

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025



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**  
Eric Husson

**Mise en page**  
Bruss'help

**Photographies**  
Kim Sattler – Luc Viatour – Simon del Marol – Eva Salman

**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

<b>(E)peller une dernière fois l'oignon de l'année 2025</b>	<b>6</b>	<b>Orienter vers l'hébergement, les aides et les droits</b>	<b>55</b>
		Point d'information	55
<b>Bruss'help 2025: Tenir le cap, préparer l'avenir</b>	<b>9</b>	Le dispatching et l'orientation	60
Gouvernance et orientations stratégiques	9	Etat des lieux de l'offre et des besoins & recommandations	69
Comités	14		
<b>Coordonner l'action vers des solutions durables</b>	<b>19</b>	<b>Organisation &amp; vie de l'institution</b>	<b>71</b>
Le Masterplan, une stratégie opérationnelle de fin du sans-chez-soirisme	19	Ressources humaines & continuité des activités	71
Les concertations des acteurs de terrain	22	Gestion & finances	73
L'appui à des dispositifs innovants et des dispositifs de crise	27	IT	75
Générer des informations tournées vers l'action	40	Communication	78
Le Brussels Deal	40		
Coordination des dispositifs de relogement durables et innovants	46	<b>(Re)mettre l'oignon dans la terre</b>	<b>82</b>
<b>Un observatoire au service de solutions concrètes</b>	<b>49</b>		
Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées	49		
Recherche sur les personnes sans titre de séjour	51		
Publications	52		
Comités d'accompagnement de recherche liés au sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale	53		
Projets en cours	54		

# (E)peller une dernière fois l'oignon de l'année 2025

La réalité, partout toujours, se décrit comme on épelle un oignon. 2025 n'échappe pas à la règle. Nous pensons avoir décrit le réel et une couche plus profonde nous impose de revoir notre description. Sans cesse.

Nous pouvons décrire 2025 comme une année de quasi-vidé politique. Ce vide a fait perdre 600 nuits pour 1.000 personnes à la rue, 600 jours pour 3.000 personnes dans les infrastructures d'urgence, et pour 6.000 autres dans des logements non durables. Cela fait 6 millions de nuits de plus sur le chapelet de l'indignité. Chaque nuit doit être évitée. Le politique a réussi à préserver les dispositifs existants mais a laissé des milliers de personnes s'abîmer.

Sous la couche essentielle des personnes qui s'abîment, le politique a aussi laissé des équipes s'abîmer : la faillite du Centre Athéna est emblématique. La mise en veilleuse de l'essentielle équipe COVER l'est tout autant. Un tiers des Contrats Locaux Social Santé se sont mis sur pause. Mais l'incertitude a mis la totalité des équipes en tension. Elle a conduit des collègues à faire des choix contraints et elle a mis les coordinations en grande difficulté. Partout.

Au-delà, 2025 a vu se poursuivre l'installation nauséabonde d'un discours médiatique et sociétal inquiétant : la criminalisation des migrants, la sortie assumée par les gouvernements européens de l'Etat de droit

(E)peller une dernière fois l'oignon de l'année 2025

via le non-respect des décisions de justice, la réduction des laissés pour compte à leur recours aux psychotropes et aux troubles générés par leur présence dans l'espace public. Les assuétudes et la santé mentale effraient plus que l'abandon subi par les gens qui en souffrent.

Ces trois couches d'oignon à faire pleurer ne saturent toutefois pas le rapport que nous pouvons faire de 2025.

Sur le plan de leur institution, de nombreux acteurs ont décidé d'entamer un travail de redéfinition de leur stratégie, notamment inspirés par le Masterplan reçu généralement comme très structurant. Recentrer sur les perspectives de logement, travailler à l'autonomie des publics, mutualiser des ressources avec d'autres acteurs, intégrer la question de la santé figurent parmi les grandes tendances de ces réorientations stratégiques.

Enfin - même s'il y aurait sûrement d'autres couches à peler - Bruss'help a connu l'arrivée d'une nouvelle direction qui installe aujourd'hui un réel programme de travail, une efficacité collective et une articulation avec les parties prenantes essentielles. Nous sommes enfin en ordre de travail avec une équipe concentrée, mobilisée et bien connectée aux acteurs publics et privés.

Nous devons saluer ici la collaboration avec Vivalis. Nous nous parlions trop peu. Nous nous parlons beaucoup et cela aide à permettre à chacun de remplir sa mission. Il en va de même avec Bruxelles.Logement, avec la SLRB, IrisCare, la STIB mais aussi avec les Communes et les CPAS. En clair : la mayonnaise prend. Nous pensons que cela aura de l'impact sur la vie réelle des personnes sans chez-soi.

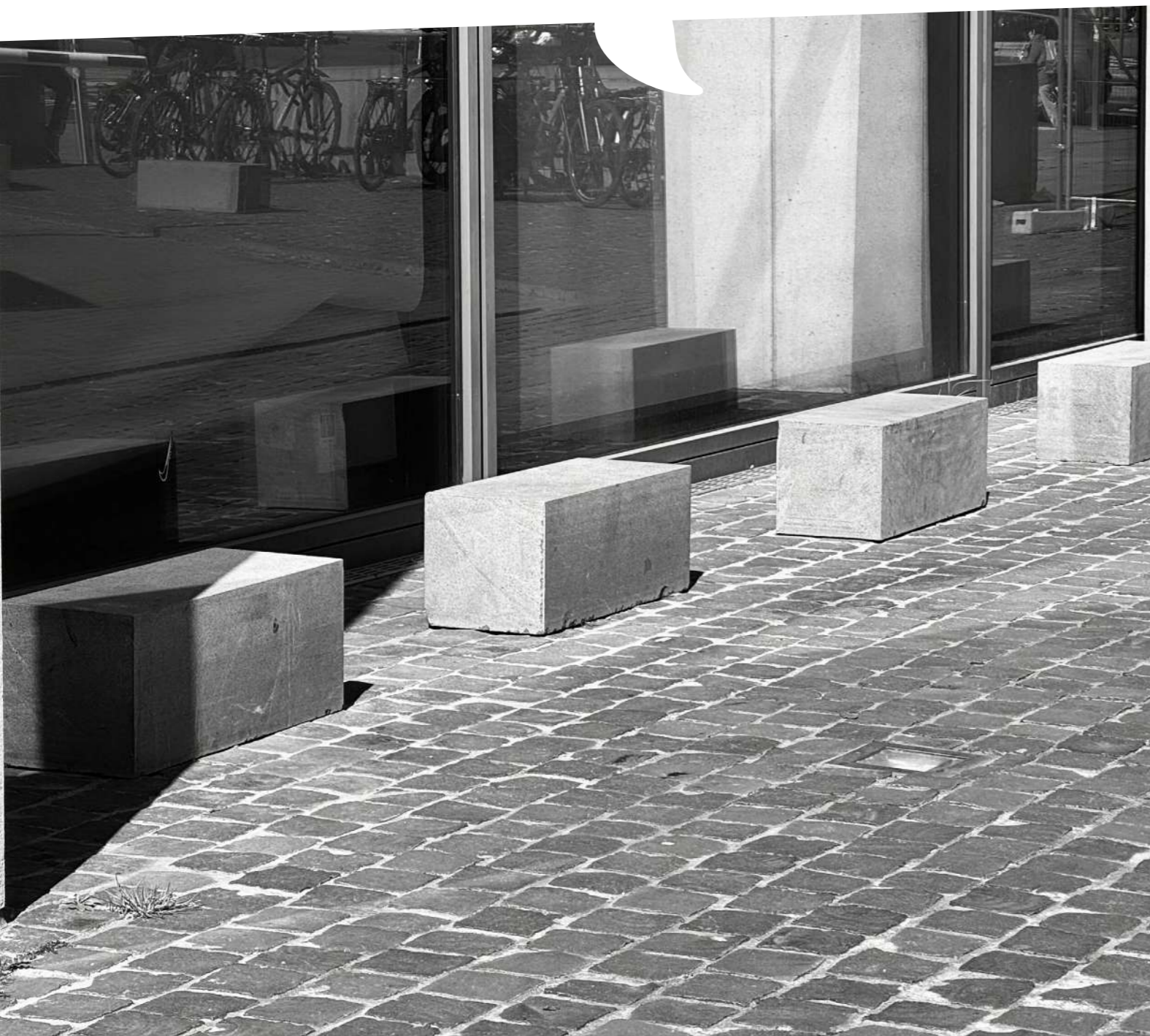
Pour faire simple, le vide de façade se corrèle à une intense activité de coulisse. Nous avons enfin un gouvernement bruxellois. De plus composé de personnalités expérimentées qui envoient des signaux positifs sur leur volonté d'avancer. Espérons que cette courte législature permettra des résultats concrets et pas uniquement des enjeux de gouvernance.



**Pierre Verbeeren**  
Président



**Bram Fret**  
Vice-Président



# Bruss'help 2025: Tenir le cap, préparer l'avenir

L'année 2025 a été celle de la mise en mouvement : lancement opérationnel du Masterplan, renforcement des équipes, développement des outils et consolidation des partenariats. Ce dynamisme s'est déployé dans un contexte institutionnel particulier, celui d'une Région privée de gouvernement pendant plus de 500 jours, avec les incertitudes budgétaires et décisionnelles que cela implique.

## Gouvernance et orientations stratégiques

Sur le plan de la gouvernance, 2025 a été une année de transition. Suite à la démission de [Laetitia Delande](#), [Mehdi Kassou](#), membre du Conseil d'Administration, a assuré la délégation de la gestion journalière ad-interim à partir du 30 janvier, garantissant la continuité des activités de l'organisation dans l'attente d'une désignation.

En septembre, [Eric Husson](#) a repris la direction de Bruss'help. Actif depuis plus de 25 ans dans le secteur social bruxellois, à la tête du Projet Lama puis à la coordination de la Concertation Bas Seuil de Bruxelles, il apporte à Bruss'help une connaissance approfondie des réalités de terrain et une expérience solide de la coordination stratégique.

Une transition qui s'est opérée en douceur dans une période importante pour l'organisation, celle de la mise en œuvre du Masterplan de sortie du sans-chez-soirisme.

### Le Masterplan de fin du sans-chez-soirisme : le fil conducteur des actions de Bruss'help

Dans la foulée de la présentation publique du Masterplan de fin du sans-chez-soirisme en avril 2024, et de l'arrivée de **Pierre-Yves Lux** dans l'équipe de Bruss'help comme Coordinateur Masterplan en novembre de la même année, l'année 2025 de Bruss'help a été très largement orientée et construite autour du lancement de la mise en œuvre du Masterplan et de ses mesures.

Ainsi, le Masterplan a constitué le fil conducteur du fonctionnement de Bruss'help et du déploiement de ses missions, notamment via son intégration forte dans le plan d'action 2025 de Bruss'help et de son équipe.

L'équipe de Bruss'help a également été élargie en 2025 avec la création de fonctions directement liées au Masterplan et permettant dès lors de concrétiser et accélérer sa mise en œuvre : **Delphine Demanche** comme Conseillère Logement (janvier), **Pauline Janssens** comme Conseillère Dispatching (février), **Antoine Saint-Amand** comme Conseiller

MEAL (novembre) et **Sophie Poidlins** comme Conseillère Migration (décembre).

Ainsi, les différentes mesures prioritaires du Masterplan ont été attribuées aux membres de l'équipe qui sont devenus porteuses et porteurs de mesures et donc garant-e-s de leur mise en œuvre dans le cadre collectif qui caractérise le Masterplan.

2025 a donc été une année charnière, tant pour Bruss'help et son équipe de manière générale, que pour le lancement concret de la mise en œuvre de la stratégie de sortie durable du sans-chez-soirisme à Bruxelles.

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

### Une mise en œuvre ambitieuse

Dans cette dynamique et au regard des défis à venir, le Conseil d'Administration présidé par **Pierre Verbeeren** (Président) et **Bram Fret** (Vice-Président) a une nouvelle fois démontré son engagement, affirmant son rôle essentiel dans la co-construction de solutions durables. Le rôle de **Pierre-Yves Lux** sera quant à lui de coordonner les efforts des différents acteurs impliqués, d'assurer le suivi des mesures adoptées et de veiller à la bonne intégration des quatre axes dans les politiques publiques.

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



## Missions et plan d'action 2025

Les missions de Bruss'help sont définies par l'Ordonnance du 18 juin 2018 et précisées par le Contrat de Gestion signé le 12 mars 2024. Elles couvrent la coordination des dispositifs d'urgence et d'insertion, l'organisation de l'orientation des bénéficiaires et la tenue d'un observatoire sur la problématique du sans-chez-soirisme en Région de Bruxelles-Capitale.

En 2025, ces missions ont été traduites en un plan d'action structuré autour de trois axes complémentaires : orienter, coordonner et analyser. Un cadre développé collectivement par l'équipe qui vise à clarifier la répartition des missions et à renforcer la cohérence de l'action de l'organisation.

- **Orienter** : développer des outils performants pour faciliter le travail d'accueil, d'orientation et d'accompagnement, notamment via la mise en place d'un inventaire régional des places disponibles et l'optimisation du dispatching, conformément à la mesure 17 du Masterplan.
- **Coordonner** : inscrire les acteurs du secteur dans une dynamique globale cohérente, à travers l'animation du CU-CI, le suivi du Masterplan, l'amélioration de la coordination du Brussels Deal, la gestion de crise et l'accompagnement des projets de relogement durable.

- **Analyser** : collecter et analyser les données de terrain pour produire des observations et recommandations utiles à l'évolution des pratiques et des politiques publiques.

Le 28 janvier, une matinée d'échanges a été organisée en collaboration avec les fédérations AMA et BICO, réunissant leurs membres ainsi que l'équipe de Bruss'help. L'occasion de présenter ces orientations stratégiques mais aussi d'échanger sur les enjeux majeurs du secteur autour de deux thématiques concrètes : la mise en œuvre de l'article 36 bis (qui prévoit l'attribution progressive d'au moins 6 % des logements sociaux aux personnes sans abri d'ici 2027) et l'opérationnalisation du Masterplan.



Rencontre avec les Fédérations, janvier 2025

## Nos instances : juin 2024 à juin 2025

### Présidence et Vice-Présidence

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

### Conseil d'Administration

#### Représentant·e-s du Collège Réuni

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

#### Membres issus de la société civile

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

### Commissaires du Gouvernement et Invités Permanents

Tina Martens (Représentant le Ministre Président), Jean Moulart (Représentant le Ministre Santé Social) - est parti le 30 septembre 2025. Remplacé par Guillaume Defossé.

Adrien Lecomte (Fédération Bico) a participé à son 1er CA de Bruss'help début octobre 2025.

### Notre Assemblée Générale

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

D'autres membres ont rejoint l'AG en juin 2025 : Ledépartementd'Economieappliquéedelakuleuven représenté par le Professeur Stef Adriaenssens, trois services de prévention (Ixelles représenté par Cédric Strebelle, Saint-Gilles représenté par Christel Calistri et Anderlecht représenté par Jérémy Tignée), la STIB représentée par Claire Masson, Macadam représenté par François Bertrand, ainsi que Capuche représenté par Thomas Lambrechts.

## Comités

Les comités ont poursuivi leur rôle central dans la concertation et la coordination du secteur. L'année a été marquée par le renouvellement des membres du CU-CI et du Comité de Coordination Restreint, en addition au travail de fond mené par leurs membres.

### Le Comité de l'Urgence et de l'Insertion sociale

Le Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion sociale (CU-CI) est constitué de cinq membres désignés d'office : des représentant-e-s du Conseil d'Administration (CA) de Bruss'help, des Fédérations AMA, BICO et de la Fédération des CPAS et de BRULOCALIS.

Par ailleurs, 20 à 22 autres membres sont désignés au terme d'un appel à candidatures au secteur socio-sanitaire bruxellois.

Au besoin et selon les enjeux traités, des expert-e-s externes peuvent être convié-e-s à des concertations spécifiques.

En avril 2025, le CU-CI a été renouvelé comme le prévoit son règlement d'ordre intérieur qui fixe la durée du mandat à deux ans.

Le nouveau Comité a donc été constitué à l'issue d'un appel à candidatures suivi d'un processus de sélection et de désignation, clôturé le 18 avril par le Conseil d'Administration de Bruss'help. Celui-ci a validé la proposition de composition présentée par le CU-CI, en l'amendant légèrement par la désignation de deux membres supplémentaires dans la catégorie « Autres services », afin d'assurer une représentation plus large du secteur sans-chez-soi. Au total, le CU-CI comporte donc maintenant 27 membres, dont [la composition détaillée se trouve ici](#). Le CU-CI nouvellement constitué s'est ainsi réuni à trois reprises en 2025 en complément des deux dernières réunions du CU-CI précédent. Au cours de cette année, il a notamment contribué à produire en octobre 2025 un [avis d'alerte sur l'insuffisance des capacités d'hébergement en Région bruxelloise à l'approche de l'hiver](#).

Par ailleurs, un atelier de définition des thématiques prioritaires a été mené avec le Comité, afin de tenter de compléter son travail de concertation sur les sujets d'actualité qui occupent une grande

partie de son agenda. La thématique prioritaire dégagée concerne le renforcement de l'accès aux droits via le CPAS depuis les services de terrain. Un groupe de travail va être constitué en 2026 afin de pouvoir traiter cette thématique en vue de produire des recommandations aux membres, au secteur et / ou aux autorités compétentes.

### Comité de Coordination Restreint

Il est constitué des représentant-e-s du CA de Bruss'help, des Services du Collège réuni de la COCOM, de l'Observatoire de la Santé et du Social, des Comités de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion sociale, de personnes sans chez-soi, des Fédérations AMA, BICO et de la Fédération des CPAS.

Le Comité de Coordination Restreint est l'organe chargé de superviser la mise en œuvre du Masterplan. En 2025, la composition de ce comité a été revue dans la cadre de la stratégie de mise en œuvre du Masterplan et [le processus de renouvellement a été organisé](#).

Le Comité de Coordination Restreint s'est réuni à 4 reprises en 2025 et a eu l'occasion de travailler et valider la note stratégique de mise en œuvre du Masterplan, d'assurer un suivi de sa mise en œuvre et de la mise en œuvre des mesures ou encore d'accompagner l'organisation de la Journée du Masterplan qui aura lieu en 2026.



Comité de coordination restreint

## Pour porter et faire avancer nos actions en 2025

### « Une équipe, des métiers » (in/out)

**Laurent BERNARD** (Chargé de captation hôtelière)  
Diplôme en philosophie : parti en février 2025

**Oléna CARBOU** (Conseillère Ukraine)  
Master en droit européen & Doctorat en sciences politiques : partie en avril 2025

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

**Steven D'HEYGERE** (Responsable IT)  
Gradué en informatique

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

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

**Delphine DEMANCHE** (Conseillère Housing)  
Master en Science de la population et du développement : entrée en fonction en janvier 2025

**Barbara GORGAINI** (Assistante sociale)  
Bachelier d'assistante sociale

**Eric HUSSON** (Directeur)  
Master en politique économique et sociale : entré en fonction en septembre 2025

**Pauline JANSSENS** (Conseillère Dispatching)  
Master en relations internationales : entrée en fonction en février 2025

**Elyne KAMANZI** (Assistante sociale)  
Bachelier d'assistante sociale

**Pierre-Yves LUX** (Coordinateur Masterplan)  
Master en bio-ingénierie

**Aisha MOHAMED** (Technicienne de surface)

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

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

**Léonie PAILLE** (Chargée de captation hôtelière)  
Master Gouvernance et politiques urbaines alternatives – Entrée en fonction en mars 2025

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

**Sophie POIDLINS** (Conseillère Migration PSTS)  
Master en sciences politiques, spécialisation relations internationales – Entrée en fonction en décembre 2025

**Céline RATO MENINO** (Assistante sociale)  
Baccalauréat Littérature

**Morgane ROUSSEAU** (Conseillère migration)  
Master en droit

**Antoine SAINT-AMAND** (Conseiller MEAL)  
Doctorat en bio-ingénierie : entré en fonction en novembre 2025

**Eva SALMAN** (Responsable communication)  
Master en sciences politiques

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

**Pauline TOMBUS** (Conseillère juridique)  
Master en droit

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

**Sarah VAN GAENS** (Conseillère)  
Master en sciences politiques

**Anastasiya ZAVRACHAYEVA** (Assistante sociale)  
Bachelier d'assistante sociale et Master en ingénierie et actions sociales

# Coordonner l'action vers des solutions durables

La coordination constitue l'une des trois grandes missions de Bruss'help. En 2025, elle s'est exercée dans un contexte particulièrement chargé : le Masterplan est entré dans sa phase opérationnelle, les concertations se sont structurées et de nouveaux partenariats ont pris forme. Autant d'évolutions qui témoignent d'une dynamique collective que Bruss'help s'attache à soutenir et à faire avancer.

## Le Masterplan, une stratégie opérationnelle de fin du sans-chez-soirisme

L'année a marqué l'entrée effective du Masterplan « Sortir du sans-chez-soirisme » dans sa phase de mise en œuvre opérationnelle. Celle-ci se structure selon une logique de gestion de programme : le Masterplan est désormais piloté comme un ensemble cohérent de projets

autonomes mais interdépendants, relevant à la fois des missions propres de Bruss'help et de partenaires institutionnels ou sectoriels. Le rôle de Bruss'help est d'en assurer la cohérence globale, le suivi transversal, l'animation des instances de concertation et l'accompagnement des porteur-se-s de mesures.

La gouvernance s'est structurée autour du Comité restreint de coordination, qui exerce un rôle de supervision stratégique et d'orientation, notamment en matière de priorités, de méthodologie de suivi et de préparation du rendez-vous d'actualisation prévu fin 2025. Pour les mesures les plus complexes, des comités d'accompagnement peuvent être constitués afin de soutenir leur mise en œuvre.

Chaque mesure priorisée fait l'objet de la désignation d'un-e porteur-se de projet, interne ou externe à Bruss'help, chargé-e de préciser les étapes opérationnelles, les partenariats nécessaires, les indicateurs de suivi et, le cas échéant, les besoins budgétaires. Un groupe réunissant l'ensemble des porteur-se-s a été mis en place afin de favoriser l'échange d'informations, l'alignement et la dynamique collective. Un monitoring semestriel permet par ailleurs d'objectiver l'avancement des mesures et d'identifier les ajustements nécessaires. Un premier point d'étape a été réalisé fin 2025, en vue d'actualiser, si nécessaire, les priorités pour la période 2026–2027.

Sur le plan budgétaire, une approche pragmatique a été retenue : plutôt qu'une budgétisation théorique globale, les propositions sont et seront construites mesure par mesure, sur la base d'éléments opérationnels précis.

Ce travail s'inscrit dans un dialogue continu avec les administrations et les exécutifs, dans un contexte budgétaire régional contraint.

La mise en œuvre du Masterplan s'est également accompagnée d'un effort soutenu de promotion et de communication. Bruss'help a veillé à informer régulièrement les acteurs du secteur et des secteurs connexes, à présenter le Masterplan lors de réunions, formations et événements, et à assurer l'alignement de ses prises de position publiques avec les orientations du plan. Une stratégie de communication dédiée a été développée en collaboration avec la responsable communication, [Eva Salman](#), via les canaux existants (newsletter, réseaux sociaux) et le renforcement du rôle d'ambassadeur des partenaires et membres des instances. Un travail particulier a également été engagé à destination des décideur-se-s politiques, tant au niveau des exécutifs que des parlements, afin d'inscrire le Masterplan dans les priorités gouvernementales. L'objectif : ancrer le Masterplan comme cadre de référence en matière de lutte contre le sans-chez-soirisme et garantir l'adhésion et le soutien nécessaires.

Sur le fond, les priorités 2025 se sont articulées autour de plusieurs axes structurants : renforcement du dialogue avec les pouvoirs publics et ancrage institutionnel du Masterplan ; amélioration de la connaissance et de l'exploitation des données ; accès au logement et prévention des expulsions ; enjeux de santé, notamment pour les situations complexes ; et organisation des politiques « sans-abri » et garantie des droits des usager-e-s.

L'année aura ainsi été celle de la mise en route : transformer une stratégie ambitieuse en un cadre opérationnel structuré, progressif et piloté, soutenu par un travail actif de mobilisation et de communication, condition indispensable pour inscrire durablement la sortie du sans-chez-soirisme à l'agenda régional et en faire un objectif mesurable à l'horizon 2030.



## Les concertations des acteurs de terrain

Les espaces de concertation opérationnelle animés par Bruss'help permettent de maintenir une cohérence globale entre les dispositifs, de partager les bonnes pratiques et de faire circuler l'information entre opérateurs. Ils constituent également une source précieuse de connaissance des réalités de terrain, qui nourrit les analyses et recommandations de l'organisation. En 2025, ce maillage s'est renforcé avec le lancement de nouvelles concertations, tandis que la fin d'année a été marquée par la suspension de certains dispositifs partenaires, avec les répercussions que cela implique sur l'organisation collective du secteur. Chaque mesure priorisée fait l'objet de la désignation d'un-e porteur-se de projet, interne ou externe à Bruss'help, chargé-e de préciser les étapes opérationnelles, les partenariats nécessaires, les indicateurs de suivi et, le cas échéant, les besoins budgétaires. Un groupe réunissant l'ensemble des porteur-se-s a été mis en place afin de favoriser l'échange d'informations, l'alignement et la dynamique collective. Un monitoring semestriel permet par ailleurs d'objectiver l'avancement des mesures et d'identifier les ajustements nécessaires. Un premier point d'étape a été réalisé fin 2025, en vue d'actualiser, si nécessaire, les priorités pour la période 2026–2027.

### Concertation CHU

Dans son rôle de coordination des acteurs, Bruss'help a organisé des réunions bimensuelles entre opérateurs, les « réunions des acteurs de l'urgence » ou concertations des hébergements d'urgence (CHU) avec les acteurs de l'hébergement d'urgence qui opérationnalisent les places d'urgence en Région bruxelloise : Belrefugees, Centre Ariane, Croix-Rouge, Pierre d'Angle, Samusocial et Ukrainian Voices. Ces réunions opérationnelles permettent d'avoir un suivi régulier des taux d'occupation et des besoins rencontrés. Un échange de bonnes pratiques est mis en place entre opérateurs sur des questions diverses : prise en charge santé mentale, gestion de la problématique punaises, amélioration des dispositifs d'orientation...

Certaines thématiques transversales sont également discutées lors de ces réunions : gestion de crises et squats, plan froid extrême, orientation vers l'insertion...

C'est également via ces réunions que Bruss'help affine sa connaissance des réalités de terrain, reçoit des indications sur les principales problématiques et s'organise avec les opérateurs pour collecter des données détaillées. Cela permet de nourrir et documenter les recommandations de Bruss'help vis-à-vis des administrations et Cabinets.

### Réunion concertation familles

Bruss'help organise de manière mensuelle une concertation avec les opérateurs de l'hébergement d'urgence pour le public famille. Ces concertations poursuivent les objectifs suivants : (1) réunir régulièrement les opérateurs des centres d'urgence pour familles à Bruxelles ; (2) favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques, ainsi que les échanges autour de thématiques communes ou des situations particulières (par exemple, les réorientations suite à l'ouverture/fermeture d'un centre, etc.) ; (3) renforcer la connaissance mutuelle et la collaboration entre opérateurs afin de mieux comprendre les réalités et les modes de fonctionnement de chacun-e.

Au-delà de ces objectifs, ces réunions sont un espace structurant pour la coordination du secteur. Elles permettent d'identifier collectivement les difficultés rencontrées sur le terrain, de repérer des tendances ou des besoins émergents dans l'accueil des familles et d'ajuster, lorsque nécessaire, les pratiques ou les modalités de collaboration entre services.

Dans ce cadre, Bruss'help joue un rôle central de mise en lien et de coordination entre les différents partenaires. En organisant et en animant ces concertations, l'organisation favorise la circulation de l'information, soutient le développement de collaborations concrètes entre opérateurs et contribue à renforcer la cohérence et la complémentarité de l'offre d'hébergement d'urgence destinée aux familles à l'échelle de la Région bruxelloise.

### Concertation Veille sanitaire

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

En 2025, 5 réunions de concertation de veille sanitaire ont été organisées. Les thématiques suivantes ont été traitées par les participant-e-s : le dépistage de la tuberculose, les maladies à déclaration obligatoire (MDO), la veille syndromique et le reporting, les punaises de lit (protocoles de prévention et de traitement), la vaccination contre la grippe et le Covid, les personnes seniors ou à profil gériatriques, les infections pneumococciques invasives, les protocoles en santé mentale (Cover), les présentations de services (Community Health Workers, Equipe 107 précarité, Brusano, Fares...).

La fin de l'année 2025 est marquée par la suspension de Cover et la perte à la fois d'une expertise en veille sanitaire dans le secteur sans-abri mais également d'une ressource pour organiser la Concertation veille sanitaire au niveau de son contenu, de l'identification des acteurs et des sujets pertinents.

### **Concertation Travail de rue, concertation Accueil de jour, concertation Prévention/Communes**

Les premières concertations Travail de rue, Prévention/Communes et Accueil de jour ont été lancées début novembre 2025 avec la tenue des premières réunions qui ont chacune rassemblé entre 20 et 30 participant-e-s.

Les objectifs globaux fixés pour ces différentes concertations :

- Permettre aux intervenants de connaître les autres intervenants actifs sur le même territoire, la Région, auprès du même public, les personnes sans abri et/ou en errance dans l'espace public.
- Offrir un espace-temps fixe et régulier d'échange et de partage d'informations sur les activités et actualités de chaque intervenant-e et sur les dispositions qu'ils prennent (ex. : dispositions hivernales), parmi elles les infos qui peuvent faire l'objet de diffusion au secteur et toute partie pertinente via les canaux de Bruss'help (Help in Brussels, Flash...)
- Partager des pratiques et modèles d'intervention déployés en réponse à des phénomènes régionaux (ex : les campements, les squats, etc.).
- Identifier, avec l'aide de Bruss'help et des autres participant-e-s, les acteurs qui peuvent être mobilisés en réponse à certaines situations auxquelles sont confrontées les participant-e-s.
- Renforcer les synergies et exploiter les complémentarités en vue de développer une meilleure coordination et synchronisation de l'action des différents services.

- Partager des données et les constats de terrain en vue de mener des analyses et des recommandations conjointes.

- Alimenter et/ou faire le lien avec les travaux menés par Bruss'help : dénombrement, développement d'outils communs (dispatching), Masterplan, etc.

- Alimenter et/ou faciliter les travaux menés par Vivalis: réglementation, agréments, participation et/ou pilotage d'autres lieux de concertation, plans d'actions, etc.

Les objectifs fixés concernent donc une plus grande coordination régionale des différents acteurs, afin de construire les ponts nécessaires entre chacun, ne pas faire de doublon, notamment avec certaines concertations déjà organisées ailleurs, notamment par les fédérations BICO et AMA qui se concentrent davantage sur les revendications politiques. L'objectif ici est de pouvoir rassembler l'ensemble des acteurs, agréés ou non, avec un premier focus sur l'opérationnel.

Rappelons que le fonctionnement de ces concertations est évolutif en fonction des attentes et objectifs des participant-e-s. La question de la fusion de la Concertation Communes avec la concertation Travail social de rue est par ailleurs en réflexion au niveau de Bruss'help. Le sujet sera

discuté à la prochaine réunion de concertation prévue durant le premier trimestre 2026.

### **Concertation MENA**

Bruss'help a lancé en 2025 une concertation mensuelle avec les opérateurs de l'hébergement d'urgence pour le public MENA, Fedasil et les acteurs de terrain qui travaillent avec ce groupe cible. Ces concertations poursuivent les objectifs suivants : (1) réunir régulièrement les acteurs de terrain travaillant avec les MENA à Bruxelles ; (2) partager les informations sur les tendances et évolutions du public ; (3) favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques, ainsi que les échanges autour de thématiques communes ou des situations particulières ; (4) renforcer la connaissance mutuelle et la collaboration entre opérateurs afin de mieux comprendre les réalités et les modes de fonctionnement de chacun ; (5) assurer le suivi de la feuille de route commune aux centres pour MENA dits "en transit".

## Concertation santé mentale DPI

Des concertations "santé mentale DPI" (Demandeur-se de Protection Internationale) ont été initiées à la demande des acteurs de terrain lors des arrivées massives de Palestiniens DPI en Belgique qui se sont retrouvés en dehors du réseau Fedasil suite à la crise de l'accueil. Elles étaient, dans un premier temps, organisées par Fedasil, et leur organisation a été reprise par Bruss'help en 2025. L'objectif de ces concertations, qui ont lieu tous les 2 mois, est de (1) réunir les acteurs de terrain travaillant avec des DPI qui sont confrontés à des problématiques de santé mentale ; (2) partager les informations sur les tendances et évolutions du public ;

(3) favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques, ainsi que les échanges autour de thématiques communes ou de situations particulières ; (4) renforcer la connaissance mutuelle et la collaboration entre opérateurs afin de mieux comprendre les réalités et les modes de fonctionnement de chacun.

Un travail de réflexion sera réalisé en 2026 concernant la poursuite de cette concertation (pertinence, objectifs, participant-es, format, articulation avec autres concertations etc).



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

Depuis l'arrêté modificatif du 14 décembre 2023, Bruss'help est chargé d'assurer la coordination des acteurs régionaux, l'accompagnement et le reporting dans le cadre des projets SubLINK et Cover. Cette mission est assurée par [Christophe Thielens](#) au sein de l'équipe, appuyé par [Léonie Paille](#) pour les aspects liés au dispositif nuitées d'hôtel.

### Accompagnement du projet SubLINK

Bruss'help accompagne et appuie le dispositif SubLINK, un projet intersectoriel innovant né en 2023 en réponse à une présence accrue des personnes sans chez-soi et /ou souffrant de problèmes d'addictions dans les stations de métro de la Région de Bruxelles-Capitale. En tant que dispositif réticulaire, SubLINK combine les expertises de DIOGENES, du New Samusocial, du Projet Lama, de Transit et de Bruss'help, en associant la STIB. Il s'articule autour de cinq éléments principaux :

- des équipes mobiles, offrant un accompagnement psycho-médico-social global personnalisé et un travail d'orientation favorisant les ouvertures de droits au sens large du terme ;

- une gouvernance partagée, à travers la mise en place d'une "Plateforme de services" en charge de la coordination des opérations et de la liaison ;

- l'accueil et l'hébergement, notamment dans le dispositif "Nuitées d'hôtel" comme outil d'accompagnement des personnes rencontrées dans les stations ;

- une intervention innovante, avec un impact à court terme et une portée structurelle ;

- la mobilisation et responsabilisation des territoires : communes, accueil de jour, hébergement d'urgence, logement, CPAS, hôpitaux.

SubLINK est financé par Bruxelles Mobilité, par Vivalis et par safe.brussels. Composée de 11 ETP, l'équipe intervient aujourd'hui sur un scope de 12 stations STIB. SubLINK collabore également avec l'équipe Includo de la STIB et s'efforce de développer des solutions structurelles pour favoriser l'inclusion sociale de ces personnes.

## SubLINK sur le terrain en 2025<sup>1</sup>

SubLINK, ce sont 6.359 interventions des équipes auprès de 965 personnes avec notamment :

- 889 accompagnements physiques
- 706 orientations vers d'autres services d'aide et d'hébergement d'urgence
- 220 orientations immédiates de sortie de station vers le dispositif Nuitées hôtel

## Le rôle de Bruss'help dans le projet SubLINK

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

Appui et suivi du dispositif via la participation aux différentes plateformes de concertation et de décision : au Comité d'Accompagnement (COMAC) qui vise à relayer les constats de terrain vers le monde politique, au Comité de Pilotage (COFIL) qui permet une orientation stratégique du dispositif, et à la Plateforme de services (PFS) qui a pour vocation de coordonner opérationnellement les actions de terrain et de réfléchir à des solutions individuelles ou collectives innovantes ; Évaluation du dispositif sur base des données consolidées (interventions, public) transmises par la Plateforme

de services ; Plaidoyer et recommandations sur base de l'expertise des opérateurs de terrain et de l'analyse des données ; Facilitation à l'activation des solutions en surface (jour/nuit) ; Liens et relais vers le secteur sans-abri (accueil de jour, hébergement...).

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

A partir du 1er janvier 2026, faute de garantie budgétaire, 25% des effectifs et capacités d'intervention du dispositif SubLINK (5 acteurs dont la STIB) risquent d'être supprimés et 50% dès la fin mars 2026 si aucune disposition n'est prise en urgence. Bruss'help est en lien avec les autorités et administrations en vue de sécuriser la poursuite du dispositif car, en cas de suspension de son activité, l'impact sur les stations et leur environnement direct et indirect serait massif.



## Recommandations pour la suite du projet

Besoins urgents :

- Sécuriser la continuité de l'activité SubLINK permettant la présence d'accompagnement socio-sanitaire et d'orientation de sortie de rue dans les stations et zones sensibles.
- Sécuriser la poursuite et le développement du dispositif Nuitées hôtels permettant l'inscription de personnes dans des trajectoires de soins et d'accompagnement et offrant des possibilités immédiates de sortie de stations et de zones critiques.

Dans un deuxième temps :

- Appuyer le développement d'espaces d'accueil de jour bas seuil à proximité des stations, hotspots et autres zones critiques pour y orienter les personnes en errance qui y trouveraient un espace de répit, de soins et d'accompagnement vers d'autres services et la sortie de rue.

## Accompagnement du projet Cores'ponsabilités

Le projet Cores'ponsabilité a été mis en œuvre face au constat de l'augmentation des violences associées aux dealers et à la consommation de drogues dans l'espace public et les stations de métro, et de l'augmentation du nombre de personnes sans chez-soi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Six acteurs ambulatoires avec des fonctions psycho-médico-sociales (Le Pilier, Dune, La MASS, Le Projet LAMA, Babel, Enaden) ont vu leurs activités renforcées pour mettre en œuvre des actions ayant pour objectif de répondre aux problèmes liés à la consommation et au trafic de drogue dans l'espace public. Dans le contexte des hotspots et de l'augmentation de la consommation de crack et de médicaments pour lesquels il n'existe pas de traitement de substitution, elles répondent en renforçant l'accès à un continuum de soins et d'hébergement des personnes en errance souffrant d'assuétudes. Ces actions renforcées permettent de mettre en œuvre un projet social santé complémentaire au volet sécurité de la stratégie régionale de lutte contre le trafic de drogue déployé par le projet CORES.

<sup>1</sup> Plus d'infos dans le [SITREP 2025 de SubLINK](#)

Concrètement cela a permis de renforcer 6 services ambulatoires spécialisés, de mettre en place et de coordonner une équipe mobile psychosociale spécialisée en addictologie qui propose un accompagnement aux jeunes souffrant

d'assuétudes en errance avec une présence accrue dans les quartiers de la gare du Midi et de la gare du Nord, de réaliser une évaluation et une analyse transversale du projet, et de financer le dispositif nuitées d'hôtel monitoré par Bruss'help.

### Chiffres clés du projet Cores'ponsabilité en 2025:

56

personnes accompagnées depuis les hotspots vers un des ambulatoires partenaires via une équipe mobile, en accédant à un rendez-vous rapidement

1 545

consultations médicales et 2 126 entretiens psychosociaux à destination des publics vulnérables dans les 6 structures

150

accompagnements physiques proposés aux personnes accompagnées

95

maraudes supplémentaires et 2 082 usager·e·s rencontré·e·s

35

jeunes en errance sortis des hotspots, accueillis à la maison ALIF et accompagnés dans leurs démarches et dans un parcours médical

**Création d'espaces communautaires et de prévention** pour proposer aux nouveaux·lles usager·e·s de rejoindre ces espaces :  
**265** espaces dédiés aux femmes et personnes se considérant comme tel,  
**8** ateliers communautaires, **41** ateliers cuisine, **11** ateliers films,  
**3** sensibilisation ludique du SAMPAS, etc...

### Le rôle de Bruss'help dans le projet Cores'ponsabilité

Les 6 partenaires renforcés ont dû intégrer les process du dispositif nuitées d'hôtel dans leurs propres processus d'accompagnement. Bruss'help, via la chargée de captation hôtelière, a mis en place des process sécurisants et transparents pour les différentes parties : équipes de terrain / hôtels / Bruss'help, et s'est mis à disposition dans l'accompagnement des opérateurs pour expliquer les process et améliorer les pratiques.

Bruss'help a également participé à la co-construction et à la coordination du projet :

- En participant aux 8 groupes de travail Cores'ponsabilité, qui ont permis une co-construction du projet, une mise en réseaux des partenaires et un relai du projet dans les différents secteurs ;
- En participant aux 3 COPIL réunissant les partenaires, les administrations et les cabinets ;
- En participant aux espaces d'intervention et de mise en réseau.

### Perspectives du dispositif Cores'ponsabilité et de son accompagnement par Bruss'help

Le projet Cores'ponsabilité s'est arrêté au 31/12/2025 sans perspectives de reconduction pour le moment.

### Recommandations pour la suite du projet

Suite à l'arrêt du projet, des recommandations ont été émises quant à la mise en œuvre de projets visant à renforcer l'accès à un continuum de soin et d'hébergement des personnes en errance souffrant d'assuétudes, tel que la nécessité :

- D'assurer un financement pluriannuel sur de tels projets ;
- De garantir une articulation entre les acteurs ambulatoires et les équipes mobiles PMS ;
- De faciliter l'accès des personnes sans chez-soi souffrant d'assuétudes aux structures d'accueil bas seuil à proximité des hotspots ;
- De renforcer des cadres d'accompagnement permettant une prise en charge rapide des personnes dans un réseau d'accompagnement sécurisant ;

- De pérenniser un dispositif hôtel, maillon entre l'accompagnement des équipes mobiles et l'accompagnement des structures ambulatoires, permettant des sorties temporaires de rue et de hotspots, un apaisement physique, psychique et dans la consommation ainsi qu'une meilleure accroche des personnes accompagnées.

### Développement du dispositif nuitées d'hôtel

#### Le dispositif Nuitées hôtel

Le dispositif nuitées d'hôtel a été mis en place en 2023, dans le cadre du projet SubLINK (Diogenes, Transit, les équipes mobiles du projet Lama, Samusocial), inspiré, en partie du dispositif parisien « Assore ». Fin 2024, suite au renfort Cores'ponsabilité, Bruss'help a repris l'entière gestion du dispositif nuitées d'hôtel. Le renfort cores'ponsabilité a permis d'ouvrir le dispositif à 6 partenaires du secteur psycho-médico-social : Le Pilier (Modus Vivendi), Dune, La MASS, Le projet LAMA (centres médico-sociaux), Enaden et Babel (L'équipe).

Le dispositif nuitées d'hôtel permet d'améliorer la prise en charge des personnes sans chez-soi présentes dans certaines stations de métro et dans les hotspots de la région Bruxelles-Capitale, en leur proposant des nuitées d'hôtel qui leur permettent, outre de leur donner 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.

Sa méthodologie d'intervention consiste à aller à la rencontre des personnes et à soutenir leur parcours en leur donnant accès à des nuitées d'hôtel, si cela semble pertinent dans leur accompagnement psycho-médico-social.

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

Le dispositif nuitées d'hôtel a été conçu pour le public cible suivant :

- Personnes sans chez-soi présentes dans le métro (jour et/ou nuit) ou ayant un lien avec le réseau STIB, pour laquelle l'hébergement d'urgence/d'insertion classique n'apporte pas de réponse adéquate ;

- Personnes exclusivement connues, suivies et accompagnées par les opérateurs et pour lesquelles la nuitée d'hôtel fait du sens dans l'accompagnement ;

- Focus sur les 6 premières catégories ETHOS : personnes en rue, en hébergement d'urgence et en sortie d'institution ;

- Une attention particulière est portée aux personnes les plus vulnérables : refus d'aide et de soins, non recours, problématiques multiples, femmes, mineurs, personnes présentant des problèmes d'assuétudes ou de santé mentale, personnes âgées, personnes avec mobilités réduites.

Cette mise à l'hôtel s'inscrit donc dans le cadre d'un accompagnement plus long par les opérateurs de terrain et s'effectue avec des objectifs variés : mise à l'abri, répit, ré-affiliation et ouverture de droits, prévention et sortie d'une institution, réduction des risques, alternative à l'hébergement institutionnel classique (par exemple pour les personnes exclues des dispositifs d'hébergement d'urgence habituels, pour des personnes qui ont besoin de pouvoir gérer leur consommation d'une manière incompatible avec les ROI des hébergements d'urgence, etc...).

Ce dispositif permet également :

- La création de liens de confiance entre les partenaires (bénéficiaires, opérateurs, institutions, etc.) ;
- Le renforcement des liens avec l'équipe et une meilleure compréhension de certaines situations ;
- Le rétablissement ;
- La réduction des risques.

#### Le rôle de Bruss'help dans le dispositif hôtels

Bruss'help intervient dans le dispositif hôtel en construisant un cadre de marché public permettant d'établir des conventions avec des hôtels de la région de Bruxelles-Capitale à la suite d'un processus de prospections hôtelières. Tout au long des accompagnements du dispositif, Bruss'help maintient un lien entre les hôteliers et les opérateurs qui accompagnent des personnes à l'hôtel.

Bruss'help participe au suivi du dispositif avec les opérateurs de terrains partenaires en articulant le dispositif aux projets SubLINK et Cores'ponsabilité.

Enfin, Bruss'help analyse le dispositif nuitées d'hôtel et participe à son amélioration continue.



## Accompagnement du projet Cover

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

### Veille sanitaire

Toutes les 6 semaines, Bruss'help et Cover organisent des réunions de concertation "veille sanitaire", visant à rassembler de manière régulière les organisations de terrain et l'administration Vivalis. Plus d'infos, [voir page 23](#).

### Accompagnement des squats / occupations temporaires

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

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

En 2025, un protocole de co-intervention a été défini avec la cellule Sans-abrisme de Vivalis afin de répartir les rôles entre Vivalis, Bruss'help et Cover dans la séquence d'interventions organisées dans le cadre des squats et occupations temporaires.

Par ailleurs, Bruss'help a joué un rôle de gestionnaire de crises, en mobilisant toutes les parties prenantes dans le cadre d'occupations critiques, parfois menacées d'expulsion et parfois évacuées, en mobilisant les acteurs associatifs en vue de tenter de trouver des solutions d'orientation vers des solutions adaptées pour les personnes.

Enfin, Bruss'help s'est réuni à une fréquence bi-mensuelle avec Cover afin d'alimenter et d'actualiser la vue globale sur les squats et occupations temporaires en Région bruxelloise.

### Perspectives

A l'heure d'écrire ces lignes, le dispositif Cover est suspendu depuis la fin décembre.

## La coordination du Plan froid extrême

L'ASB Bruss'help est chargée par les autorités régionales d'élaborer un «Plan froid extrême» permettant d'offrir un nombre supplémentaire de places d'hébergement en hiver pour les personnes sans abri particulièrement vulnérables. L'élaboration de ce plan est menée par Bruss'help et la recherche de bâtiments par le SPRB. En parallèle, nous sollicitons également la STIB et la SNCB, concernant les mesures mises en place en stations durant l'hiver.

### Hiver 2024-25

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

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

Comme en 2024, c'est le 7 janvier 2025 que les premières places ont été ouvertes après alerte du Gestionnaire de Crise de Bruss'help, les températures IRM annonçant une séquence prolongée de températures négatives.

Le plan froid extrême 2024-25 a été activé pendant sept semaines, jusqu'à sa clôture le 28 février. Les trois centres mobilisés ont accueilli un public en grande précarité : 140 places effectives pour hommes isolés à la Croix-Rouge (contre 150 initialement prévues en raison de contraintes infrastructurelles), 10 places médicalisées au centre Prince de Liège et 40 places familles au centre Marie-Curie 2. Le centre pour familles, géré par Ukrainian Voices, a poursuivi son activité au-delà de la fermeture du plan, jusqu'en juin, face aux besoins persistants et aux capacités d'hébergement limitées. Au total, 6.266 nuitées cumulées ont été enregistrées, témoignant de l'importance du dispositif en période hivernale.

Si la mobilisation des acteurs du secteur a permis de mettre à l'abri un nombre conséquent de personnes, les besoins (particulièrement élevés pour les hommes seuls en situation de sans-abrisme) ont mis en lumière les limites structurelles du dispositif et la nécessité de renforcer les solutions d'hébergement pérennes. Bruss'help, en lien avec ses partenaires et les autorités régionales, poursuit l'évaluation du dispositif en vue d'adapter les stratégies hivernales futures.

### Hiver 2025-26

Cette année, les incertitudes budgétaires et la difficulté à identifier des infrastructures pour l'accueil hivernal, le déploiement du plan froid extrême s'est effectué de façon graduelle au sein d'espaces différents, sans toutefois occasionner d'interruption entre l'activation des premières places le 25 décembre et sa fermeture entre le 20 et le 31 mars.

Les places ont été ouvertes en accueil de nuit seulement, de 18h à 8h du matin (14h/24).

#### Déroulé du déploiement du Plan froid extrême 25-26 :

Suite à l'alerte de Bruss'help en charge du monitoring de la météo, la Région bruxelloise a activé un plan froid extrême le 25 décembre 2025 en réponse à la première vague de froid de l'hiver.

50 places ont été ouvertes par la Croix-Rouge en urgence dans un gymnase ixellois (Institut Charles Janssens) jusqu'au 4 janvier tandis que 15 places ont été ouvertes par le New Samusocial dans le centre Poincaré pour hommes seuls.

Le 4 janvier, 80 places ont été ouvertes par la Croix-Rouge dans le gymnase du stade d'Ixelles rue Volta, ces places ont été fermées ce mardi 13 janvier.

Le 9 janvier, 100 places ont été ouvertes en urgence par Belrefugees dans un gymnase forestois tandis le Samusocial ouvrait 17 places supplémentaires dans son centre situé avenue Dubrucq. Ces places sont restées ouvertes jusqu'au lundi 19 janvier avant d'être transférées vers un autre gymnase situé à St Gilles jusqu'au 2 février.

Le 2 février, le New Samusocial a pris le relais avec l'ouverture de 100 places dans le bâtiment WTC 4 mis à disposition par la Régie fédérale des bâtiments.

Ces 100 places s'ajoutent aux 32 places déjà ouvertes par le New Samusocial dans les centres Poincaré et Dubrucq, soit une capacité de 132 places au total pour le Plan froid extrême.

Le centre WTC4 et ses 100 places devraient fermer le 20 mars tandis que les 32 places restantes fermeront à la fin mars 2026.

### Chiffres clés du Plan froid extrême 2025-2026 :

10.335

nuitées au total

194

jours d'activation

3

opérateurs mobilisés

	25/12 – 04/01	04/01 – 13/01	09/01 – 02/02	02/02 – 20/03
Gymnases 1050	50 places	80 places		
Poincaré	15 places	15 places	15 places	15 places
Dubrucq			17 places	
WTC4				100 places
Gymnases			100 places	
Total places	65 places	95 places	32 places	132 places

● Croix rouge (CRB) ● New Samusocial (NSS) ● Belrefugees (Belref)

## Générer des informations tournées vers l'action

Bruss'help met à disposition des acteurs du secteur des outils pensés pour faciliter la circulation rapide de l'information.

La plateforme Help in Brussels permet aux travailleur-se-s sociaux-les de trouver en un clic les services disponibles pour venir en aide aux personnes sans chez-soi à Bruxelles. Lancée en 2020 dans le contexte COVID, la plateforme a été entièrement repensée en 2025 pour gagner en clarté et en intuitivité. La nouvelle version sera disponible courant 2026.

D'autre part, les newsletters FLASH assurent une veille continue : évolutions du secteur, adaptations de services, mesures en vigueur... Les partenaires reçoivent l'information en temps réel et, par ce biais, chaque acteur est en mesure de diffuser ses informations à l'ensemble du secteur.

Ces deux outils sont présentés en détail [page 57](#) et [page 78](#).

## Brussels Deal

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

Dans le cadre de cette convention, Bruss'help a poursuivi en 2025 son travail de coordination au travers de la double mission qui lui a été octroyée : être en charge de la coordination opérationnelle entre les acteurs impliqués (Fedasil, les opérateurs qui encadrent les places d'hébergement) et assurer le monitoring trimestriel de ce partenariat.

### Suivi opérationnel

Bruss'help a réalisé un suivi opérationnel des places du Brussels deal tout au long de l'année 2025. Ce suivi se matérialise par des contacts réguliers avec les opérateurs mais aussi avec Fedasil afin d'améliorer le dispositif d'orientation, notamment via l'identification des besoins du public et des problématiques du dispositif pour y apporter des pistes de solution, la mutualisation et l'alignement des pratiques, et l'organisation de réunions ad hoc sur des thématiques spécifiques lorsque nécessaire.

## Coordination

Bruss'help continue son rôle d'intermédiaire entre Fedasil, les cabinets compétents, les opérateurs et le SPRB en 2025.

Notamment via l'organisation des réunions de suivi mensuelles qui rassemblent les opérateurs du Brussels deal et Fedasil. Cette concertation de suivi poursuit les objectifs suivants : (1) partage d'informations et de chiffres par Fedasil concernant les arrivées de DPI en Belgique et l'état du réseau d'accueil ; (2) amélioration du dispositif d'orientation depuis les centres du Brussels deal vers le réseau Fedasil afin d'assurer la fluidité du parcours des DPI ; (3) mutualisation et l'alignement des pratiques ; (4) examiner les besoins spécifiques et proposer des pistes d'amélioration du partenariat.

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

Par ailleurs, Bruss'help participe aux réunions bimensuelles de planification des places qui rassemblent les cabinets compétents ainsi que les administrations Vivalis et le SPRB.

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

Bruss'help est également présent aux comités de pilotage politique trimestriels du Brussels deal, rassemblant les cabinets (fédéral et régional) et Fedasil, afin d'y présenter le rapport de monitoring du trimestre écoulé, et de discuter de points opérationnels et de vision.

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

Concernant les projets de coordination particuliers, Bruss'help a donné suite au travail de coordination du dispositif d'accueil MENA qui avait été réalisé en 2024 (redéfinition précise du projet, rédaction d'une feuille de route, clarification du rôle des différents acteurs) en lançant des concertations MENA en 2025. Lors de ces concertations, de nombreuses questions sont soulevées par les acteurs de terrain et des besoins en termes de formation/connaissances sont identifiés. Afin de répondre à ces besoins, Bruss'help a notamment organisé, en collaboration avec Fedasil, une matinée de visites en mars 2025 (visite du dispatching de Fedasil suivie d'une visite du COO de Woluwé-Saint-Pierre) ainsi qu'une rencontre entre le Service Tutelles et les acteurs MENA en juillet pour échanger sur les questions liées à la mission

du Service des Tutelles et son fonctionnement. Ces visites et moments d'échanges sont une réelle plus-value pour les acteurs et permettent de faire évoluer les pratiques. Un travail sur la définition des critères de disparition inquiétante des MENA dits "en transit" a été initié avec les acteurs de terrain et sera poursuivi en 2026.

Bruss'help a aussi initié des réunions ad hoc sur des thématiques spécifiques, par exemple avec Fedasil et les opérateurs du Brussels deal lors de l'entrée en vigueur des nouvelles mesures fédérales limitant le droit à l'accueil de certains DPI. L'objectif de ces réunions étant de partager les constats de terrain liés à l'impact des nouvelles mesures fédérales et de discuter des enjeux opérationnels avec Fedasil. Des réflexions ont également été menées avec les acteurs de terrain sur la question de l'orientation des DPI depuis la rue vers le réseau Fedasil afin d'assurer une fluidification des trajets des DPI.

### Monitoring

En 2025, Bruss'help a poursuivi la collaboration avec l'OIM pour la production des rapports de monitoring trimestriels permettant de donner une image trimestrielle des profils occupant les places d'urgence en RBC (Cocom et Région) : genre, âge, pays d'origine, statut administratif, délai depuis l'arrivée en Belgique...

Bruss'help a amélioré la pertinence des rapports via une collecte plus précise des données mais aussi via la mise en place d'un monitoring spécifique pour les MENA depuis début 2025. Les données obtenues pour l'élaboration de ce rapport MENA étant plus détaillées que celles du rapport général, elles permettent de produire une analyse plus poussée pour ce groupe cible spécifique.

Bruss'help continue le travail d'enrichissement du rapport via l'ajout de données additionnelles récoltées auprès d'acteurs tels que le Hub Humanitaire, l'équipe Cover, le Rainbow Refugee Committee ou le Refugee Medical Point de la Croix-Rouge. Bruss'help continue enfin son travail de renforcement du cadre conventionnel (administratif et juridique) de collecte des données. Fin 2025, [Antoine Saint-Amand](#) a rejoint l'équipe de Bruss'help en tant que MEAL officer, et a déjà pu contribuer à la récolte des données de monitoring du Brussels deal du dernier trimestre de l'année. Son arrivée permettra d'affiner la récolte et la qualité des données pour le monitoring 2026.

### Modèles d'hébergement et cadre d'activité

Le SPRB et Bruss'help ont poursuivi en 2025 le travail initié fin 2024 sur les modèles d'hébergement. Le document sur le modèle d'hébergement d'urgence a été finalisé dans le courant de l'année 2025 et comprend le modèle

d'hébergement pour les hommes isolés ainsi que sa déclinaison en deux modèles spécifiques pour les publics MENA et familles. Les sessions de travail organisées en 2025 avaient également pour objectif de travailler sur une proposition de déclinaison du modèle en indicateurs de suivi. Les résultats de ces sessions ont été traduits dans un document intitulé "Cadre d'activité et indicateurs de suivi", qui a pour objectif : (1) d'établir le cadre demandé lors d'un appel de services fait au secteur dans le cadre de l'ouverture d'un nouveau dispositif ou d'un nouveau bâtiment ; (2) d'établir un cadre pour l'établissement des conventions liant les pouvoirs subsidiant et les opérateurs de l'urgence ; (3) de structurer les comités d'accompagnement des opérateurs organisés par les administrations.

Le cadre d'activité et les indicateurs de suivi ont été testés lors des comités d'accompagnement de 2025 et ont servi de balises permettant de guider les discussions. L'objectif à plus long terme est de les inclure dans les conventions liant le SPRB et les opérateurs. La participation de Bruss'help à ces comités d'accompagnement vient logiquement en complément de cette mission.

### Finalisation du trajet migratoire (FTM)

En 2025, la phase exploratoire concernant le programme de finalisation du trajet migratoire a été poursuivie. Bruss'help a notamment participé au comité de pilotage du projet FTM du CPAS de Bruxelles en juin afin d'y présenter Bruss'help ainsi que les objectifs O&O (Opvang en orientatie, soit accueil et orientation) et FTM liés au Masterplan et à la convention régionale. L'objectif était également de discuter de l'élargissement des canaux d'orientation vers le projet FTM du CPAS de Bruxelles notamment via l'identification de bénéficiaires pouvant intégrer le projet d'accompagnement depuis les centres d'hébergement d'urgence. Une rencontre a été organisée en ce sens par Bruss'help entre le projet FTM du CPAS de Bruxelles et les opérateurs de l'urgence en juin. Le CPAS y a présenté le projet FTM, en vue de discuter des perspectives de collaboration avec les centres d'urgence basés sur le territoire de la ville de Bruxelles. La phase exploratoire et la prise de connaissance se poursuit donc notamment par la mise en relation des acteurs, qui est coordonnée par Bruss'help. Il est prévu de continuer les discussions et réflexions une fois les majorités régionales installées. Une nouvelle collègue, [Sophie Poidlins](#), a rejoint l'équipe en décembre en tant que conseillère migration, et travaillera spécifiquement sur cette thématique.

## Reconfiguration du HUB Humanitaire, de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en migration

Dans le courant du mois de septembre 2025, Bruss'help a reçu un mandat du Ministre Président pour travailler à la reconfiguration de l'aide et de l'accueil des personnes migrantes en Région de Bruxelles-Capitale (Hub humanitaire).

L'objectif était d'organiser des concertations avec les acteurs de terrain pour : (1) élaborer un scénario de reconfiguration de l'offre : réorganisation de l'accueil et de l'aide des personnes migrantes en RBC, en tenant compte des propositions déjà travaillées par les acteurs du Hub ; (2) Mesurer les risques et conséquences de la fermeture : analyser l'impact sur les publics concernés et sur l'ensemble du dispositif d'aide bruxellois.

L'équipe de Bruss'help s'est organisée pour penser et déployer un dispositif de concertation articulé autour de :

- Dispositifs internes Bruss'help : Désignations de personnes de références et points de contact au sein de l'équipe et organisation d'espace-temps de concertation interne.
- « Concertation HUB » : Organisée par Bruss'help et composée des membres du Steerco

du Hub et de la coordination du HUB ainsi que de représentant-e-s du SPRB et de Vivalis. Trois réunions se sont tenues (les 01/10, 10/10 et 24/10).

- « Concertation thématique » : 4 thématiques prioritaires ont été définies (aide alimentaire, santé, aide socio-juridique et hygiène-vêtements) et les principaux acteurs bruxellois (49 institutions bruxelloises, y compris le HUB) ont été identifiés et invités à une première rencontre exploratoire pour chaque thème.
- Rencontres bilatérales diverses : Divers échanges bilatéraux ont également été menés pendant ce processus (FdSS, Fedasil, Brusano...).

L'année 2026 est considérée comme une année de transition. Le HUB est maintenu dans sa dimension de centre de jour multi-services à destination des publics en migration les plus fragilisés, mais largement réduit et reconfiguré compte tenu du cadre budgétaire imposé.

### Perspectives

Entre 2026 et 2027, l'objectif est de construire, avec les différentes parties prenantes, un dispositif d'aide et d'accompagnement des personnes en migration qui soit pérennisé, « structuralisé » sur le territoire bruxellois. Celui-ci sera basé sur les balises fixées, et donc sur l'idée de la transformation du

Hub en un centre de jour agréé par la Cocom comme lieu d'accueil et de réponse aux besoins primaires prioritaires du public.

Plus globalement, cette réflexion s'inscrira dans la stratégie régionale « personnes en migration » de Bruss'help qui vise à repenser globalement l'accueil et l'accompagnement des personnes en migration en RBC. L'objectif est de garantir une prise en charge adaptée de l'ensemble des publics, un accès effectif aux droits tout en garantissant la dignité des personnes.



## Coordination des dispositifs de logement durables et innovants

Le logement constitue la seule perspective raisonnable et souhaitable en matière de dignité humaine et de sortie du sans-chez-soirisme. C'est la raison pour laquelle l'accès au logement se trouve au cœur du Masterplan et désormais au cœur des missions de Bruss'help. La prise de fonction d'une Conseillère Logement en janvier 2025 matérialise cette priorité. Cette mission de coordination des dispositifs de logement a été assurée en début d'année par [Pauline Tombus](#), avant d'être reprise par [Delphine Demanche](#), qui a pris ses fonctions de Conseillère Logement au cours de l'année 2025.

### Un réseau d'acteurs au service du droit au logement pour toutes et tous

L'année 2025 a d'abord été synonyme de renforcement des relations entre Bruss'help et les acteurs bruxellois du logement, conformément à la mesure 1 du Masterplan. Des rencontres régulières ont désormais lieu avec Bruxelles Logement, qui a désigné une personne de référence pour le sans-chez-soirisme, et Bruss'help est invitée de manière permanente aux réunions des référent-e-s logement des communes et CPAS.

Parallèlement, les relations avec le secteur associatif logement et le RBDH notamment ont également été renforcées, notamment via l'organisation de plusieurs échanges et l'invitation à des espaces de travail organisés par Bruss'help.

Le 1er Forum Logement et Inclusion a été co-organisé par Bruss'help et Bruxelles Logement en novembre. Cette première édition, d'un évènement destiné à se reproduire, a été consacrée à l'enjeu des expulsions domiciliaires, permettant de ce fait de faire avancer les mesures 2 et 3 du Masterplan. Elle a permis de faire le point sur les évolutions législatives récentes ainsi que de mettre en lumière les bonnes pratiques et constats des acteurs de terrain (associatifs, justice de paix, académique, CPAS, etc.).

### Article 36bis

La mise en œuvre de l'article 36bis, soit la modification de l'arrêté locatif introduisant désormais un quota d'attribution de logements sociaux aux personnes sans-chez-soi, a mobilisé beaucoup de temps et d'énergie en 2025. Les travaux du groupe de travail précédemment initié se sont poursuivis et ont mené à la définition d'un cadre opérationnel (convention-cadre, convention-type, outil de monitoring...). Celui-ci a été mis en œuvre par Bruss'help en collaboration étroite avec la SLRB et les différentes parties-prenantes concernées.

Dans ce contexte également, et dans le cadre du rôle de facilitateur joué par Bruss'help, deux tables-rondes ont été organisées avec l'ensemble des opérateurs « sans-chez-soi » pour faire le point sur la mise en œuvre du dispositif et les perspectives à son sujet. Les premières entrées en logement ont pu être constatées fin 2025, ce qui augure de perspectives tout-à-fait positives pour le dispositif

### Occupations temporaires

Les occupations temporaires comme source de lieux d'hébergement a également mobilisé Bruss'help et sa Conseillère Logement. Outre la poursuite des démarches d'accompagnement des projets innovants tels qu'ISSUE, un comité de pilotage a été créé dans le cadre de la mesure 11.7 du Masterplan. Celui-ci s'est attelé notamment à la construction d'une typologie des différents types d'Occupation Temporaire ainsi que d'un « modèle-type » d'Occupation Temporaire pour l'hébergement individuel. Enfin, des rencontres avec divers acteurs impliqués, dont les opérateurs immobiliers publics tels que CityDev, la SLRB ainsi qu'avec le Guichet des Occupations Temporaires ont été organisées dans le but de connaissances mutuelles renforcées et de coopérations améliorées.

