Dobbeleer · Dr Patrick Bacart · Chloé Thôme · Maité Deprez (Fami-Home) · Olivier Anco · Nathalie Dewolf · Dr Dominique Paulus · Dr Elisabeth Maquet · Danielle Etorh · Dr Isabelle Taymans · Jasper Zoute · Geoffrey Cantiniaux · Dr Mathilde Pasleau · Reda Errahmouni · Nathalie Deroo · Dr Bernard Richaud · Steven D’Hyegere · Stephanie Wolbeek · Isabelle Etienne · Philippe Lambotte · Pierre Quinet · Sébastien Gratoir · Caroline Boulord · Faiza Ait Mokrane · François Bertrand.

Bruss’help 2020 : Travailleurs et travailleurs détachés / Volontaires Covid-19

Taxis bleus (premières ambulances) · Pompiers de Turin, Croix-Rouge italienne et française (premiers conseils en gestion de crise) · Spa Monopole, Galler, Café Liégeois, Delacre (eau minérale et aliments non périssables) · Sucrierie de Tirlemont, Vin de Liège, Distillerie De Cort, Protection Civile (gel hydro-alcoolique) · MIXO bvba · Palais du Cache-Poussière de Saint Gilles, Engie, Depairon (matériel de protection), Pharmacie Anne Frank et Pharmacie du Congrès (matériel médecins de référence) · Okaidi, Ikea, Commandement militaire de Bruxelles (mobilier et aide vestimentaire) · Syndicat des chauffeurs du Parlement Européen (lifts médecins de référence) · Les cuisines bruxelloises (alimentation – sites d’aide), cuisines du Parlement Européen (alimentation médecins et travailleurs de Bruss’help lors des permanences nocturnes) · Proximus et D-Fakto (équipement du dispatching téléphonique).

Bruss’help 2020 : partenaires extérieurs - crise Covid-19





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

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE