



# Aide d'urgence et d'insertion Vers un nouvel outil régional

## Rapport d'activité 2019

Rapport d'activité de l'Association de Droit  
Public Bruss'help

Période du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 mars 2020

Rue de l'Association, 15  
1000 Bruxelles  
T : 02/880.86.89

[www.brusshelp.org](http://www.brusshelp.org)

Editeur responsable : François BERTRAND

Bruss'help ASBL  
15, rue de l'Association – 1000 Bruxelles

Mise en page : Bruss'help  
Photo de couverture : Olivier PAPPEGNIES

# TABLE DES MATIÈRES

**PREAMBULE**

**INTRODUCTION**

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**CONSTRUCTION DES MISSIONS**

**2019 : ANNÉE DE DÉLIBÉRATIONS**

**PROCESSUS MISSIONS-VALEURS**

**OBSERVATOIRE**

**ETUDIER- EVALUER**

**COORDINATION-ORIENTATION**

**NOUVELLE APPROCHE**

**SERVICES AUX ACTEURS DE L'AIDE**

**AIDE AUX JUSTICIABLES**

**RESSOURCES HUMAINES**

**BRUSS'HELP DANS LES MEDIAS**

**FINANCES**

# SORTIR DU SANS-ABRISME

Nous avons un consensus. Peut-être le seul mais il est puissant : mettre fin au sans-abrisme. Tous les acteurs, des plus institutionnels aux plus anticonformistes, de l'urgence et de l'insertion, se rassemblent derrière une vision: sortir du sans-abrisme. Cela signifie éviter que quiconque se retrouve à la rue et en sortir ceux qui y vivent. Tous les actes de tous les acteurs, sans exception, serviront ce projet mobilisateur : mettre fin au sans-abrisme. Bruss'Help a pour seule mission de soutenir cette vision partagée.

Ce n'était pas gagné.

Aussi faut-il remercier toutes celles et tous ceux qui ont tissé ce consensus. A tâton. Quelques personnes, quelques organisations ont osé, dès le début des années 2000, à se positionner en rupture avec la gestion du sans-abrisme. Elles ont posé le changement de paradigme, dans la parole et dans les actes. Il y a eu les manifs et les manifestes, les pamphlets et les communiqués de presse, les études et les auditions au Parlement.

Il faut remercier celles et ceux qui ont drafté les contours d'une nouvelle institution publique née du scandale et de l'impuissance. Chaque recensement nous enfonçait toujours plus profond dans l'échec : 1000 personnes à la rue, puis 2.000 puis 4.000. Jusqu'à ce que toute la presse pointe du doigt l'un d'entre nous et le gouffre entre sa mission et son éthique. Il en a fallu, de l'énergie et de l'abnégation, pour oser une piste, une Ordonnance, deux asbl de droit public, et des budgets en croissance bien qu'impitoyablement assaillis par l'urgence.

Il faut remercier celles et ceux qui ont tourné la page, éteint la lumière en sortant, ouvert une nouvelle porte et essuyé les plâtres. Nous pensons notamment à Karen Mets et Bruno Vinikas à qui nous dédions ce préambule et ce rapport d'activité.

Les récents statuts de Bruss'Help font courir le premier exercice jusqu'au 31 mars 2020. A l'heure d'écrire ce rapport d'activité, le Coronavirus impose son rythme à Bruss'Help. Une épreuve du feu. Une épreuve relevée par la douzaine de personnes qui portent Bruss'Help, coachée par François Bertrand qui mérite à lui seul tous les remerciements précédents. Aujourd'hui, cette équipe a retroussé ses manches pour aider le secteur dans la riposte au Covid. Demain, qu'il s'agisse d'étudier, de coordonner ou d'orienter, Bruss'Help ne sera jamais là que pour aider à en finir avec le sans-abrisme.

Pierre VERBEEREN

Président *ad interim*

# INTRODUCTION

La naissance d'un service public n'est pas chose courante. Elle n'est pas non plus chose aisée. En juin 2019, le centre d'appui au secteur de l'aide aux sans-abri -La Strada- tirait sa révérence. Il laissait un espace libre voulu par le législateur où développer et repenser des outils de coordination pour l'aide d'urgence et d'insertion : **Bruss'help**.

Sa création est intervenue dans une période particulière : à l'intersection de deux législatures, durant la transition entre équipes ministérielles, conjointement au processus de refondation du Samusocial. Après le scrutin régional 2019 et durant l'été, un Conseil d'Administration transitoire a poursuivi la mise en place du cadre administratif et financier permettant d'assurer, à partir de la rentrée de septembre, une mise en route progressive de Bruss'help.

Le présent rapport reflète les défis inhérents à toute mise en route institutionnelle. Le dernier trimestre 2019 fut essentiellement marqué par la mise en place d'une **gouvernance paritaire**, la mise en conformité des instruments administratifs ainsi que la mise en œuvre d'un plan de recrutement tourné vers une **professionnalisation accrue**. Ces éléments étaient nécessaires. Pour apurer les fragilités et limites issues des dernières années de La Strada, mais également et surtout, pour pouvoir hisser en 2020 une voilure ambitieuse, doter le navire d'une identité et baliser les contenus de missions.

Pour autant, les actions réalisées permettent de proposer des résultats intéressants. Au niveau de la fonction « Observatoire » : la **reconstruction de liens solides avec le champ de la recherche académique et publique** (Observatoire de la Santé et du Social) initie un ancrage dans le paysage bruxellois orienté développement de mesures concrètes de sortie du sans-abrisme. De même, de **nouveaux modes de coordination** ont été activés dès septembre. Ils portent sur une nouvelle coordination globale hivernale et des comités thématiques. Pour chacun, une méthode portant sur la lisibilité et la mise en cohérence des dispositifs dans leur diversité a été apportée.

La pierre angulaire des six derniers mois a été de **développer l'expertise et coller à la réalité de terrain**. Construire un rapport de confiance, plus de présence sur le terrain, des thématiques qui cadrent avec les besoins, plus de présence médiatique, ... l'année fut intensive autant qu'exemplaire en termes d'investissement de l'équipe de travailleurs en plein renouvellement.

De nombreux défis restent à relever pour positionner Bruss'help dans le champ de la santé et du social et en faire un acteur de référence d'une **nouvelle vision de l'aide aux personnes sans-abri et mal logées**. L'important est d'être déjà en chemin.

François BERTRAND

*Directeur ff.*

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Suite à la fondation de l'association de droit public Bruss'help, une Assemblée Générale Extraordinaire (24 juin 2019) et deux sessions rassemblant les membres du Conseil d'Administration se sont tenues entre juin et septembre. Conformément à ses statuts, Bruss'help est désormais dirigée par un Conseil d'Administration composé de représentant-e-s des pouvoirs publics, du secteur associatif de l'aide aux sans-abri et de la société civile.

Depuis septembre, ce Conseil d'Administration paritaire s'est réuni trois fois durant le dernier trimestre 2019 et deux fois au premier trimestre 2020. Les Administrateurs avaient par ailleurs participé le 5 septembre à une séance de passation des dossiers actifs issus de l'ancienne Strada.

Le CA a désigné M. Birger Blancke à la Vice-Présidence. La Présidence est restée vacante. L'action du Vice-Président durant le dernier trimestre 2019 fut précieuse : appui au Directeur ff., réalisation de sessions préparatoires aux CA portant sur la gouvernance et la gestion des ressources humaines. Un soutien de Mme Christine Vanhessen, Administratrice, fut également de mise. Il portait sur l'expertise financière en vue de préparer de nouveaux modèles exigés par la nouvelle forme de l'ASBL.

Les principaux points d'engagement du Conseil d'Administration durant le dernier trimestre 2019 ont porté sur les éléments suivants :

- ✓ **Septembre** : clôture de la procédure de recrutement d'un Directeur Général et la désignation d'un directeur *ad interim*.
- ✓ **Octobre** : établissement d'une base de gestion et l'analyse des impératifs légaux et administratifs (Attendus linguistiques, Commission Paritaire du nouvel Organisme).
- ✓ **Novembre** : préparation des attendus liés aux nouvelles modalités et directives de contrôle budgétaire (novembre).
- ✓ **Décembre** : développement du cadre du personnel pour satisfaire aux missions de base.

COMPOSITION AU 30 SEPTEMBRE
<b>PRESIDENCE</b> Karen Mets (One Brussels sp.a)
<b>VICE-PRESIDENCE</b> Birger Blancke (Bico Federatie)
<b>ADMINISTRATEURS</b> Christine Vanhessen (Fédération AMA), Pierre Verbeeren (Médecins du Monde), Vincent Libert (Défi), Cédric Vreschooten (Open VLD), Bruno Vinikas (PS), Martin Dedree (CdH)

COMPOSITION AU 31 DECEMBRE
<b>PRESIDENCE</b> Vacante
<b>VICE-PRESIDENCE</b> Birger Blancke (Bico Federatie)
<b>ADMINISTRATEURS</b> Christine Vanhessen (Fédération AMA), Pierre Verbeeren (Médecins du Monde), Vincent Libert (Défi), Catherine Morenville (Ecolo), Xavier Van Cauter (PS), Cédric Vreschooten (Open VLD) Bram Fret (Groen) Gudrun Willems (Commissaire au Gouvernement), Bénédicte Hendrick (Commissaire au Gouvernement), Tina Martens (Observatrice du Gouvernement)



# CONSTRUCTION DES MISSIONS

La rentrée de septembre a vu la prise de fonction du nouveau Conseil d'Administration mais également la présentation des lignes de priorités du Ministre de la Santé et du Social, Alain Marron, au secteur de l'aide aux sans-abri. Ces lignes s'inscrivent dans la Déclaration de Politique Régionale, laquelle comprend la mise en œuvre de l'Ordonnance portant sur l'aide d'urgence et d'insertion. Cette mise en mouvement impliquait la finalisation des définitions et contenus des Arrêtés d'Exécution y afférant ainsi que l'impulsion de fonctions ensemblières pour Bruss'help.

## 2019 : Année de délibérations

Dans la configuration prévue par le législateur, l'action et le financement sont cadrés à terme, par un contrat de gestion (*Art 68 § 1 de l'Ordonnance*). Les premiers mois de fonctionnement de Bruss'help ont ceci de particulier qu'ils ont suscité différents moments d'introspection et de questionnement des fonctions à activer pour préparer par étapes, les balises et fondations de l'action des composantes de l'organisme. Deux pôles de fonctions ont été activés au dernier trimestre 2019 : le pôle « Observatoire » (*Art 65*) comprenant les missions de recherches et d'études et le pôle « Coordinations » (*Art 64*). Les missions relevant de l'orientation corrélées au pôle coordinations ont été gardées en suspens.

Au niveau de l'équipe salariée, plusieurs moments de brainstorming portant sur l'identité du pôle « Observatoire » et des outils de coordination ont jalonné le dernier semestre 2019 et le mois de janvier 2020. Ces moments ont été doublés de rencontres individuelles liées aux contenus de travail et aux profils de fonction dans le cadre de cette période de démarrage.

Déoulant de ces moments et en liaison avec les orientations construites par le CA, une charte graphique de transition a été adoptée en octobre 2019. Celle-ci est déclinée dans chacun des outils, visuels, documents et sites internet issus de l'ancienne Strada.

# EN BREF

## Bruss'help en trois points

- « **Etudier** » : récolter et analyser les données, produire des évaluations orientées solutions durables.
- « **Coordonner** » : des dispositifs adéquats, concertés avec les acteurs de terrain et les pouvoirs publics.
- « **Orienter** » : les personnes sans-abri ou en besoin de guidance vers les aides/organismes compétents.

Cette charte reprend l'iconographie des services régionaux et le logo de l'Iris décliné selon un nouveau code couleur associant le bleu pétrole, le blanc et le gris clair. Le logo de Bruss'help s'accompagne des fonctions transverses issues de l'ordonnance déclinées en verbes pour les tourner vers l'action : « analyser », « coordonner » et « orienter ». Le logo secondaire, couramment employé dans le champ de l'action sociale en Europe, symbolise la centralité de la personne et son appui.

**bruss'help.brussels** 

Analyser · Coordonner · Orienter  
Analyseren · Coördineren · Gideren



### **(r)établir des liens de confiance**

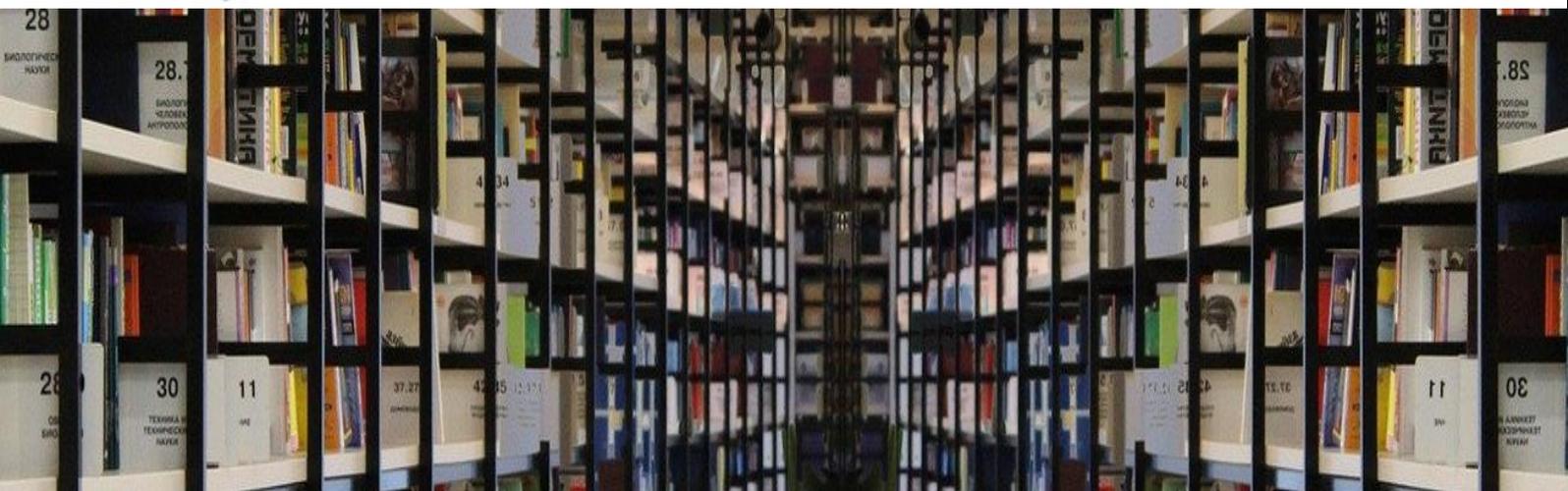
Délibérer passe par la confrontation de points de vue pour trancher des choix adopter des décisions. Construire de premiers pôles d'intervention circonscrits renvoyait à la contingence des effectifs de travail à recomposer. Parallèlement, il s'est agi au sein des instances (AG, CA) comme de l'équipe de restaurer des liens de confiance entre/avec des partenaires d'un secteur fréquemment au centre de lignes de tensions.

Au niveau des contenus d'activités, le parti pris a été de prioriser une nouvelle approche au niveau du pôle des « coordinations » lequel permettait d'innover en termes d'aide à la planification autour de l'enjeu du « plan hiver » amené à laisser place à une annualisation des mesures et à des solutions articulant urgence et accès au logement .

Dans la reprise d'activités, les pôles de coordination ne se sont pas pour autant restreint à la nouvelle vision de la gestion hivernale. Plusieurs nouveaux lieux d'échanges et de concertation ont été testés à travers différents comités thématiques portant sur les enjeux suivants : travail de rue, problématique des jeunes en errance, santé publique. L'objectif connexe a été sur ces comités de sortir des cadres traditionnels de concertation de l'ancienne Strada, permettant de nouer de nouveaux contacts avec les représentants de secteurs connexes à l'aide aux personnes sans abri. Ces espaces ont permis de faire connaître les différents chargés de mission auprès du réseau des acteurs du social et de la santé.

### **Processus vision-missions-valeurs**

En novembre 2019, le signal démarrage d'un chantier portant sur la définition des missions et valeurs voulues pour Bruss'help a été donné par le Conseil d'Administration. Pour ce faire, Bruss'help a fait appel à un prestataire en consultance en décembre 2019. Une première mise au vert du Conseil d'Administration consacrée à l'implémentation de l'Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion s'est tenue le 4 février 2020. Echelonné sur un trimestre, ce processus a été mis en suspens lors de la crise Covid-19. Le marché de consultance et la poursuite de cette dynamique reprendra après le déconfinement.



# OBSERVATOIRE

La fonction « Observatoire » a constitué un axe d'activités saillant, dans la mesure où plusieurs analyses ont été effectuées et publiées dans la première moitié de l'année 2019, notamment, l'étude ensemblière du dénombrement régional des personnes sans abri et mal logées. Comme Observatoire, Bruss'help se concentre sur le **recueil, l'analyse et la diffusion d'informations**. La **rigueur scientifique** est fondamentale. Pour garantir la qualité de son travail, l'indépendance dans son travail tant par rapport aux décideurs politiques que par rapport aux services, associations et acteurs de terrain est essentielle. Cette indépendance concerne la manière dont les informations sont recueillies, analysées et dont les résultats sont interprétés et diffusés.

Au sens de l'Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion, le scope de cette fonction est précisée et porte sur les champs suivants :

- ✓ Elaboration d'études et analyses sur bases d'outils quantitatifs et qualitatifs destinés à connaître le nombre et les caractéristiques des personnes sans abri en Région Bruxelloise.
- ✓ Identification des mesures et conseils en amélioration des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion en y intégrant la dimension de genre.
- ✓ Recherche et développement en matière d'initiatives de prospection en logements stables au profit des publics accueillis en centres d'urgence et d'insertion.
- ✓ Information des centres quant aux changements légaux et administratifs en matière de prise en charge du sans-abrisme et sensibilisation sur la problématique du sans-abrisme.

De façon transversale, l'Observatoire est chargé d'intégrer la **dimension prévention du sans-abrisme** aux études et analyses produites. La prise en compte de l'approche genrée ainsi que la participation des publics sans-abri et mal logés est un attendu de l'ordonnance qui a pu être intégré aux activités de l'Observatoire dès 2019. Enfin, le fait de développer des propositions et mesures sur toutes questions en rapport avec les problématique sociales et socio-sanitaires articule à terme celui-ci avec les fonctions de coordination et d'orientation de Bruss'help.

## Positionnement dans l'espace sectoriel et les outils régionaux

Bien que le processus « identité-missions-valeurs », en cours de lancement durant la fin de l'exercice 2019, n'ait pas encore déterminé tous les contours de l'Observatoire Bruss'help, l'option retenue en période de transition a été double. D'une part, asseoir les collaborations avec les partenaires régionaux connexes à l'instar de l'Observatoire de la Santé et du Social et du Centre Bruxellois de Documentation Sociale et d'autre part, d'inscrire les recherches en cours dans une nouvelle perspective de lien avec les enjeux concrets de la politique de lutte contre le sans-abrisme et la grande précarité. Ceci a impliqué de rester vigilant et à pas impliquer l'Observatoire dans une fonction militante dévolue aux associations. L'intégration de l'Observatoire dans le paysage des outils publics régionaux s'est marquée par trois caractéristiques :

- ✓ L'Observatoire est **au service du public**, ici compris comme les acteurs publics et privés de terrain de l'aide aux personnes sans abri, les administrations et pouvoirs publics ;
- ✓ L'Observatoire est **attentif aux besoins de ses destinataires et accessible** (il offre ses services et publications gratuitement). Le public cible des publications sont les acteurs précités et le grand public.
- ✓ Les publications dans des revues scientifiques ne sont pas une fin mais un moyen. Celles-ci ne sont pas exclues mais se font en **partenariats avec des équipes universitaires et/ou institutionnelles connexes**, dans le cadre du scope d'intervention prévu par l'Ordonnance.

Élément distinctif important vis-à-vis de la recherche fondamentale ou des instruments de recherche institutionnels régionaux et interrégionaux, l'Observatoire se veut en prise avec une logique d'action et d'appui avancé à l'action.

### Au service des acteurs de terrain

Les politiques ayant un impact sur la santé et sur la pauvreté sont multidimensionnelles. Pour agir efficacement dans ces domaines, il faut des politiques transversales, qui concernent de nombreuses compétences. En mettant à la disposition des acteurs du secteur sans abri et des secteurs connexes des outils qui permettent de mieux comprendre la réalité sociale et de santé des populations précarisées auprès desquelles elles interviennent, nous leur permettons aussi d'étayer leurs observations et de renforcer leur expertise afin qu'ils puissent renforcer leurs bonnes pratiques.

*Activités effectuées de septembre 2019 à mars 2020 :*

- **22 Octobre 2019** : Présentation de l'évaluation de cinq années de Housing First en Région Bruxelles-Capitale et exposé sur la plus-value des démarches en post-hébergement à l'occasion de la présentation du Cahier *Regards Croisés* du [Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2018](#) de l'Observatoire de la Santé et du Social au Parlement Bruxellois.
- **28 Novembre 2019** : Présentation du rapport de dénombrement des personnes sans abri et mal logées en Région Bruxelles-Capitale et exposé focus sur la répartition genrée et de jeunes en

errance de la population sans abri à l'occasion de la semaine du secteur de l'aide aux sans-abri « *Enfants sans abri, quels citoyens demain ?* » organisée par la Fédération BICO.

- **10 février et 8 mars 2020** : Cycle de formation sur les maladies respiratoires (Tuberculose) entamé en collaboration avec le FARES auprès des acteurs des services d'hébergement et de jour. Ces formations ont rassemblé 50 participants (Directions et travailleurs des services de jour et d'hébergement du secteur sans abri). Ce cycle a été interrompu par la Crise Covid-19 et reprendra en 2020 lors du déconfinement. Parallèlement à ce cycle, la création d'un E-Learning orienté « prévention et détection » de la tuberculose adapté aux professions de l'aide aux personnes sans abri a débuté en mars 2020.

## Interface dans la transmission des connaissances

L'Observatoire Bruss'help se situe à l'interface de 3 espaces différents : celui des intervenants publics et associatifs de terrain, celui des scientifiques et celui des institutions et administrations assurant les compétences action sociale et santé publique. Ces espaces ont des calendriers, langages et objets différents. L'étude et l'analyse développée par Bruss'help peut jouer un rôle de « médiateur ». Ceci implique une complémentarité des approches et compétences au sein de l'équipe de chargés de mission et d'études. En 2019 et 2020 cette complémentarité a combiné expérience de travail de terrain et ouverture aux réalités du travail politique dans un contexte de construction de Bruss'help et d'entame d'une nouvelle législature régionale.

*Activités effectuées de septembre 2019 à mars 2020 :*

- **14 octobre et 13 novembre 2019** : Participation en coopération décentralisée à la préparation du « *Dénombrement test des personnes sans abri et mal logées de l'agglomération liégeoise* ». Mission de conseil scientifique au *Relais Social du Pays de Liège* et inscription scientifique dans le cadre du programme Européen URBACT ROOF. Ce programme se situe à la croisée de deux thématiques pour le développement intégré et inclusif des villes : la réduction de la pauvreté urbaine et de l'exclusion sociale, d'une part, et l'accès au logement pour tous, de l'autre. Il s'agit, pour les équipes du projet, non seulement de répertorier une série de logements inoccupés ou vacants mais aussi de trouver des stratégies innovantes pour les activer pour des publics démunis.
- **Octobre 2019 à Mars 2020** : Participation à 3 comités de pilotage « *Dénombrement sans-abrisme et l'absence de chez-soi* » coordonné par la *Fondation Roi Baudouin*. Ce projet, associant Bruss'help, l'Observatoire de la Santé et du Social, l'IWEPS, la KUL et l'ULg concerne le comptage 'point-in-time'. Il fait suite au programme MEHOBEL et vise à mieux recenser le phénomène du sans-abrisme afin de pouvoir adapter les politiques publiques en conséquence. Bruss'help a apporté son expertise en centrant son intervention sur les indicateurs permettant des chiffres comparables entre les différentes villes et Régions ainsi que sur la nécessité de déclinaisons régionales probantes dans le cadre de la stratégie nationale visée par le projet.

## Evaluations des mesures et dispositifs d'aide

La fonction d'évaluation est neuve. L'Ordonnance apporte une exigence de monitoring des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion. L'aide à la décision et au paramétrage de mesures et dispositifs est un rôle qui a été assuré dès septembre 2019 à travers la mise en œuvre de la Coordination Globale Hivernale (Voir : Chapitre « Coordination-Orientation »). Sachant que les acteurs publics comme les acteurs de terrain sont exposés à une multitude d'informations provenant de sources diverses, (informations provenant des médias, de plaidoyers, de service spécialisés), il a été essentiel de construire de premiers outils de suivi de projet. Pour ceux-ci, Bruss'help propose une vision globale sur le paysage de l'aide pour permettre l'identification de priorités et d'articulation de services efficaces. Elle se caractérise par un travail de rassemblement, de confrontation et de croisement des informations quantitatives et qualitatives. Le travail des chargés de mission et de recherche, s'effectue dans un cadre « neutre » tout en restant en prise avec le terrain. Bien que demandant renforcement et développement en 2020, les démarches de monitoring initiées à l'automne 2019 permettent de penser et déployer des moyens publics sur base d'indicateurs fiables et stables.

*Activités effectuées de septembre 2019 à mars 2020 :*

- **Décembre 2019 à Mars 2020:** Monitoring du projet ISSUE. Projet développé comme alternative à l'hébergement d'urgence en dortoir tel qu'organisé traditionnellement en plan hivernal. Il repose sur un partenariat élargi à la croisée d'expertises complémentaires (lien urgence-insertion, partenaires "logement", SISPs et Bruss'help). Bruss'help a assuré l'évaluation de mise en œuvre, le screening des orientations vers le site (ce monitoring se poursuit jusqu'en juin 2020 sur une base mensuelle).
- **Octobre 2019 à Mars 2020 :** Monitoring mensuel du dispositif global hivernal 2019-2020. La mise en place d'une nouvelle coordination des dispositifs hivernaux a impliqué dès le mois d'octobre la mise en œuvre d'une grille de suivi des accueils et mises à l'abri. Celle-ci porte non pas seulement sur les places occupées durant la période hivernale mais sur les profils de publics accueillis, les points de blocage et lignes de solution en sortie vers des solutions en réouverture de droit et accès au logement.

### **EN BREF**

**« Récolter et analyser les données.  
Produire des études et évaluations  
orientées solutions »**

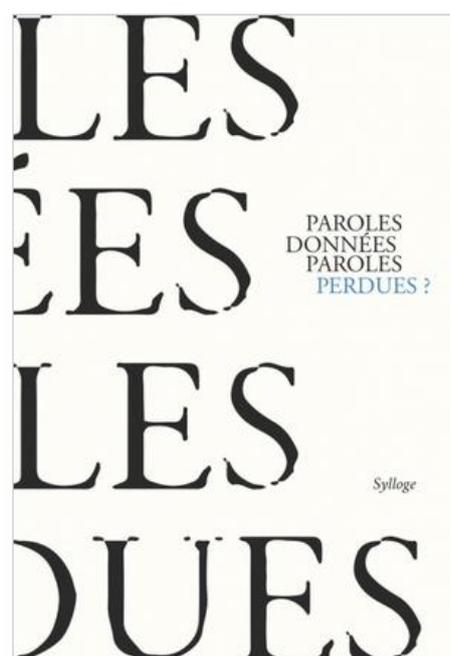
## Etablissement de nouveaux partenariats structurels

Le premier trimestre 2020 a été marqué par la passation de Conventions et de rencontres préparatoires à l'installation de nouveaux partenariats dans la durée avec des institutions et services inscrits et identifiés de longue date dans le paysage régional. L'objectif a été de définir les modalités de collaborations avec trois acteurs opérant dans le champ de l'action sociale et de la santé en termes de recherches, d'analyse et de production de donnée afin d'éviter les doublons et de positionner Bruss'help en complémentarité et plus-value :

- ✓ **Janvier et février 2020** : Deux réunions exploratoires avec *l'Observatoire de la Santé et du Social* portant d'une part, sur la constitution d'un **comité scientifique conjoint** pour le processus de recherche du dénombrement des personnes sans abri et mal logées en Région Bruxelles Capitale ; et d'autre part, sur les contours d'une coopération dans la production d'un **rapport général sur la prévention du sans-abrisme** (attendu par l'Ordonnance) en cohérence avec le Plan Bruxellois Social Santé Intégré (PSSI).
- ✓ **Janvier 2020** : Convention avec le *CREBIS du Forum Bruxellois de Lutte contre les Inégalités*. Ce partenariat porte sur la mise à disposition d'outils et conseils par l'équipe CREBIS des chercheurs Bruss'help pour les études et analyses orientées participation et inclusion des acteurs de l'aide. Ce partenariat a été mis en œuvre dès janvier dans le cadre du **cadastre de l'aide mobile et de rue** (Coordination « Hors les murs »).
- ✓ **Mars 2020** : Partenariat avec le *Centre Bruxellois de Documentation Sociale* portant sur la mise à jour des brochures et notes Bruss'help monitorant **l'état et le descriptif des services d'aides et de soins** utiles aux opérateurs de terrain du secteur sans abri. Ce partenariat a permis d'alimenter durant toute la période de crise Covid-19 les outils PILS et d'information au secteur prestés par Bruss'help.

## Participation des publics aidés

La participation des personnes sans-abri et mal logées au sein des différents dispositifs d'aide est un point d'exigence transversal de Bruss'help. Les espaces d'écoute, de communication et de prise de parole renforcent non seulement le lien de confiance mais permettent surtout l'exercice d'une citoyenneté. Le développement de la participation est prévu par l'Ordonnance. En septembre 2019, un travail de rendu des activités « d'espaces de parole » de l'ancienne Strada a été finalisé. Celui-ci a donné lieu à **l'écriture de l'ouvrage « Paroles données, paroles perdues ? »** édité par Maelström. 4 comités d'accompagnements ont eu lieu entre janvier et mars 2020 pour réaliser une journée de présentation et de sortie de l'ouvrage. L'édition ainsi que cette journée ont été reportées au déconfinement





# COORDINATION & ORIENTATION

L'ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion change le paysage de l'aide aux sans-abri et demande de nouveaux instruments en termes de coordination. Les objectifs poursuivis sont une division du travail et de la coordination entre organisations plus rationnelle, des besoins mieux adaptés pour pouvoir proposer aux personnes le type d'aide le mieux adapté à leurs situations spécifiques. De septembre 2019 à mars 2020, la construction des fonctions de coordination s'est principalement portée sur la mise en œuvre d'une nouvelle approche du plan hiver. La fonction d'orientation est quant à elle restée en suspens car demandant balisage à travers le processus « identité-missions-valeurs ». Pour cette dernière, toutefois, un travail de réflexion a été entamé le 4 février 2020. L'orientation a également fait l'objet de deux réunions internes exploratoires menées avec l'équipe Bruss'help en 2019.

## **Nouvelle approche : la Coordination Globale Hivernale**

Le New Samusocial était auparavant en charge de la coordination hivernale, via le Comité de Coordination Hivernale (CCH). Depuis septembre 2019, Bruss'help a repris cette fonction de Coordinateur du Plan hiver régional. La Coordination Globale Hivernale (CGH) s'est réunie en 9 sessions plénières et 4 sessions restreintes (rassemblant les directions des organisations représentant le secteur urgence-crise en jour et hébergement).

Point focal permanent : l'approche saisonnière doit céder progressivement la place à une gestion de crises au sens plus large. Bien sûr, il s'agit de loger des personnes en cas de grand froid, mais cela doit être également possible dans le cadre d'une réponse à une épidémie ou à des scénarii catastrophe. Pour mener cette mission à bien, Bruss'help développe une vision globale de ce qui se fait dans le secteur. Elle comporte la récolte de données quantitatives et qualitatives sur l'ensemble des dispositifs à des fins de monitoring mensuel. Ces monitorings sont opérationnels depuis le mois de novembre 2019.

## Des comités de suivi thématiques

Conjointement à la centralisation de la gestion hivernale, plusieurs comités thématiques ont été mis en œuvre à partir d'octobre 2019. Ceux-ci ont été identifiés en concertation avec les acteurs du secteur sans abri. Ceux-ci sont également en lien avec les temps et lieux de rencontre afférant aux discussions sur les Arrêtés d'Exécution liés à l'Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion.

- ✓ **Comité « hors les murs »** : celui-ci porte sur la mise en adéquation des dispositifs sociaux et de soins opérant en rue. Il rassemble l'ensemble des organisations actives en maraudes et travail de rue. Il s'est réuni 4 fois entre octobre 2019 et février 2020. Il vise à établir une cartographie de l'offre existante proposée par tous les acteurs de rue. Sur cette base, un tableau de bord est programmé pour le second trimestre 2020. Il se déclinera en deux axes : les chiffres remis aboutiront d'une part à une recherche scientifique sur le sans-abrisme et ses causes, afin de mieux le prévenir, et d'autre part, au développement d'une stratégie efficiente, que ce soit au niveau de l'urgence, du travail de rue ou encore de l'insertion.
- ✓ **Comité « jour »** : Celui-ci porte sur le déploiement des dispositifs d'accueil et d'aide en journée dans le cadre de l'hiver 2019-2020. Il rassemble les organisations « Hiver 86.400 » les représentants des chauffoirs CPAS et communes ainsi que les services de prévention communaux. Il s'est réuni 3 fois entre octobre 2019 et février 2020.
- ✓ **Comité de sécurité** : Celui-ci rassemble les chefs de corps des zones de Police Bruxelloises, la STIB, la SNCB, De Lijn et Bruxelles Environnement. Il porte sur la gestion des espaces publics et assure la récolte des observations et points de tensions rencontrés sur le terrain par les opérateurs publics vis-à-vis des publics sans abri. Le Comité de sécurité s'est réuni 4 fois entre novembre 2019 et mars 2020.
- ✓ **Coupole Régionale Housing First** : Bruss'help a repris en mars 2020 le pilotage de la coupole « Housing First » en Région Bruxelloise. Cette reprise a été mise entre parenthèse suite au déclenchement de la coordination de Crise Covid-19 et reprendra lors du déconfinement. .

Les coordinations sont globalisées. Bruss'help se doit d'être neutre, tout en restant en lien permanent avec la politique régionale. Le regard porte sur la globalité des dispositifs sociaux et de soins pour aider à dégager des orientations cohérentes, apporter des réponses en mutualisant les forces et en conjuguant les spécificités des opérateurs. Tout membre du secteur peut à tout moment interpeller Bruss'help sur des questions d'organisation sur le terrain, pour objectiver les besoins, augmenter l'efficacité de l'action cumulée de différents acteurs.

## EN BREF

« A travers ses coordinations, Bruss'help agit pour concevoir et aider à la concrétisation de dispositifs intégrés d'aide aux personnes sans-abri et mal logées adaptés aux réalités de terrain ».

Parallèlement à ce travail de concertation d'ensemble, l'équipe de chargés de mission se sont également répartis le suivi des mandats et présences des organes, groupes de travail et coupoles suivantes durant le premier et le second trimestre 2019:

- ✓ **Groupe de travail « Logement »** de la Plateforme de concertation santé mentale et Bru4Home : Nicolas Horvat.
- ✓ **Plateforme belge de lutte contre la pauvreté** (Stratégie Europe 2020) : Nicolas Horvat et François Bertrand.
- ✓ **Comité Régional Capteur de Logement** : François Bertrand.

## Services aux acteurs de l'aide

Les services aux opérateurs du secteur sans abri ont comporté un renforcement de la récolte de données utiles au fonctionnement des services. **Durant le dernier trimestre 2019 et le premier trimestre 2020, les coordinations ont alimenté les différents outils Bruss'help relevant de l'information sectorielle :**

- ✓ **Newsletter PILS** : Les flashes info de la PILS relatifs à l'actualité et aux modulations des contenus de services prestés au sein du secteur sans-abri ont été renforcés en 2019. 50 articles ont été publiés. Ceux-ci portaient essentiellement sur l'offre de service du plan hiver 2019-2020. Ce canal d'information aux acteurs de terrain totalise 280 abonnés au 30/12/19.
- ✓ **Brochure Bruss'help 2019-2020 sur l'état des services** : comprenant les données relatives aux contenus et horaires des opérateurs hivernaux en français, néerlandais et anglais.
- ✓ **Plans des services d'aide**: Entre juillet 2019 et février 2020, nous avons distribué, sur demande, un total de 10.000 plans de l'aide aux sans-abri. Le plan est utilisé comme outil d'orientation des personnes dans leur travail quotidien. Les utilisateurs sont les services du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri, les secteurs connexes ainsi que les personnes sans-abri.



## Mission Aide aux Justiciables

Bruss'help héberge les compétences de la coordination COCOM de l'Aide aux Justiciables. Pour cette mission, le travail de la chargée de mission a porté sur le **plan stratégique 2014-2019** élaboré à l'issue d'un processus de participation avec le secteur de l'aide aux justiciables. Il constitue le premier plan global par lequel les communautés et la Justice ont établi ensemble une base pour une coopération en matière d'offre d'aide et de services. L'évaluation de ce plan constitue le point de départ d'un renouvellement des engagements et d'une extension de ceux-ci notamment pour la nouvelle prison de Haren. Il s'articule autour de plusieurs objectifs stratégiques

**Objectif 1** « L'offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros s'inscrit dans une politique globale intégrant tous les acteurs impliqués ».

#### Activités de la mission :

- ✓ **Réunion mensuelle de tous ses acteurs en vue d'une offre intégrale et concertée** : Le Comité de concertation reprend un rythme de réunions plus régulier depuis 2019 avec une implication de l'Administration.
- ✓ **Réunions de coordination bruxelloise « direction – coordinateurs des communautés »** sont prestés pour instaurer collaboration intensive et mise en pratique du travail des partenaires externes.
- ✓ **Les groupes de travail thématiques** : Les groupes de travail « Aide psychosociale » et « Psychosociale Hulpverlening » sont des groupes centraux qui visent à améliorer l'aide sociale aux détenus.

**Objectif 2** : « *Tous les acteurs impliqués œuvrent à la réussite de la réinsertion des justiciables au cours d'une détention humaine et à la sortie* ».

#### Activités de la mission :

- ✓ **Mise en réseau avec des organisations et services externes à la prison** : des partenariats ont été renforcés afin de créer des ponts entre les organisations intra et extra-muros pour permettre aux détenus de bénéficier des possibilités ouvertes à tous les citoyens en dehors de la prison.
- ✓ **Trajets de détention** : La permanence « Accueil Nouveaux Entrants » permet d'informer les détenus de l'offre d'aide et de services. Le projet « kit de sortie » a été poursuivi en 2019 et 2020, permettant de donner aux détenus les plus précarisés, des moyens pour s'organiser durant les trois premiers jours qui suivent leur sortie.

**Objectif 3** : « *La coordination des communautés doit être harmonisée en vue d'une offre d'aide et de services équitable pour tous* ».

#### Activités de la mission :

- ✓ **Réalisation d'un aperçu de l'offre globale d'aide et de services** : Il reprend l'offre organisée pour chaque site de la prison mise en place en accord entre les communautés. Chaque semaine, une concertation a lieu entre les coordinateurs pour planifier l'offre en concertation avec les directions.
- ✓ **Coordination** : Les 4 coordinateurs opèrent sur la base d'un mandat d'action commun vis-à-vis des directions des prisons. Ils agissent tous comme interlocuteurs centraux pour les services dont ils coordonnent l'offre.

**Objectif 4** : « *Développer pour les justiciables intra-muros et leurs proches une offre d'aide et des services accessible, qualitative et intégrale* »

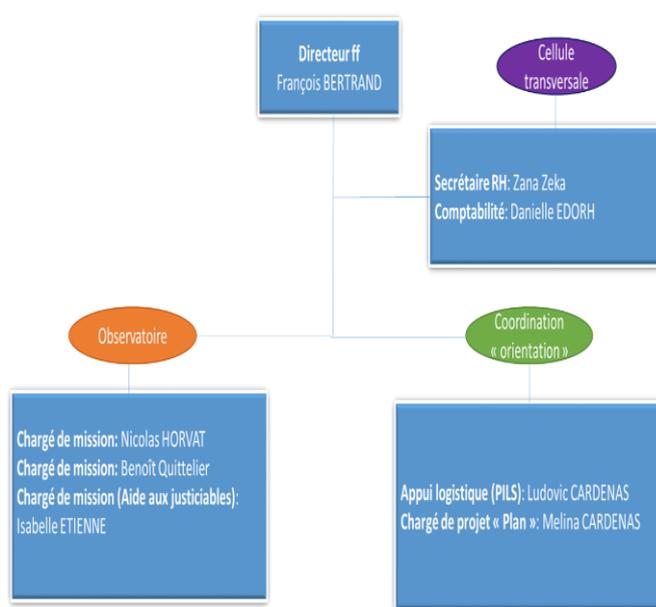
#### Activités de la mission :

- ✓ **Interventions à la demande** : Pour paramétrer une offre adaptée aux **besoins**, les services interviennent à la demande sur base d'évaluations et d'intervisions.
- ✓ **Mise en œuvre du groupe de travail thématique « Besoins »** : réalisation d'un sondage sur les besoins des détenus de la prison de Forest en 2019. Les questionnaires axés sur l'aide individuelle et collective ont été soumis aux détenus et aux agents pénitentiaires. Les conclusions de ce sondage ont permis au dernier trimestre 2019 d'évaluer l'offre et développer des nouveaux projets.