### Agences Immobilières Sociales

Les AIS sont des acteurs-clé en matière d'accès au logement pour les personnes sans-chez-soi, et particulièrement depuis les dernières évolutions réglementaires qui les concernent. Le Masterplan, via sa mesure 11.2, vise à renforcer ce rôle et les collaborations entre elles et les opérateurs du sans-chez-soirisme. A cet égard, les premiers échanges avec Bruxelles Logement ainsi qu'avec la Fédération des AIS se sont tenus. Dans le même objectif, la rédaction d'une convention-type entre AIS et acteurs Housing First a commencé.

### Institutions d'hébergement spécialisées

La mesure 11.4 du Masterplan vise à renforcer les collaborations entre les acteurs du sans-chez-soirisme et les institutions d'hébergement spécialisées. En effet, une partie du public concerné présente des vulnérabilités imposant le recours à ces institutions. Sur base des projets-pilote existant entre Maisons de Repos (et de Soins) et acteurs du sans-chez-soirisme, et les besoins de terrain allant en augmentant, plusieurs échanges ont été organisés sur le sujet et se poursuivront en 2026.

### Housing First

Enfin, le Housing First a fait l'objet d'une attention particulière en 2025. Ainsi, Bruss'help a repris la coordination de la coupole des opérateurs Housing First bruxellois, un espace de concertation et de travail commun.

Bruss'help est également resté un point de contact bruxellois pour le SPP-IS en matière de sans-chez-soirisme de manière générale, et de Housing First de manière spécifique.

# Un observatoire au service de solutions concrètes

Produire des données fiables, analyser les réalités du terrain, formuler des recommandations, contribuer au débat scientifique : telle est la mission que l'ordonnance de 2018 confie à Bruss'help en tant qu'observatoire du sans-chez-soirisme bruxellois. Cette fonction s'est déployée en 2025 sur plusieurs fronts avec une ambition constante, celle de faire des connaissances produites un levier utile pour le secteur et les pouvoirs publics.

## Dénombrement des personnes sans abri et mal logées

Le dénombrement des personnes sans abri et mal logées est un outil majeur de production de données. Coordonné par [Adèle Pierre](#), il offre un état des lieux quantitatif et qualitatif de la population sans chez-soi à Bruxelles, en mobilisant un large éventail de partenaires.

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

### Les engagements tenus

Lancement opérationnel du Masterplan : désignation de porteur-se-s de mesures et instauration de monitoring semestriel

Renouvellement et animation des instances de concertation, dont le CU-CI et le Comité de Coordination Restreint

Lancement de nouvelles concertations opérationnelles avec les acteurs de terrain

Accompagnement des dispositifs SubLINK et Cores'ponsabilité, et gestion du dispositif nuitées d'hôtel

Coordination du Plan froid extrême et suivi opérationnel du Brussels Deal

Premiers jalons posés pour la mission logement : article 36bis, occupations temporaires, partenariats renforcés

En 2025, le travail s'est concentré sur la consolidation des résultats du dénombrement 2024, leur analyse approfondie et leur diffusion auprès des pouvoirs publics et des acteurs de terrain. Cette année a notamment été marquée par la rédaction du rapport final, la production de supports de synthèse et d'outils de vulgarisation, ainsi que par l'organisation de temps d'échange et de restitution avec le secteur.

Parallèlement, un important travail méthodologique a été mené afin d'améliorer la qualité des données, renforcer l'harmonisation des pratiques de collecte et préparer les prochaines éditions du dénombrement.

### Chiffres clés du dénombrement des personnes sans chez-soi :

9.777  
personnes dénombrées

8.099 adultes  
1.670 mineur·e·s

24,5%\*  
sans-chez-soi  
7,8 /1000 habitant·e·s

\* En comparant les situations de vie dénombrées en 2022 et en 2024 à méthodologie égale



## Recherche sur les personnes sans titre de séjour

Publiée en septembre 2024, l'étude menée par Sarah Van Gaens explore les profils et trajectoires des personnes sans chez-soi et sans titre de séjour en Région Bruxelles-Capitale. Après son congé de maternité, elle a testé la possibilité de reproduire l'exercice avec les données issues des questionnaires du dénombrement 2024. Cependant, comme ces questionnaires en sont encore à une phase pilote, il a été décidé d'attendre l'un des prochains dénombrements avant de publier une nouvelle analyse des profils.

Comme prévu, le volet qualitatif de cette recherche a été lancé. Son titre provisoire est : « *Should I stay or should I go* » – Les personnes sans abri et sans titre de séjour en Région de Bruxelles-Capitale. Sa question de recherche : « *Pourquoi ces personnes viennent-elles en Région de Bruxelles-Capitale et pourquoi y restent-elles, alors même qu'elles sont sans papiers et sans-abri ?* »

La situation des personnes sans abri et sans titre de séjour à Bruxelles est préoccupante depuis de nombreuses années et continue de s'aggraver.

D'après la base de données de notre dénombrement de 2024, elles représentent environ 25 % de la population sans abri de la Région de Bruxelles-Capitale. Le secteur signale également que trouver des solutions pour ces personnes devient de plus en plus complexe. Comprendre cette population est donc crucial.

L'objectif de l'étude est donc de « *Mieux comprendre pourquoi les personnes migrant·e·s viennent en Région de Bruxelles-Capitale et pourquoi ils y restent malgré leur situation de sans-abrisme et d'irrégularité administrative. L'objectif est d'éclairer les décideur·se·s et le secteur afin de développer des politiques adaptées à la réalité de ce public et de sensibiliser la population générale* ». Cette formulation pourra encore être légèrement affinée.

Au sein de l'organisation, cette recherche pourra également servir de ressource pour les équipes opérationnelles, par exemple dans le cadre de la stratégie régionale en matière de migration en cours d'élaboration ou pour les différentes mesures du Masterplan liées à la migration.

## Publications

- Rapport du dénombrement des personnes sans chez-soi en Région de Bruxelles Capitale, juin 2025 - Adèle Pierre
- Hausse du sans-chez-soirisme en Région bruxelloise. Ce que montre le dénombrement de 2024. Brussels Studies Fact Sheet, février 2025 - Adèle Pierre
- Profiles of Homeless People without Legal Residence in the Brussels-Capital Region. European Journal of Homelessness, 19(2). 28 novembre 2025 - Sarah Van Gaens.
- « Wie zijn de dak- en thuislozen zonder wettig verblijf in Brussel? » Blog "Armoede en Sociale Uitsluiting" de "Jaarboek Armoede en Ongelijkheid 2025" de Universitaire Stichting voor Armoedebestrijding van Universiteit Antwerpen). Août 2025 - Sarah Van Gaens.
- An annually published series that explores pan-European issues in homelessness through the use of a questionnaire sent to a group of national experts. Pleace, N. (à venir). Non-EU Migrant Homelessness. du European Observatory on Homelessness. Contribution comme expert national pour la Belgique à une étude comparative sur le sans-chez-soirisme - Sarah Van Gaens

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

- Le comité de pilotage du dénombrement évoluera vers une instance davantage scientifique, afin de renforcer la qualité méthodologique et la cohérence des analyses. Les échanges porteront notamment sur les techniques d'échantillonnage, l'identification et l'optimisation des catégories de publics au regard de la typologie ETHOS, ainsi que sur l'harmonisation des cadres d'analyse et de communication entre les trois Régions.
- Compte tenu du nombre limité de chercheur·se·s au sein de Bruss'help, et afin de garantir la qualité, la faisabilité et l'indépendance de l'étude, le volet qualitatif portant sur les personnes sans abri et sans titre de séjour en Région de Bruxelles-Capitale sera à nouveau encadré par un comité scientifique et un comité d'experts.

### Comité scientifique

Participant·e·s	Un groupe complémentaire de personnes aux connaissances scientifiques variées, par exemple sur le sans-abrisme, la migration, ou sur des méthodes quantitatives pertinentes...
Rôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre l'avancement de l'étude, relire et apporter des contributions.</li> <li>• Valider certains aspects, tels que le questionnaire, la formation des intervieweur·se·s, les nationalités à inclure, le nombre d'entretiens et d'autres éléments méthodologiques</li> </ul>

### Comité d'experts

Composé d'experts de terrain et de personnes travaillant en première ligne avec le public cible
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre l'avancement de l'étude, relire et apporter des contributions.</li> </ul>

Par ailleurs, l'expertise et le réseau de notre équipe seront bien entendu également mobilisés.

## Projets en cours

- Publication sur le mécanisme de l'adresse de référence, prévue dans le courant de l'année 2026, dans le cadre du Masterplan - [Adèle Pierre](#)

- Réalisation du volet qualitatif de l'étude « *Profiles of Homeless People without Legal Residence in the Brussels Capital Region: Getting to know the Elephant in the Room in the Fight to End Homelessness* » – [Sarah Van Gaens](#)

### Les engagements tenus

Publication d'un rapport dénombrement en deux temps pour une diffusion avancée des résultats quantitatifs.

Amélioration continue de la méthodologie du dénombrement

Approfondissement de la recherche sur les personnes sans titre de séjour

Contribution active au débat scientifique

Renforcement des comités d'accompagnement de recherche



Présentation des résultats du dénombrement, juin 2025, ©Simon del Marol

# Orienter vers l'hébergement, les aides et les droits

Garantir une orientation pertinente et rapide des personnes sans abri suppose une connaissance fine du terrain, des outils fiables et des partenariats solides. C'est le travail quotidien de la cellule orientation, qui assure à la fois l'accompagnement des professionnel-le-s du secteur, la mise à jour continue de l'offre disponible et le suivi des situations les plus complexes en lien étroit avec l'ensemble des acteurs du réseau bruxellois.

## Point d'information

Bruss'help veille à rendre les dispositifs d'aide plus lisibles et accessibles, en assurant une diffusion rigoureuse et actualisée des informations relatives à l'offre disponible. La permanence, le suivi des disponibilités en hébergement ainsi que les échanges réguliers

avec les services partenaires sont assurés quotidiennement par les assistantes sociales de la cellule orientation : [Elyne Kamanzi](#), [Anastasiya Zavrachayeva](#), [Barbara Gorgaini](#) et [Céline Rato Menino](#). Leur implication contribue activement au renforcement des synergies entre acteurs et à un accompagnement plus cohérent des personnes en situation de précarité.

## Permanence de la cellule orientation

La cellule orientation constitue un dispositif central au sein du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri. Elle assure une permanence quotidienne, accessible tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, par téléphone et par courrier électronique.

Sa mission dépasse la seule réponse aux demandes individuelles : la cellule orientation agit comme une interface stratégique entre les personnes concernées, les professionnel-le-s de terrain et les dispositifs existants. Elle garantit une orientation cohérente et équitable vers les services disponibles en Région bruxelloise, en tenant compte à la fois des situations individuelles et des capacités réelles du réseau.

Les sollicitations portent majoritairement sur l'accès à l'hébergement et impliquent une évaluation approfondie des situations, intégrant la composition familiale, le niveau de vulnérabilité et les disponibilités effectives. La permanence répond également à des demandes liées à l'accès aux besoins fondamentaux, tels que l'habillement, l'hygiène ou l'alimentation, illustrant la diversité et l'urgence des situations rencontrées.

Dans un contexte de saturation persistante des structures d'accueil, l'existence de la cellule orientation apparaît comme un maillon indispensable de l'accompagnement social. Elle permet de prioriser les demandes, de limiter les ruptures de parcours et d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles, tout en mettant en évidence les limites structurelles du système et les besoins non couverts.

## Aperçu des places disponibles

Tout au long de l'année, l'équipe a assuré un suivi quotidien des places disponibles au sein des maisons d'accueil et des centres d'hébergement d'urgence. Cette mission consiste à contacter régulièrement les établissements partenaires afin de recueillir des informations actualisées, qui sont ensuite centralisées et diffusées par courrier électronique aux professionnel-le-s du secteur.

Cette activité, désormais bien intégrée dans nos pratiques, contribue à une meilleure lisibilité de l'offre d'hébergement disponible. Elle favorise également une communication fluide avec les partenaires et permet de limiter le temps consacré par les personnes en recherche d'hébergement à la multiplication des appels.

Dans une logique d'amélioration continue, des pistes sont à l'étude pour renforcer ce dispositif, notamment par le recours à des outils numériques visant à automatiser la collecte et la transmission des données, afin de gagner en fiabilité et en réactivité.

## Help in Brussels

[Help in Brussels](#) est la plateforme de référence pour l'orientation vers les services d'aide aux personnes sans abri en région bruxelloise. Elle répertorie l'ensemble des institutions et structures d'accompagnement disponibles, avec une description détaillée de chaque offre. Accessible à toutes et à tous, elle est consultée aussi bien par les professionnel-le-s du secteur que par les bénéficiaires eux-mêmes et par le grand public.

La mise à jour des données (ouvertures de centres, aides saisonnières, nouveaux services...) est assurée par nos assistantes sociales grâce à un travail de veille mené via des visites de terrain, des contacts réguliers avec les partenaires et les informations transmises directement par les structures référencées.

En 2025, une réflexion approfondie a été menée quant à l'avenir de l'outil. Sans que la nouvelle version ne soit encore visible, un chantier structurant a été mené en coulisses : redéfinition

des besoins, refonte de l'architecture de l'information, amélioration de l'ergonomie et de la gouvernance des accès, consolidation des bases techniques. L'objectif est de proposer en 2026 une plateforme plus intuitive, plus robuste et mieux adaptée aux usages actuels du secteur.

Dans l'attente de la nouvelle version de la plateforme, la version actuelle n'est plus alimentée ; la refonte prévue pour 2026 intégrera un processus de mise à jour simplifié, afin de faciliter ce travail de veille et de garantir des informations toujours fiables et actualisées.

## Infos hivernales

Dans le cadre du dispositif hivernal 2025-2026, nous avons régulièrement été informés des différents dispositifs mis en place dans le cadre du plan froid extrême pour l'accueil des personnes sans chez-soi. Grâce à la communication de ces informations, l'orientation des bénéficiaires vers des structures adaptées a été facilitée. Cela nous a permis également de répondre rapidement et de manière efficace aux professionnel-le-s souhaitant recevoir des informations précises concernant les modalités d'accès aux dispositifs.

## Visites

Dans le but de garantir des informations toujours pertinentes et fiables, la cellule orientation organise régulièrement des visites auprès de ses services partenaires. Ces rencontres de terrain permettent d'affiner la connaissance des réalités vécues par les structures, de mettre à jour les données relatives aux dispositifs existants et de consolider les collaborations avec les acteurs de l'aide sociale.

Dans cette démarche, l'équipe a poursuivi et renforcé ses visites au sein des maisons d'accueil, des centres d'urgence, des centres de jour ainsi que d'autres organismes essentiels du secteur social. Ces temps d'échange favorisent une meilleure compréhension réciproque des missions, des infrastructures, des projets et des modes de fonctionnement de chacun. Ils constituent également des occasions privilégiées pour présenter et clarifier les services proposés par Bruss'help.

En maintenant un contact étroit et régulier avec les structures d'accueil et d'accompagnement, la cellule orientation assure une circulation plus efficace de l'information et contribue à une orientation plus adaptée des personnes en situation de précarité.

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

Dans une logique de renforcement de la diffusion des ressources et d'amélioration continue des pratiques d'orientation, la cellule orientation a organisé et participé, en 2025, à plusieurs temps d'échange avec des acteurs du secteur social et de la santé. Ces rencontres visent à consolider les partenariats existants, à clarifier les modalités de collaboration et à adapter les réponses aux réalités observées sur le terrain.

Les séances d'information ont pour objectif de sensibiliser aux dynamiques du sans-abrisme à Bruxelles, de présenter les dispositifs mobilisables (hébergement d'urgence, solutions pour familles, accès aux besoins de première nécessité) et d'explicitier le rôle de Bruss'help dans la coordination régionale et l'orientation des publics. Elles constituent également des espaces d'échange autour des difficultés rencontrées : saturation des places, articulation entre urgence et accompagnement à plus long terme, continuité des prises en charge.



Le 18 février, une rencontre a été organisée avec le CHU Saint-Pierre afin d'aborder plus spécifiquement les enjeux liés aux sorties d'hospitalisation et à la continuité des soins pour les personnes sans abri. Les discussions ont porté sur l'anticipation des sorties, la transmission d'informations utiles à l'orientation et la nécessité de renforcer les liens entre secteur hospitalier et dispositifs d'hébergement.

Le 26 février, la participation à une veille sanitaire a permis d'échanger autour des problématiques de santé rencontrées par les publics en situation de grande précarité, notamment en matière de santé mentale, d'addictions et de suivi médical irrégulier. Ces échanges ont contribué à affiner la compréhension des besoins spécifiques et à ajuster les orientations en conséquence.

Enfin, le 20 mars, une rencontre avec la Résidence Renaissance a permis de préciser les modalités d'accès au dispositif, de clarifier les profils accueillis et de renforcer la coordination dans l'orientation des situations complexes.

Ces différents temps de concertation contribuent à renforcer les liens interinstitutionnels et à sécuriser les parcours des personnes concernées.

Ils offrent aussi à Bruss'help une vision plus fine des réalités rencontrées par ses partenaires, élément indispensable pour répondre à la complexité croissante des situations.

## Le dispatching et l'orientation

Coordonnée par **Éléonore De Le Court**, la cellule orientation de Bruss'help remplit des missions centrales de dispatching et d'orientation des publics en situation de vulnérabilité. Elle veille à organiser l'accès des personnes aux dispositifs d'hébergement et aux services d'aide les plus adaptés à leur situation, en tenant compte à la fois de l'urgence des besoins et des spécificités sociales, administratives et sanitaires de chaque personne.

Son action s'appuie sur une collaboration étroite et permanente avec l'ensemble des acteurs du secteur : structures d'accueil, services sociaux, équipes mobiles et opérateurs de terrain. Cette mise en réseau favorise une réponse coordonnée, indispensable pour garantir la continuité de l'accompagnement.

En assurant un rôle d'interface entre les demandes du terrain et les capacités du réseau, la cellule orientation contribue ainsi à une gestion plus fluide des places disponibles et au renforcement de la qualité de l'accueil à Bruxelles. Elle constitue un maillon essentiel du dispositif régional de lutte contre le sans-abrisme, au service d'une approche humaine et respectueuse des besoins des personnes accompagnées.

### Urgence

L'article 4 de l'Ordonnance du 14 juin 2018 impose la mise à disposition d'un numéro d'appel d'urgence sociale accessible en continu. Depuis la crise sanitaire, la gestion opérationnelle de cette ligne est toujours assurée, de manière partielle et transitoire, par le New Samusocial (NSS).

Concrètement, le NSS prend en charge la régulation via le 0800 et organise l'attribution des places d'hébergement d'urgence au sein de ses structures et de celles de la Croix-Rouge.

En 2025, ce dispositif a évolué avec l'introduction d'un nouveau système d'attribution des places, modifiant les modalités pratiques de gestion et de répartition.

Bruss'help a accompagné cette transition. Les équipes ont suivi la formation proposée par le NSS afin de maîtriser le nouvel outil et d'en comprendre les implications opérationnelles. Un travail d'information a ensuite été mené auprès des partenaires pour faciliter l'appropriation du système et répondre aux questions soulevées par sa mise en œuvre.

La collaboration entre Bruss'help et le NSS s'est poursuivie tout au long de l'année à travers des échanges réguliers et des réunions de suivi, permettant d'ajuster le dispositif au regard des réalités de terrain et des difficultés rencontrées.

### Coordination & orientation des opérateurs familles

#### Public familles – femmes isolées

Depuis janvier 2025, Bruss'help oriente les bénéficiaires (femmes isolées et familles) vers les 105 places Brussels Deal ouvertes à Marie Curie II ainsi que vers les 185 places ouvertes à Marie-Curie I en octobre 2025.

La mise à disposition de ces places, communiquées chaque matin via l'aperçu des places disponibles diffusé par Bruss'help, permet une collaboration renforcée avec de nombreux partenaires, ainsi qu'un travail étroit avec le service encadrant du centre.

L'orientation des bénéficiaires suit un processus semi-structuré :

- Réception des demandes : elles parviennent à notre permanence, soit directement de la part des bénéficiaires, soit par l'intermédiaire d'un-e travailleur-se social-e qui les accompagne.
- Analyse des situations : examen des informations disponibles (composition familiale, conditions d'hébergement actuelles, situation administrative, revenus, vulnérabilités, solutions alternatives à l'hébergement collectif, etc.).
- Clôture de la réception : en fin de matinée, les demandes sont arrêtées pour traitement.
- Sélection des personnes retenues : réalisée en concertation entre collègues, sur la base d'une grille de vulnérabilité élaborée avec les acteurs du secteur.
- Orientation : proposition d'un candidat au service encadrant et demande de confirmation d'hébergement > proposition au bénéficiaire et confirmation de son intérêt > transmission des informations pratiques (lieu, conditions, date et heure d'arrivée, etc.).
- Confirmation d'arrivée : validation avec le service encadrant de la présence effective du bénéficiaire.

- Information des personnes non retenues : communication du refus lié à l'absence de places disponibles, avec invitation à recontacter nos services dans les jours suivants.

- Encodage : mise à jour des dossiers de suivi internes.

Pour chaque place affichée dans l'aperçu des places disponibles, nous recevons plusieurs demandes éligibles, ce qui implique de faire des choix souvent difficiles entre des situations humaines complexes.

Ces derniers mois, nous observons une hausse marquée des demandes provenant de femmes seules avec plusieurs enfants à la rue. À titre d'illustration, un choix a récemment dû être effectué entre une femme victime de violences conjugales avec trois enfants en bas âge et une femme migrante, vivant depuis longtemps dans la rue avec trois enfants en bas âge, dont un nourrisson de six mois.

Ces décisions nécessitent une analyse globale et approfondie des situations, afin de garantir des choix les plus objectifs possibles, et ce parfois malgré l'absence de contact direct avec les bénéficiaires avant orientation.

Il est important de souligner que, malgré ce travail rigoureux d'analyse et de priorisation, la saturation généralisée des dispositifs d'hébergement nous contraint à refuser quotidiennement plusieurs ménages en rue. Cette réalité concerne désormais également des familles BPTU, pour lesquelles nous ne disposons plus d'un nombre suffisant de places adaptées.

### Chiffres clés : En 2025 la cellule Orientation a orienté

# 44

familles vers Marie-Curie I,  
soit 153 personnes  
(70 adultes et 83 enfants)

# 120

familles vers Marie-Curie II,  
soit 406 personnes  
(170 adultes et 236 enfants)

# 67

femmes isolées

### Public hommes isolés

Pour l'orientation vers les places hommes isolés, en attendant la mise en place d'un dispatching centralisé, Bruss'help a veillé à maintenir une cohérence générale dans les canaux d'orientation (principalement 0800 et liste d'attente du Hub humanitaire) et à transmettre une information claire sur ceux-ci au secteur. Dans cet objectif, Bruss'help a proposé, pour tout nouveau dispositif ou bâtiment, le dispositif d'orientation existant en Région de Bruxelles-Capitale le plus adéquat pour l'orientation de bénéficiaires.

### Modèle semi-autonome d'hébergement

En 2025, Bruss'help a poursuivi son accompagnement des personnes BPTU en sortie d'hébergement en Région de Bruxelles-Capitale, conformément aux orientations de la Circulaire n°8 d'août 2022.

Au cours de l'année, la cellule orientation a continué à traiter les demandes d'orientation vers le dispositif bruxellois. Pour chaque demande, une anamnèse sociale a minima est réalisée : vérification des conditions d'accès, de la situation sociale et administrative, de la capacité à vivre en semi-autonomie... Ce travail consiste à évaluer les besoins spécifiques de chaque ménage, identifier les structures d'accueil les plus adaptées et préparer les bénéficiaires à leur nouvelle situation.

La majorité des démarches a abouti à une orientation effective, garantissant aux bénéficiaires un parcours résidentiel sécurisé et approprié. Certaines demandes n'ont toutefois pas été suivies d'une orientation, les refus étant principalement liés aux conditions de vie en collectivité ou en semi-autonomie. Ces retours constituent une opportunité pour ajuster les solutions proposées et mieux répondre aux besoins des ménages, renforçant ainsi la pertinence et l'acceptabilité des orientations.

### Insertion vers le logement

L'orientation vers le logement privé est demeurée en 2025 un axe central de l'intégration des résident-e-s des centres collectifs au sein de la société belge.

Dans ce cadre, Bruss'help a poursuivi sa collaboration avec Bruxelles Logement afin de favoriser les sorties du dispositif, en particulier vers le logement privé lorsque la situation des résident-e-s le permettait. L'approche d'intégration initiée en juillet 2024 a continué à être appliquée. Les nouvelles conditions de déclaration d'hébergement introduites en juin 2024 ont renforcé la conditionnalité de l'hébergement aux efforts d'intégration (recherche active de logement, apprentissage linguistique, insertion socioprofessionnelle), ajusté les contributions

financières et mis en place des mécanismes de suivi assurés par le SPRB.

Plusieurs leviers ont continué à être mobilisés afin de soutenir cette dynamique : la mise en place de conventions à durée déterminée, l'augmentation des indemnités, l'accompagnement à la recherche de logement, ainsi que l'utilisation de critères d'évaluation formalisés (check-list de sortie des centres collectifs). Par ailleurs, un suivi plus régulier des paiements a été assuré.

Depuis avril 2024, cette approche a permis d'observer une tendance globalement positive, le nombre mensuel de sorties dépassant le plus souvent celui des entrées. En 2025, 226 résident-e-s sont sorti-e-s du dispositif, dont 93 ont accédé à un logement. À titre de comparaison, 196 sorties avaient été enregistrées en 2024.

Néanmoins, l'évaluation du modèle en semi-autonomie confirme qu'une part significative des résident-e-s ne dispose pas, à court ou moyen terme, des capacités nécessaires pour accéder à un logement privé, ce qui souligne les limites structurelles du dispositif et la nécessité de maintenir des solutions adaptées pour les publics les plus vulnérables (cfr évaluation du modèle en semi-autonomie).

### Fermeture et phasing out du centre Marie Curie

En 2025, la fermeture du centre Marie Curie a constitué un événement majeur pour le dispositif d'hébergement collectif. Bruss'help a participé au phasing out, c'est-à-dire au processus de réorientation progressive des 98 résident-e-s, afin d'assurer la continuité de l'accueil et la prise en charge adaptée de chaque résident-e.

Les réorientations ont été réalisées sur la base d'une analyse individualisée des situations. Cette analyse a pris en compte les profils, les vulnérabilités médicales, sociales et psychologiques, la composition familiale, la scolarisation des enfants ainsi que les liens sociaux entre résident-e-s. Cette approche a permis d'identifier les structures les plus adaptées, qu'il s'agisse d'autres centres collectifs ou de dispositifs spécifiques, incluant une dizaine de placements dans des maisons de repos ou des structures répondant à des besoins particuliers.

Une attention particulière a été portée aux publics les plus fragiles, notamment les personnes âgées, celles souffrant de troubles sévères de santé mentale, de pathologies chroniques ou de problèmes d'assuétudes. Une coordination étroite avec les partenaires sociaux et médicaux a garanti que ces bénéficiaires soient orientés vers des solutions réellement adaptées à leurs besoins.

Afin de faciliter cette transition, une communication active et transparente a été mise en place avec les résident-e-s : réunions collectives et individuelles pour expliquer le processus, visites des futurs centres pour se projeter dans leur nouvel environnement et accompagnement personnalisé pour lever d'éventuelles réticences liées à la perte d'autonomie.

Ce processus a permis de concilier deux objectifs : garantir aux résident-e-s des solutions d'hébergement respectueuses de leurs besoins et assurer la réaffectation progressive des infrastructures à d'autres publics, dans le cadre global de la politique d'hébergement bruxelloise.

### Chiffres clés : quelques données illustrent les demandes et attributions en 2025 pour les hébergements collectifs en semi-autonomie



### Insertion relogement

#### FEBUL

Dans le cadre de ses actions visant à favoriser l'accès au logement des publics en situation de précarité, Bruss'help a poursuivi son partenariat avec la FEBUL (Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement). Cette collaboration s'inscrit dans une dynamique de mise en relation entre des personnes vulnérables et des logements disponibles au sein de projets subventionnés par Vivalis.

Les logements concernés sont des logements sociaux appartenant à des Sociétés Immobilières de Service Public (SISP), temporairement inoccupés dans l'attente de travaux de rénovation. Le dispositif a pour objectif d'offrir une solution de logement transitoire aux personnes en attente d'un logement durable.

Dans ce cadre, Bruss'help intervient en identifiant des candidat-e-s potentiel-le-s et en transmettant leurs demandes. Les personnes orientées doivent préalablement bénéficier d'un accompagnement social structuré, qui se poursuit tout au long de l'occupation temporaire. Lorsque cet accompagnement n'est pas encore en place, Bruss'help veille à établir des relais avec des acteurs du secteur du logement afin d'en garantir la continuité.

Toutefois, les difficultés croissantes de relogement rencontrées par les publics les plus vulnérables entraînent une diminution du nombre de logements de transit disponibles. Ainsi, en 2025, Bruss'help a introduit quatre demandes de logement de transit, qui n'ont malheureusement pas pu aboutir en raison du manque d'offres disponibles.

#### HIT

Le HIT 18-25 est un logement temporaire pour les jeunes de 18 à 25 ans qui n'ont pas de logement (selon la typologie ETHOS). Il peut accueillir 15 jeunes pour une durée de trois mois, renouvelable avec l'accord du Conseil Spécial de l'Action Sociale (CSAS). Situé à Bruxelles, le projet propose un accompagnement global adapté aux besoins de chaque jeune.

Le dispositif s'adresse à des jeunes avec ou sans difficultés liées aux addictions ou à la santé mentale, à condition qu'ils aient un revenu (CPAS, allocations de chômage, salaire, etc.). Le loyer correspond à un tiers de leurs revenus. Une épargne logement d'au moins 100 euros est aussi demandée pour les aider à préparer leur autonomie.

Une équipe pluridisciplinaire accompagne chaque jeune pendant toute la durée de l'hébergement et peut poursuivre un suivi jusqu'à trois mois après la sortie. Chaque résident-e dispose d'une chambre individuelle meublée et partage la cuisine et les sanitaires.

Bruss'help joue un rôle important dans l'accès au HIT 18-25. L'organisation identifie et oriente les jeunes vers des solutions adaptées.

En 2025, 35 demandes ont été envoyées au HIT 18-25 par Bruss'help.

## Dispatching

Au cours de l'année écoulée, la collaboration entre le Samusocial et Bruss'help s'est poursuivie et renforcée concernant le numéro d'urgence sociale et le dispatching. Ainsi, la mise en place de la nouvelle application et du nouveau système d'attribution des places du Samusocial a été faite en concertation avec Bruss'help. Bruss'help a également été associé à l'évaluation de ce changement.

En février 2025, [Pauline Janssens](#) est entrée en poste en tant que conseillère Dispatching afin de pouvoir avancer sur le dossier du dispatching centralisé tel que prévu dans l'ordonnance et repris dans la mesure 17 du Masterplan. Les premières étapes de son travail ont consisté en une cartographie des dispositifs d'orientation existants ainsi que des types de places d'urgence en RBC, une analyse des outils informatiques utilisés, des rencontres avec les opérateurs de l'urgence, les administrations et les cabinets.

Ainsi, le projet de dispatching centralisé a avancé en 2025 principalement sur deux axes :

- **Vision Commune** : une note de vision sur le dispatching centralisé, portée par Bruss'help et cosignée par le Samusocial, est en cours de finalisation.
- **Outil informatique commun** : Le déploiement d'un outil informatique commun auprès de tous les opérateurs de l'urgence constitue une étape préalable au dispatching centralisé.

La période de gouvernement en affaires courantes et de douzièmes provisoires n'a pas permis la prise de décision sur ce dossier.

Au vu de l'arrivée du nouveau gouvernement et selon un premier timing prévisionnel, le déploiement de cette solution numérique est planifié pour 2026 (sous réserve de l'obtention des financements nécessaires) avant la mise en œuvre d'un dispatching centralisé en 2027.

## Etat des lieux de l'offre et des besoins & recommandations

Bruss'help a pour mission de pouvoir faire des recommandations par rapport aux besoins, capacités, publics, dispositifs. Pour pouvoir émettre des recommandations fiables, Bruss'help a développé des outils de suivi de l'existant.

### Suivi des capacités, occupations et besoins & rapport stratégique

Afin de pouvoir remplir ses missions de monitoring et de mise en évidence des besoins, Bruss'help a mis en place des outils de suivi des capacités et des occupations.