# RESSOURCES HUMAINES

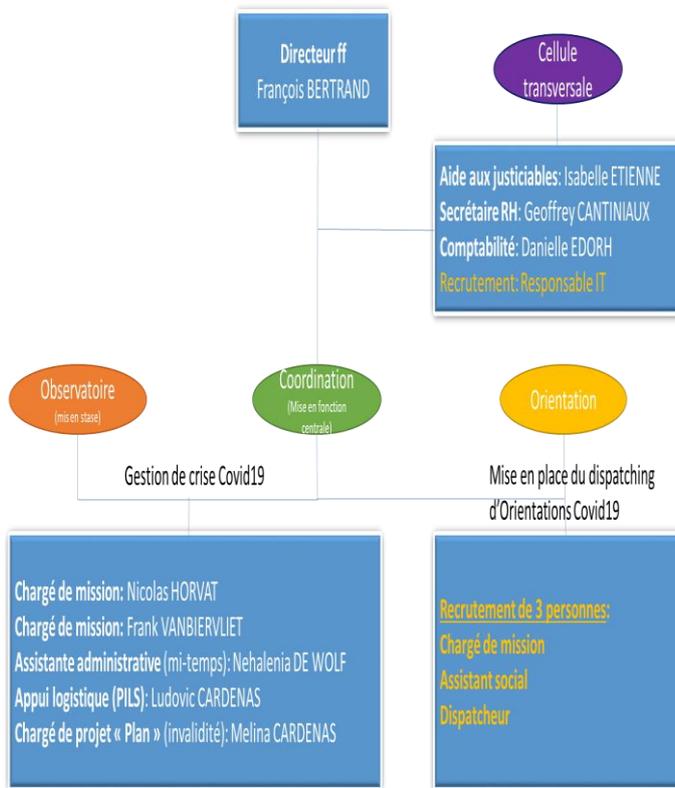
La situation du personnel durant la période particulière de l'après fondation de Bruss'help a constitué un point d'attention majeur en termes de gestion interne. D'une part, le cadre du personnel issu de l'ancienne Strada nécessitait un renforcement pour pouvoir assurer les nombreuses missions découlant de l'Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion. D'autre part, une logique de professionnalisation et de développement des compétences devait être prise pour rencontrer les objectifs autant que pour rétablir un climat de travail apaisé et positif. Enfin, la formalisation des liens liés aux ressources humaines, aux besoins du personnel ainsi qu'une remise en ordre administrative ont occupé le dernier trimestre 2019 et le premier trimestre 2020 sur fond de campagne de recrutement.

## Situation du personnel au 31 décembre 2019



Dans une perspective de professionnalisation de l'institution et de création de clusters de missions autour des fonctions Recherche et analyse (Observatoire), Coordination et orientations, le mois de décembre 2019 et de janvier 2020 a vu la mise en œuvre d'une première phase de recrutements. Après communication des offres et sélection des candidatures, les entretiens finaux ont été effectués en janvier. Trois travailleurs ont été engagés entre début février et fin mars 2020. Il s'agit d'un Secrétaire RH, d'une assistante de direction et d'un chargé de mission. Le total des collaborateurs s'élevait à 9.

## Situation du personnel au 30 mars 2020



Isabelle Etienne a rejoint la cellule transversale dans la perspective d'un transfert de ses activités vers la COCOM prévu au cours du second semestre 2020.

Avec le basculement de Bruss'help en gestion de crise Covid-19 impliquant une mobilisation de l'ensemble des forces vives, l'Observatoire a été mis en stase en mars 2020. Dans le même contexte, l'activation d'un pôle d'orientation est prise pour assurer la bonne réception des signalements et trajets des personnes sans abri infectées par le Covid-19. Fin mars 2020, les démarches pour le recrutement de 3 personnes pour ce pôle sont entamées (chargé de mission, assistant social, dispatcheur). L'engagement d'un responsable IT est également prévu à l'agenda.

## Mise en ordre et mise à jour des process administratifs et RH

Toujours dans l'objectif de professionnalisation de l'institution, plusieurs chantiers RH ont été entrepris au premier trimestre 2020 : Rédaction d'un règlement de travail ainsi qu'un arsenal de documents à destination du personnel (Clause de confidentialité, Code de conduite pour les Utilisateurs d'un poste de travail informatique, mobile policy, restitution du matériel de l'employeur (en cas de départ)), formalisation du télétravail avec la rédaction d'une charte afin d'apporter un cadre au personnel qui en bénéficie. Des conventions de télétravail individuelles ont été créées pour formaliser le télétravail et de couvrir le personnel en cas d'accident.

Une coordination importante a été réalisée de décembre 2019 à février 2020 pour formaliser les différents changements au sein de l'institution : enregistrements légaux des personnes en charge de la gestion journalière et des nouveaux membres ayant rejoint le Conseil d'Administration. Ces éléments furent publiés au Moniteur Belge.

## Vie de l'équipe

Il était primordial de rétablir un lien de confiance entre les collaborateurs au vu de la situation antérieure de l'institution. Le dernier trimestre 2019 a vu la réinstauration de réunions de fonctionnement hebdomadaires. Des entretiens individuels portant d'une part, sur la vision et les attentes des travailleurs quant au nouvel organisme Bruss'help et d'autre part, sur les profils de fonction ont été réalisés en décembre 2019. La décision d'accueillir des stagiaires issus d'universités et de hautes écoles afin de leur donner l'opportunité de participer à des travaux de recherche ou d'évaluation a été concrétisée au premier trimestre 2020. L'Observatoire Bruss'help a accueilli et encadré un stagiaire: Clément Froissac, étudiant de 2e Master en santé publique de l'ULB : Il a réalisé une revue de littérature et un questionnaire concernant l'enjeu des structures d'hébergement non agréées.

## Appui administratif et TIC

En termes d'appui administratif, le secrétariat RH s'est occupé de plusieurs aspects tels que le respect du cadre réglementaire, l'accueil adapté (téléphone, mail, physique), la répartition, la communication interne et le suivi des demandes spécifiques.

Un travail de soutien logistique a été apporté à l'équipe par les fonctions d'appui en lien avec le secrétariat RH à partir de janvier 2020. Ce soutien administratif s'est traduit par le suivi des productions de Bruss'help en Français et Néerlandais. En tant que service bicommunautaire, les documents et rapports/publications sont prévus dans les deux langues. La traduction de courtes notes ou d'articles sur notre site est réalisée en interne, la traduction de rapports plus conséquents est assurée par des traducteurs externes professionnels.

Les tâches TIC de Bruss'help sont plurielles et portent sur différents niveaux : gestion des infrastructures réseau, gestion de Brureg, site internet, PILS. En l'absence de responsable TIC, les tâches suivantes ont été effectuées par des prestataires externes afin d'assurer la maintenance : gestion courante du parc informatique (nouveaux et anciens PC, backup, nettoyage des comptes, mise à jour des logiciels), migration vers le site transitoire « Brusshelp.org », Site de Brureg : extractions des données des services à des fins d'études et de statistiques.