En parallèle, Bruss'help poursuit sa mission de documenter au mieux les besoins en Région afin de pouvoir émettre des recommandations pour l'ouverture de nouveaux dispositifs ou la prolongation de dispositifs existants. Depuis plusieurs années, on constate une hyper saturation des dispositifs pour la plupart des publics. Les recommandations de priorisation sont donc complexes et sont faites en concertation, entre autres, avec le CU-CI.

Afin de structurer ses recommandations, Bruss'help rédige un rapport à l'attention des administrations et cabinets de référence, publié cette année en mai, août et novembre.

Le rapport compile les informations et recommandations de Bruss'help sur les questions de capacités, de planification de bâtiments, de besoins en termes de publics cibles et met en lumière les problématiques actuelles, couvrant un éventail assez large de situations et dispositifs : Ethos 1, 2, 3, 5 et logement.

L'objectif pour l'année 2026 est de pouvoir rendre publique une partie des informations collectées concernant les capacités, les taux d'occupations, les refus, etc...

### Planification & construction du modèle d'hébergement

En 2025, les réunions de planification bimensuelles avec les cabinets compétents, les administrations Vivalis et SPRB et Bruss'help se sont poursuivies. L'objectif de ces réunions est de déployer la politique pour atteindre les objectifs en termes de capacités et budgétaires : publics, opérateurs, bâtiments... Elles permettent d'organiser et structurer la politique d'accueil en RBC et de décliner ensuite cette programmation en termes de publics, de budget, de modèles d'hébergement, d'opérateurs et de bâtiments.

# Organisation & vie de l'institution

Plusieurs évolutions ont marqué la vie interne de Bruss'help cette année : recrutements, amélioration des processus administratifs et financiers, développement d'outils transversaux. Un travail de fond, mené en parallèle des missions plus opérationnelles, qui vise à doter l'organisation des moyens nécessaires pour répondre aux exigences croissantes de ses missions.

## Les engagements tenus

Maintien d'une permanence quotidienne d'orientation assurée par la cellule orientation.

Mise à jour continue de l'offre via Help in Brussels et veille active auprès des partenaires.

Amélioration des outils de dispatching pour une orientation plus fluide.

Production d'un état des lieux de l'offre et des besoins, à l'appui des recommandations vers les pouvoirs publics.

## Ressources humaines & continuité des activités

### Recrutement et création de nouvelles fonctions

Comme mentionné au fil des pages de ce rapport, l'année 2025 a accueilli de nouvelles fonctions au sein de Bruss'help, avec en conséquence de nouveaux-elles collègues : Conseillère Housing ([Delphine Demanche](#) est entrée en fonction janvier), Conseillère Dispatching ([Pauline Janssens](#) est entrée en fonction en février) et Conseiller MEAL ([Antoine Saint Amand](#) est entré en fonction en novembre).

En parallèle, [Eric Husson](#) a remplacé [Laetitia Delande](#) à la Direction Générale, [Léonie Paille](#) a remplacé [Laurent Bernard](#) en qualité de Chargée de Captation Hôtelière, et [Sophie Poidlins](#) est entrée en fonction en qualité de Conseillère Migration (en décembre).

## Évolution organisationnelle

L'année 2025 a été marquée par un important travail de design organisationnel, mené en collaboration avec la direction. Ce processus a abouti à la publication d'un organigramme actualisé, reflétant une structuration renforcée de l'institution.

L'évolution majeure : la mise en place de coordinations dédiées à la cellule transversale ainsi qu'à la cellule Observatoire, consolidant la cohérence et la lisibilité de nos services.

Ces changements s'inscrivent dans une démarche volontaire de clarification des rôles, de renforcement de la ligne hiérarchique et d'amélioration des conditions de travail de l'ensemble des collaborateurs.



©Simon del Marol

## Perspectives RH pour 2026

Sous la responsabilité de [Brice Cohen](#), responsable RH, le travail de fond engagé en 2025 se poursuivra en 2026. Les descriptions de fonction, en cours de rédaction et de mise à jour, aboutiront dans le courant de l'année. Le règlement de travail, révisé et actualisé, est quant à lui en phase de finalisation (traduction et sécurisation juridique).

Les perspectives RH pour 2026 sont les suivantes :

- Mise en place d'une politique de prévention en collaboration avec Mensura
- Mise en place d'un reporting RH mensuel
- Mise en place d'un process d'évaluation (feuilles de route et entretiens de fonctionnement)
- Actualisation du process "plan de formation" (sur base des descriptions de fonction versus cycle d'évaluation)
- Lancement d'une réflexion sur la culture d'entreprise
- Mise en place d'une politique générale axée sur le bien-être au travail (analyse de risques psychosociaux, déconnexion, équilibre vie pro/perso, fidélisation des talents).

## Gestion & finances

En 2024, la comptabilité de Bruss'help était toujours externalisée. Les pièces comptables étaient scannées et transmises via la plateforme Winbooks, permettant un traitement interactif et en temps réel des données financières, ainsi qu'une meilleure visibilité sur les opérations. Parallèlement, la gestion des subventions avait été renforcée grâce à un système structuré mis en place depuis 2023 pour organiser le suivi de chaque subside. Plusieurs améliorations avaient été introduites en 2024, notamment la centralisation des documents dans le Drive, un suivi précis des financements par projet, ainsi que l'optimisation des processus afin de renforcer la traçabilité et l'efficacité de la gestion.

En mai 2025, un changement important est intervenu avec la fin de l'externalisation de la comptabilité. La tenue quotidienne de la comptabilité est désormais entièrement assurée en interne par [Naomia Nandu](#), Assistante administrative et financière. Cette réinternalisation a permis un contrôle renforcé des opérations comptables, une meilleure cohérence entre l'encodage, le suivi budgétaire et le reporting, ainsi qu'une plus grande réactivité dans la gestion financière générale. Elle a également consolidé le suivi des subsides,

en rendant les processus plus fluides, plus cohérents et mieux intégrés aux exigences des bailleurs de fonds.

## Rapport financier

Sous la supervision de [Lucien Mukenge](#), Responsable financier, le financement 2025 a été octroyé afin de couvrir les frais de personnel et de fonctionnement. En regard de l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, la dotation 2025 a été accordée sous forme de crédits provisoires correspondant au budget initial 2024, suite au contexte politico-budgétaire en Région de Bruxelles-Capitale. Bruss'help a néanmoins clôturé l'année 2025 en équilibre budgétaire.

L'intervention de la Région de Bruxelles-Capitale couvre notamment les frais de gestion liés à : (1) la réception, la réponse et la répartition des demandes d'hébergement temporaire des personnes demandeuses de protection internationale en situation précaire dans la Région ; (2) l'orientation vers les hôtels ou les infrastructures d'hébergement collectif, ou vers Fedasil/l'Office des étrangers ; (3) la coordination des opérateurs.

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

### Financements complémentaires

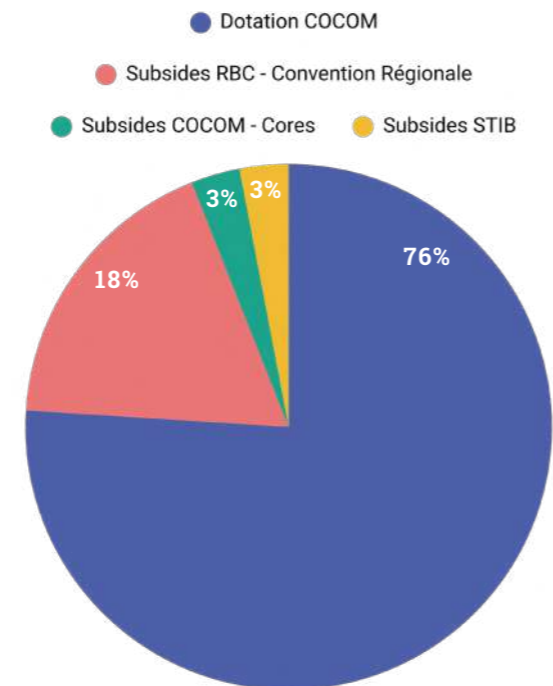
Dans la continuité du dispositif « nuitées Hôtel 2024 » projet CORES et SubLINK, la Cocom et la STIB ont alloué des moyens complémentaires qui s'étendent de décembre 2024 à décembre 2025 :

- Projet CORES - Cocom : 100 000 € alloués en décembre 2024, dont le solde 91 000 € a été utilisé durant l'année 2025
- Projet SubLINK - STIB : 75 000 € octroyés en décembre 2024, dont le solde 66 000 € a été utilisé durant l'année 2025

### Financement 2025

Dotation COCOM	2.097.000,00 €
Subsides RBC - Convention Régionale	499.000,00 €
Subsides COCOM - Cores	91.000,00 €
Subsides STIB	66.000,00 €
Total	2.753.000,00 €

### Répartition des financements 2025



## IT

Sous la responsabilité de [Steven D'Heygere](#), l'infrastructure informatique de Bruss'help a continué d'évoluer en 2025. Les efforts ont porté sur la fiabilité et la sécurité des systèmes : mise à jour des serveurs, renforcement des procédures de sauvegarde et attention accrue portée à la cybersécurité. Le développement et l'amélioration du système de cartographie et d'encodage utilisé pour le dénombrement des personnes sans abri ont également constitué un axe de travail important au cours de l'année.

### Développement et amélioration des outils IT

#### 36 BIS

Parmi les différents outils numériques mis en place, le portail 36 bis a permis de centraliser et de structurer l'ensemble des données liées aux conventions conclues dans le cadre de l'AGRBC 36 bis. Il offre un environnement sécurisé permettant aux utilisateur·rice·s d'encoder les nouvelles candidatures, d'actualiser annuellement les informations, de réaliser l'évaluation qualitative et de disposer d'une vue d'ensemble consolidée des dossiers introduits. L'outil intègre également un guide d'utilisation et des ressources facilitant la mise en œuvre du dispositif.

Sur le plan IT ont été assurés la conception, le développement et la mise en production du portail, ainsi que la structuration de la base de données, la gestion des accès sécurisés et les adaptations ergonomiques nécessaires. Le portail a permis de remplacer les suivis dispersés (notamment via Excel) par une base unique fiable, améliorant la traçabilité, la qualité des données et l'efficacité du monitoring confié à Bruss'help.

#### Masterplan Online

Le Portail Masterplan a été conçu comme un outil interne de publication offrant une vue d'ensemble claire, actualisée et structurée de l'état d'avancement des mesures inscrites dans le Masterplan. Il repose sur un ancien fichier Excel et vise à rendre lisible le suivi opérationnel des mesures par numéro, thématique, pilier stratégique, opérateur ou statut d'avancement. Il permet ainsi de centraliser l'information tout en conservant les pratiques d'encodage existantes.

Sur le plan IT ont été assurés la conception du portail, la structuration des données affichées et la mise en forme des fiches synthétiques par mesure (objectifs, calendrier, responsables, état d'avancement).

L'outil contribue à renforcer la transparence du pilotage, à faciliter la lecture transversale des actions et à soutenir la coordination interne. Le but est aussi de pouvoir afficher publiquement certaines informations sur l'évolution de chaque mesure. Il sera présenté lors de la première journée du Masterplan, début 2026.

### Aperçu des places disponibles

Dans le cadre de l'optimisation des envois liés à l'aperçu des places disponibles (HIB), une restructuration complète de la gestion des contacts et des listes de diffusion a été mise en place. La liste de diffusion centralisée a été configurée et sécurisée afin de permettre un envoi unique vers plus de 1 000 destinataires externes, tout en supprimant les manipulations manuelles via fichiers Excel et copier-coller. Un travail important de nettoyage, d'importation et de normalisation des contacts (format des alias, suppression des doublons, validation des adresses SMTP) a également été réalisé pour garantir la fiabilité des envois et limiter les retours d'erreurs.

Par ailleurs, les droits d'accès ont été entièrement revus selon le principe du moindre privilège : les rôles Exchange trop étendus ont été retirés et remplacés par des permissions strictement limitées à la gestion des contacts et des groupes de distribution. Cette configuration renforce la sécurité de l'environnement tout en permettant à l'équipe

Orientation de gérer les contacts de manière autonome et sécurisée. L'ensemble du processus a nécessité une administration avancée via PowerShell, la gestion des rôles RBAC d'Exchange Online et des tests approfondis pour assurer la stabilité du système.

### HIB

Un travail important de développement du nouvel outil HIB a été réalisé en 2025. Il est détaillé à la [page 57](#) de ce rapport.

### Perspectives et objectifs pour 2026

Dans le cadre du dispositif hôtel coordonné par Bruss'help, l'année 2026 verra entre autres la mise en place d'un système numérique visant à remplacer le bon de commande papier actuellement utilisé pour l'activation des nuitées d'hôtel. Ce projet a pour objectif de sécuriser, fluidifier et centraliser le processus d'encodage des séjours, depuis l'arrivée du bénéficiaire à l'hôtel jusqu'à la clôture de l'accompagnement. Le futur outil permettra un encodage en ligne par les équipes mobiles et ambulatoires, avec génération automatique d'un justificatif envoyé à l'hôtelier et aux responsables du dispositif. Il garantira une meilleure traçabilité des nuitées, un calcul automatisé des séjours et une réduction significative des risques de perte d'information.

Au-delà de la simplification administrative, ce système contribuera à renforcer le suivi analytique du dispositif, notamment dans le cadre des financements octroyés par les partenaires institutionnels (STIB, Vivalis, etc.). Cette évolution vise à consolider la fiabilité des données, à améliorer le pilotage stratégique du dispositif hôtel et à assurer sa pérennité dans un contexte de responsabilité partagée et de financement public.

Par ailleurs, l'année 2026 sera marquée par la poursuite du développement de la plateforme Help in Brussels, avec un accent particulier sur l'interopérabilité et la collaboration. Une coopération renforcée sera mise en place entre Bruss'help et Brussels Social afin de permettre un partage structuré et sécurisé des données entre les deux systèmes. L'objectif est d'améliorer la cohérence de l'information disponible, d'éviter les doubles encodages et de renforcer la complémentarité des outils existants au bénéfice du secteur. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'efficacité, de mutualisation des ressources et d'harmonisation des pratiques numériques à l'échelle régionale.

En parallèle, les outils liés au dénombrement continueront d'évoluer afin d'optimiser la collecte, la fiabilité et l'analyse des données. Les développements prévus visent à renforcer l'ergonomie des interfaces et affiner les capacités de traitement statistique.



## Communication

Bruss'help a poursuivi en 2025 le renforcement de ses outils de communication, sous la responsabilité d'Eva Salman, Responsable communication, et a élargi sa présence auprès des acteurs du secteur. Qu'il s'agisse des newsletters, des réseaux sociaux, des relations presse ou des événements organisés tout au long de l'année, chaque canal a contribué à mieux informer les partenaires et à diffuser les travaux de l'organisation.

### Information au secteur

Les newsletters FLASH ont continué de s'imposer comme l'outil de référence pour la diffusion rapide de l'information vers le secteur. En 2025, 50 éditions ont été envoyées à 636 abonné-e-s (soit une augmentation de 19,1 % des destinataires par rapport à 2024) avec un taux d'ouverture moyen de 46,5%, en progression par rapport à l'année précédente.

Les quatre « Actu de Bruss'help », newsletters d'information envoyées à un rythme trimestriel relatant les actions propres à l'organisation, ont poursuivi leur progression et confirmé leur utilité comme outil de lien avec les partenaires.

En septembre 2025, Bruss'help a également lancé une nouvelle newsletter dédiée au suivi du Masterplan : L'Actu du Masterplan. Cet outil vise à tenir les acteurs du secteur informés de l'avancement des mesures du plan et à valoriser les actions de terrain qui se poursuivent. Deux éditions ont été envoyées en 2025, touchant plus de 800 destinataires à chaque fois.

L'année 2025 a enfin confirmé l'utilisation des réseaux sociaux de l'organisation comme canal de diffusion à part entière. Fin 2025, Bruss'help a atteint 2.678 followers, soit une croissance de 60 % sur l'année, portée par 44.494 impressions et un taux d'engagement de 10,6 % (un résultat solide, d'autant que ce taux tend naturellement à diminuer à mesure que l'audience s'élargit).

### Événements institutionnels

Plusieurs événements importants, organisés par notre Responsable événementiel, Sophie Van Cruchten, ont rythmé l'année 2025, contribuant à la diffusion de nos travaux, au renforcement de notre visibilité et à la vie institutionnelle de l'association.

La présentation du rapport du dénombrement a donné lieu à deux temps forts. Le premier événement, en avril, s'est tenu sous la forme d'un webinar dédié à la présentation des résultats préliminaires du dénombrement des personnes

sans chez-soi en Région bruxelloise, permettant de toucher un public large et diversifié.

Le second volet, organisé le 18 juin à l'Université libre de Bruxelles (ULB), a permis d'approfondir l'analyse en s'appuyant sur les données qualitatives collectées lors du dénombrement. Grâce à une enquête plus large qu'en 2022, le rapport final a offert une compréhension inédite des profils et des trajectoires des personnes concernées, favorisant un débat riche et éclairé lors de l'événement en présentiel.

Notre Assemblée générale annuelle s'est tenue au mois de juin. Ce rendez-vous statutaire a permis de faire le point sur les activités de l'année écoulée, de présenter les perspectives à venir et d'échanger avec nos membres.

Dans le cadre de la Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, nous avons également participé aux portes ouvertes organisées fin novembre, offrant une opportunité de rencontre avec les professionnel-le-s du secteur et les partenaires, et permettant de mettre en lumière nos missions et actions.

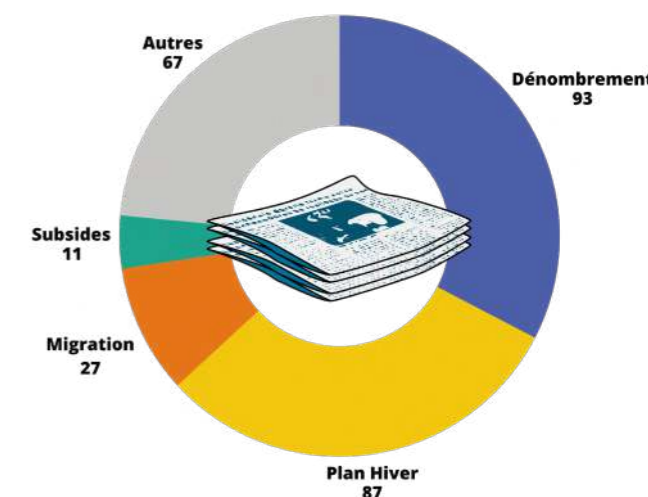
Enfin, nous avons pris part à la première édition du Forum Logement et Inclusion, organisée le 5 novembre par Bruxelles Logement et Bruss'help. La matinée était consacrée à la thématique des

expulsions en Région de Bruxelles-Capitale, avec des interventions riches et variées permettant un échange approfondi sur cette problématique sociale majeure.

### Relations presse

En 2025, 260 articles mentionnant Bruss'help ont été recensés, dans la continuité de la progression observée depuis 2020. La couverture médiatique a accompagné les moments clés de l'activité de l'organisation : l'activation du plan froid extrême en janvier, la publication des résultats préliminaires du dénombrement en avril, la sortie du rapport complet en juin, et à nouveau le plan froid extrême en décembre.

### Retombées presses 2025 par thème



## Communication & cohésion d'équipe

À la mi-septembre, l'ensemble de l'équipe de Bruss'help s'est réunie à l'occasion d'une mise au vert organisée par [Sophie Van Cruchten](#), Responsable événementiel. Cette journée privilégiée s'est tenue à la Ferme Nos Pilifs, une entreprise de travail adapté qui offre un emploi utile et valorisant à 145 personnes en situation de handicap.

Ce temps de respiration collective a permis à chacun-e de sortir du cadre quotidien, de renforcer les liens d'équipe et de partager un moment convivial dans un environnement bucolique et inspirant. Organiser cette rencontre au sein d'une structure porteuse de sens, engagée dans l'inclusion et la valorisation des compétences, a donné une dimension toute particulière à cette journée, en cohérence avec les valeurs que nous défendons.

À l'aube des fêtes de fin d'année, l'équipe de Bruss'help s'est à nouveau réunie pour partager son traditionnel repas de Noël. Cette édition s'est tenue à La Cuisine de Flore, dans un format participatif où chacun-e a mis la main à la pâte. Accompagnée d'un Chef chevronné, l'équipe a préparé collectivement le repas, faisant de ce moment un véritable temps de collaboration et de convivialité.

Au-delà du plaisir de cuisiner et de partager ensemble, ce repas s'est inscrit dans un lieu attentif aux circuits courts et aux producteurs locaux, proposant des menus de saison à base de produits biologiques et veillant à la réduction des déchets. Un moment chaleureux et engagé, en cohérence de nouveau avec les valeurs que nous portons au quotidien.

Par ailleurs, dans une volonté de renforcer le bien-être au travail et de garantir un cadre professionnel sécurisant pour toutes et tous, une personne de confiance a été identifiée en interne. Cette désignation constitue une étape importante dans la structuration de notre politique de prévention des risques psychosociaux et dans la promotion d'un climat de travail fondé sur l'écoute, le respect et la confidentialité. La personne désignée entamera son parcours de formation en 2026, afin d'exercer pleinement ce rôle et d'accompagner au mieux les membres de l'équipe qui en exprimeraient le besoin.

## Les engagements tenus

Renforcement des ressources humaines et structuration interne

Une gestion financière transparente et optimisée

Développement et optimisation des outils numériques

Communication vers le secteur & visibilité renforcées

Mise au vert de l'équipe Bruss'help , septembre 2025



# (Re)mettre l'oignon dans la terre

L'édito qui ouvre ce rapport filait une image, celle de l'oignon dont on pèle indéfiniment les couches, à mesure que 2025 nous obligeait à revoir notre description du réel. Trois couches faisaient pleurer : le vide politique d'une Région privée de gouvernement plus de cinq cents jours, les équipes que ce vide a laissées s'abîmer, l'installation d'un discours qui criminalise les migrant-e-s et réduit les laissé-e-s pour compte à leurs seuls symptômes. D'autres, plus discrètes, dessinaient autre chose : un Masterplan qui inspire les réorientations stratégiques du secteur, une équipe à Bruss'help enfin remise en ordre de marche, une mayonnaise qui prend avec Vivalis, Bruxelles Logement, la SLRB, IrisCare, la STIB, les communes et les CPAS.

Conclure ce rapport, ce n'est pas reprendre une dernière fois ces couches. C'est poser le geste suivant : remettre l'oignon dans la terre. Identifier ce qui, dans ce que 2025 a permis ou

laissé en suspens, doit être semé pour 2026 et nommer ce qui, à défaut d'être tenu, sera tenu pour coupable.

## Ce que 2025 a réellement déposé

L'année qui s'achève laisse derrière elle des acquis qui ne sont ni anecdotiques ni réversibles, à condition qu'ils soient tenus.

D'abord, le Masterplan a quitté le statut de document pour devenir selon Brupartners, la « seule feuille de route crédible pour sortir du sans-abrisme ». Les mesures ont des porteur-se-s nommé-e-s, le Comité de Coordination Restreint en assure la supervision stratégique, un monitoring semestriel a été instauré, une Journée du Masterplan se prépare pour 2026. La mise en œuvre s'est doublée d'un dialogue plus

fluide avec les administrations et les exécutifs. La signature politique de l'horizon 2030 n'est plus seulement déclarée, elle se construit.

Ensuite, l'article 36bis a connu ses premières entrées en logement. Convention-cadre, convention-type, outil de monitoring, deux tables-rondes avec les opérateurs sans-chez-soi, désignation d'une personne de référence à Bruxelles Logement : le quota d'attribution de 6 % de logements sociaux aux personnes sans chez-soi à l'horizon 2027, qui aurait pu rester programmatique, a commencé à délivrer. C'est, dans cette année éprouvante, un fait dont la portée se mesurera pleinement dans les années qui viennent.

Le Brussels Deal, partenariat avec Fedasil sur l'octroi d'accueil aux demandeur-se-s de protection internationale, a vu sa coordination opérationnelle se renforcer : monitoring trimestriel produit avec l'OIM, monitoring spécifique MENA depuis début 2025, finalisation des modèles d'hébergement (hommes isolés, MENA, familles) avec le SPRB, lancement des concertations MENA et santé mentale DPI, premiers travaux sur la Finalisation du Trajet Migratoire avec le CPAS de Bruxelles. Sur un terrain où les contraintes fédérales se sont durcies, Bruss'help a tenu sa fonction d'interface, sans laquelle des dizaines de situations seraient tombées dans les angles morts.

L'observatoire, lui, a tenu sa fonction d'instrument de justice sociale. Le dénombrement 2024 a été publié, analysé, restitué et publicisé. La recherche sur les personnes sans titre de séjour (qui représentent environ 25 % de la population sans-abri bruxelloise) a franchi un seuil avec la publication dans l'European Journal of Homelessness et sa contribution comme experte nationale à l'European Observatory on Homelessness de la FEANTSA. Le volet qualitatif « *Should I stay or should I go* » se construit sous comité scientifique et comité d'experts. Bruxelles ne pense plus son sans-chez-soirisme à huis clos européen.

Enfin, Bruss'help a été remise en mouvement. Quatre postes structurants ont rejoint l'équipe : Conseillère Logement, Conseillère Dispatching, Conseiller MEAL, Conseillère Migration pour le suivi des personnes sans titre de séjour. La direction, après la transition assurée par Mehdi Kassou ad interim, a été reprise par Eric Husson en septembre. La comptabilité a été ré-internalisée. De nouvelles concertations (Travail de rue, Accueil de jour, Prévention/Communes, MENA, santé mentale DPI) ont structuré le maillage régional. Et, en dépit d'une dotation accordée sous forme de crédits provisoires, l'organisation a clôturé l'exercice en équilibre budgétaire. Aucun de ces gestes pris isolément ne suffit ; tous ensemble, ils dessinent une organisation prête à porter les exigences de 2026.

## Ce qui ne tient qu'à un fil

Tenir ce cap suppose de nommer, sans euphémisme, ce qui s'est défilé ou menace de se défaire.

La faillite du Centre Athéna a été un signal. La mise en veilleuse de COVER, dont le rapport mesure la portée à la fois sanitaire et coordinatoire, en est un autre. La fin de Coresponsabilité au 31 décembre 2025 prive six services ambulatoires renforcés et les jeunes MENA en errance accompagnés depuis les hotspots d'une assise indispensable. SubLINK, dispositif que les équipes de DIOGENES, du Projet Lama, de Transit, du New Samusocial et de Bruss'help ont fait vivre auprès de 965 personnes en 2025, perdra 25 % de ses capacités au 1er janvier 2026 et 50 % fin mars si rien n'est tranché en urgence. Le dispositif Nuitées hôtel n'a de garantie qu'au premier semestre 2026. Le Plan froid extrême 25-26 a dû être déployé de manière éclatée, gymnase après gymnase, faute d'infrastructures stables et d'acceptabilité sur les territoires déjà saturés par les violences liées au trafic de drogue bruxellois.

Ce qui se joue ici dépasse la mécanique budgétaire. C'est la capacité du secteur à offrir un continuum – depuis la maraude jusqu'au logement, depuis l'urgence sanitaire jusqu'à la stabilité administrative – qui se trouve fragilisée.

Un dispositif qui s'arrête, ce sont des personnes qui retournent en rue ou dans le métro. Et pour reprendre les chiffres mêmes que ce rapport documente (1.000 personnes à la rue, 3 000 dans les infrastructures d'urgence, 6.000 dans des logements non durables, 6 millions de nuits sur le chapelet de l'indignité), la vacance d'un dispositif n'est jamais comblée par un autre. Elle se paie comptant par celles et ceux que personne n'aura plus accompagné-e-s.

Laisser ces ruptures s'installer, c'est valider qu'on les considère comme un solde acceptable. Ne rien faire ce n'est pas rien. C'est coupable.

## Ce qui s'ouvre en 2026

L'année qui vient n'est pas une page blanche. Elle a déjà ses jalons.

La première Journée du Masterplan se tiendra en 2026, accompagnée de la présentation du Portail Masterplan Online et des fiches synthétiques par mesure. Le déploiement de l'outil informatique commun à tous les opérateurs de l'urgence, préalable au dispatching centralisé prévu en 2027, entrera dans sa phase opérationnelle. La nouvelle plateforme Help in Brussels, dont l'architecture a été refondue en coulisses cette année, sera mise en service, en interopérabilité accrue avec Brussels Social. Le Forum Logement et

Inclusion, co-organisé avec Bruxelles Logement, aura sa deuxième édition. La stratégie régionale « personnes en migration » prendra forme, articulée à la reconfiguration du HUB humanitaire vers un centre de jour agréé par la COCOM. Le rapport stratégique des capacités, occupations et besoins ouvrira partiellement ses données à la publicisation. Le groupe de travail issu du CU-CI sur le renforcement de l'accès aux droits via le CPAS produira ses recommandations.

À cette feuille de route s'ajoutent des décisions politiques que Bruss'help ne maîtrisera pas, mais qu'elle portera frontalement avec les opérateurs et les fédérations : sécuriser les dispositifs essentiels comme SubLINK et le dispositif Nuitées hôtel ; reconstituer une fonction de veille sanitaire que la suspension de COVER a privée d'expertise ; soutenir du pluri-annuel ; doter le Masterplan, mesure par mesure, des moyens correspondant à ses ambitions.

Ces dossiers ne se traiteront pas en silos. C'est ce que le travail mené en 2025 a confirmé : la coordination n'est pas une option, c'est une condition de survie collective. Là où les acteurs se sont parlé, le secteur a tenu. Là où l'incertitude budgétaire a fissuré les équipes, ce sont les personnes les plus précaires qui ont payé. Cela ne se reproduira pas une année de plus sans réponse.

## À celles et ceux qui ont fait cette année

Un rapport d'activité, c'est en filigrane un rapport humain. Derrière chaque ligne, il y a l'équipe de Bruss'help : celles et ceux qui ont assuré la transition, accueilli les nouveaux postes, tenu la cellule orientation, animé les concertations, fait tourner les outils, monté les événements, accompagné des partenaires aux priorités parfois contradictoires, créé des consensus.

Il y a les opérateurs et fédérations qui font le secteur – AMA, BICO, Fédération des CPAS et BRULOCALIS, ainsi que la longue liste de partenaires associatifs reprise en page de remerciements, qui ont tenu malgré tout. Il y a la COCOM, mandante de Bruss'help par ordonnance, et les collaborations désormais nourries avec Vivalis, Bruxelles Logement, la SLRB, IrisCare, la STIB, la SNCB, les communes, les CPAS, le SPRB, Fedasil, le SPP-IS, safe.brussels. Il y a la dimension européenne : la FEANTSA, l'European Observatory on Homelessness, les réseaux qui élargissent l'horizon. Il y a les bénévoles, et celles et ceux dont l'engagement personnel ne se mesure dans aucun rapport.

Il y a, surtout, les personnes accompagnées, qui font à Bruss'help et à ses partenaires la confiance – toujours fragile, toujours à mériter – de leur histoire. C'est pour elles que tout ce que ces pages décrivent prend sens, et c'est devant elles que ces pages doivent répondre.

## Le travail continue

Le Masterplan se mesure à 2030. Cette échéance n'est pas un calendrier, c'est une obligation. La tenir, dans le contexte qu'a décrit l'édito de ce rapport, suppose une exigence simple : faire en 2026 ce que 2025 a montré possible, et tenir pour responsable tout ce qui – défaitisme institutionnel ou lassitude budgétaire – viendrait s'y opposer.

Bruss'help y prendra sa part. Coordonner, programmer, documenter, interpellier, orienter. Accompagner ce mouvement collectif vers un Bruxelles où plus personne ne dort dehors. Avec lucidité, l'écart entre cette ambition et le quotidien est mesuré chaque jour, et sans rien céder sur l'exigence.

L'oignon, Bruss'help l'a remis dans la terre. Reste à le faire pousser.

Le travail continue.



**Eric Husson**  
Directeur 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 – Babel (asbl L'équipe) – Bru4Home – Brussel Platform Armoed (BPA) – Bruxelles Laïque – Bruxelles Accueil Porte Ouverte – Caritas – Le CAW – CCL – Cellule du cœur (EPUB) – CEMome – 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 – Le Pilier (Modus Vivendi) – 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 :

BRULOCALIS – Bruxelles Environnement – CityDev – Commission Européenne – Commission communautaire commune (COCOM) – Commission Communautaire Francophone (COCOF) – CPAS des 19 communes de la Région – CH Saint Pierre – Délégue général aux droits de l'enfant – Fedasil – Fédération des CPAS – Team Herscham Pol Bru – Hôpital Saint-Pierre et ensemble des hôpitaux IRI Set de la RBC – Kind & Gezin – New Samu social – Observatoire Wallon du Sans-Abrisme (OWSA) – 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 – 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 – Université Catholique de Louvain – Université Libre de Bruxelles.

**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