## Equipe Bruss'help (Mars 2020)

**François BERTRAND**, Directeur ff., CDI, 1 ETP

**Nehalenia DE WOLF**, Assistante de Direction et secrétaire coordinations

**Geoffrey CANTINIAUX**, Secrétaire RH, CDI, 1 ETP

**Danielle EDORH**, Comptable, CDI, 0,8 ETP

**Mélina CARDENAS FERNANDEZ**, Secrétaire, CDI, 1 ETP

**Ludovic CARDENAS FERNANDEZ**, Chargé de logistique, CDD, 1 ETP

**Frank VANBIERVLIT**, Chargé de mission

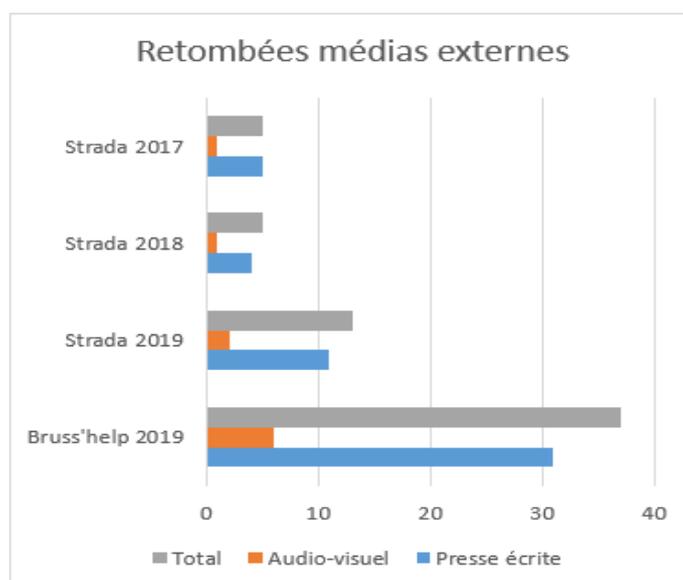
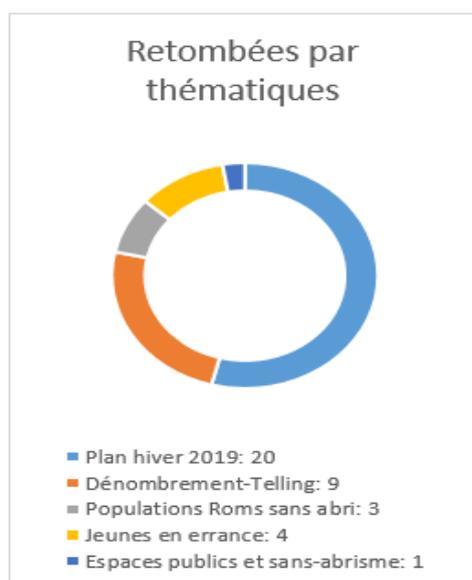
**Isabelle ETIENNE**, Chargée de mission aux justiciables, CDI 1 ETP chargé de mission, CDI, 1 ETP



# BRUSSHELP DANS LES MEDIAS

Deux communiqués de presse ont été produits par Bruss'help en 2019. Ceux-ci portaient sur la nouvelle méthodologie de coordination globale du Plan Hiver 2019-2020 ainsi que sur la présentation des différents dispositifs et des publics accueillis en période hivernale.

La présence de Bruss'help dans les médias est restée modeste sur la période d'exercice. L'objectif était de faire connaître le rôle de la nouvelle institution dans le paysage de l'action sociale Bruxelloise. Cependant, les retombées croissantes au niveau des relais en externe des activités et productions de Bruss'help tranche nettement avec l'ancienne Strada qui comptabilisait comme moments de communication externes les seuls dénombrements. Les retombées globales ont 37 en 2019, ceci sans tenir compte des publications scientifiques externes. Nous bénéficions d'une image positive auprès des journalistes, forgée sur une disponibilité de tous les instants quant à l'explication des chiffres récoltés et un professionnalisme dans le travail de recherche. Nombreux sont les journalistes qui se tournent automatiquement vers Bruss'help dès qu'un sujet traite de sans-abrisme. Il s'est agi pour Bruss'help de communications essentiellement « réactives » (sur demande des journalistes). Une communication plus proactive visant à « faire connaître » les activités et de l'institution restent un enjeu pour 2020.



## Médias internes : renforcement avant modernisation

Conscient, de l'évolution perpétuelle d'Internet et de ses usages mais aussi désireux d'améliorer sa stratégie de communication, Bruss'help a entamé un chantier de la refonte de son site. Le site de transition se veut plus moderne sur la forme mais également plus efficace en termes de partage d'information et de référencement. Pour arriver à cet objectif, un important travail de tri et de re-catégorisation des contenus a été entamé en octobre 2019. En parallèle, une réflexion a été menée sur la structure globale du nouveau site, en tenant compte la priorisation des outils que l'Observatoire et les Coordinations souhaitent continuer à développer et promouvoir. Cette priorisation a été pensée en tenant compte des moyens humains disponibles. Principalement dédiés aux professionnels, les contenus seront accessibles par deux portes d'entrée : soit par thème, soit par type de fonction (recherches et études, évaluations). L'objectif est de pouvoir finaliser ce site et d'opérer le basculement entre l'ancienne et la nouvelle mouture d'ici le printemps 2020. En outre, l'engagement d'un responsable TIC est attendu pour 2020. L'une des missions de ce futur collaborateur ou de cette future collaboratrice sera d'actualiser ce nouveau site et de s'assurer de la fréquentation de celui-ci, par des outils diagnostics.

Site de transition Bruss'help (sept 2019 à févr 2020) et nouveau site (développé à partir de mars 2020)

**bruss'help.brussels**  
Analyser - Coordonner - Orienter  
Analysieren - Coördineren - Gidieren

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Aide d'urgence/insertion](#) > [Le secteur sans-abri](#)

### Outils pour les acteurs de l'aide

- Plan en ligne
- Commander des plans
- Plans
- Brochure Bruss'help
- État des services (Covid-19)
- Login

### Composition du secteur

Le secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri est complexe et repose sur une mosaïque de services et d'initiatives dont le public varie en fonction du type d'hébergement (pas loin de 70 associations différentes). L'expression "sans-abrisme" elle-même regroupe une multitude de problèmes sociaux. Le public est multiple, les problématiques aussi et a fortiori les solutions à y apporter.

**Aperçu synthétique des services actifs en Région bruxelloise:**

#### Accueil d'urgence et de crise

Les **asiles de nuit (ou de crise)** ainsi que les **centres d'hébergement d'urgence** qui comme leur nom l'indique offrent un hébergement dans des situations d'urgence, de courte durée et de manière ponctuelle. Ce que l'on nomme usuellement "**l'accueil hivernal**" fait partie intégrante du dispositif d'urgence.

#### Services d'hébergement

- Les **maisons d'accueil** dont l'objet principal est l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement de personnes sans-abris ou en difficulté pour une période de longue durée.

**bruss'help.brussels**

Bruss'Help Observatoire Coordination Orienter Actualités Contact Portail Pro

## Récouter et analyser les données, produire des études et évaluations orientées solutions

- ANALYSER
- COORDONNER
- ORIENTER

NEWSLETTER COVID 19

OUTILS BRUSS HELP

CIRCULAIRES SECTEUR

# FINANCES

En 2020, Danielle Edorh a assuré la tenue quotidienne de la comptabilité de Bruss'help, supervisé et contrôlé la comptabilité et consolidé le tout. La situation financière de Bruss'help va de pair avec son développement progressif : les rentrées issues des dotations épousent l'évolution des recrutements et du développement des fonctions de coordination et d'orientation. Il n'y a pas eu un recours à des lignes de crédit.

Le budget est suivi régulièrement. Des contrôles budgétaires sont fait tous les trimestres et les écarts et modulation existants y sont analysés et justifiés.

Concernant le dossier justificatif, nous avons revu la répartition financière, Les frais de personnel sont imputés intégralement à Strada/Bruss'help excepté le frais de personnel du chargé de Housing first. Un tableau de répartition a ainsi été défini pour imputer à chaque subside les charges afférentes, ainsi éviter la double subsidiation.