

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021



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-abrisme à Bruxelles.

[bruss'help.brussels](https://bruss'help.brussels) 

# Colophon

**Éditeur responsable**  
François Bertrand

**Mise en page**  
Bruss'help – Nazca agency & Partners

**Photographie**  
Chloé Thôme, New Samusocial

**bruss'help.brussels** 

Bruss'help asbl | 15 Rue de l'Association | 1000 Bruxelles | 02 880 86 89 – 02 219 78 00  
[www.brusshelp.org](http://www.brusshelp.org) | [info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org) | TVA BE 0723.632.965

# TABLE DES MATIÈRES

<b>EDITO</b>	<b>4</b>
<b>BRUSS'HELP 2021 : FONDATIONS</b>	<b>7</b>
Au service de l'action sociale et de la santé	7
Notre vision, nos missions, nos valeurs	10
Une nouvelle architecture de concertation	11
Un environnement de travail rénové	14
<b>UNE COORDINATION LÉGITIMÉE ET FIABLE</b>	<b>16</b>
Management de l'intervention sociale par pôles	16
Générer des informations tournées vers l'action	19
Campagne de vaccination	20
Concevoir et accompagner les dispositifs d'aide	21
Monitoring du numéro d'urgence sociale	22
<b>DES ÉTUDES ET ANALYSES ENRACINÉES SUR LE TERRAIN</b>	<b>24</b>
Crise Covid-19 et projets en hôtels	24
Protéger les droits des citoyens mobiles de l'UE	24
Rapport de Dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées	25
Rights First	27
<b>ORIENTER VERS L'HÉBERGEMENT, LES AIDES ET LES DROITS</b>	<b>29</b>
Fluidification des trajets vers l'aide et l'hébergement	29
Suivi et modélisation de l'orientation vers les projets sociaux en hôtels	31
<b>ORGANISATION ET VIE DE L'INSTITUTION</b>	<b>36</b>
RH et continuité des activités	36
Gestion et finances	38
IT	39
Bruss'help dans les médias	39
<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>	<b>40</b>

# Edito

## TENIR ENCORE, CONSTRUIRE TOUJOURS

Parlons franc, 2021 fut une année rude. Une année de plus à intervenir, répondre et apprendre des effets de la pandémie. Une année d'implication de chaque travailleur dans la construction de Bruss'help, parfois jusqu'à l'épuisement. Le turn-over dans nos rangs au dernier trimestre en témoigne.

La fatigue mentale et physique au sein des organisations de la santé et du social mobilisées depuis la première heure est une réalité peu connue du grand public. Et pour cause, l'attention est naturellement davantage portée vers les publics aidés que sur les aidants.

Notre espoir, il y a un an : [l'éradication rapide du virus par le vaccin](#). Las ! L'impératif fut de « tenir encore ». Mais le ressac entre les vagues de contamination a produit un surcroît d'adaptation au distanciel/présentiel et ponctuellement, disons-le aussi, au retour de postures institutionnelles du monde d'avant. Pas toujours simple pour [une organisation bâtissant son identité](#).

Pour autant, 2021 demeure une année de fierté quant à l'ampleur des missions prestées. Les activités dont il est fait état dans ce présent rapport sont le reflet d'une organisation qui grandit en agilité et en fiabilité.

### Ce que nous avons choisi d'être

Il s'agit bien ici d'un « nous inclusif » qui fait la force de *Bruss'help* : le travail collaboratif de l'équipe et la liaison à l'élaboration de politiques publiques qui engagent nos partenaires au sein des Comités [Bruss'help](#) autant que les membres de notre organe d'administration. Chacune des parties prenantes a fait montre d'une bienveillance précieuse dans le développement de notre gouvernance et le renforcement de nos outils de gestion.

Des choix ont été posés : autonomie des études – telles que le [dénombrement](#) et les [projets sociaux en hôtels](#) – raccordées à des propositions concrètes, positionnement de l'expertise de nos Conseillers, alimentation de la [commission délibérative du Parlement sur le sans-abrisme...](#) permettent aujourd'hui d'intervenir dans la lutte contre le sans-abrisme et demain d'apporter des instruments de prévention.

*« Du faire ce que l'on dit au dire ce que l'on fait ; Il s'agit à présent de faire ce que l'on doit dans le cadre d'un contrat de gestion »*

Bruss'help se veut atelier sur mesure de dispositifs et outils tangibles. Ce n'est pas un hasard si l'élaboration d'un [portail de monitoring](#) ou la mise en place d'un [Consortium de relogement](#) ont mobilisé les énergies de l'équipe en 2021. Encore est-il nécessaire de baliser la suite du chemin. Du « faire ce l'on dit » au « dire ce que l'on fait » des années COVID, il s'agit à présent de faire ce que l'on doit dans le cadre d'un contrat de gestion à l'horizon 2022.

## Garder le sens du possible

Le lien essentiel entre santé et un toit pour soi n'a jamais été aussi clair. Avec nos partenaires nous avons œuvré à des efforts extraordinaires pour soutenir les métiers de l'aide. Cependant, nous devons être clairs : le job n'est pas terminé. Le glissement du monde vers des heures sombres de chocs multiples – sanitaire, social, énergétique... – signifiera de plus en plus de personnes poussées au bord du gouffre.

« L'engagement de nos partenaires renforce notre conviction d'une Région où chacun a droit à un toit pour soi »

L'individualisme méthodologique et les frontières sectorielles du monde d'hier ne sont plus viables. Coconstruire et sortir des zones de confort il faudra, tout en veillant au bien-être de chacun, nous compris. L'homme sans qualités, écrivait Robert Musil <sup>1</sup>, n'avait pas le sens du réel mais le sens du possible. Il était de ceux qui, « *quand on lui dit qu'une chose est comme elle est, pense qu'elle pourrait bien être autre* ». Il posait un autre regard et, si le monde peut être autrement, alors le changement est toujours possible, nourrissant d'autres espoirs.



**François Bertrand**  
Directeur.

<sup>1</sup> Robert Musil, *L'homme sans qualités*, Paris, Seuil, 1995, p20.





# Bruss'help 2021 : Fondations

Au sortir d'une année marquée par la gestion de crise, notre principal objectif a été de réussir le lancement de la nouvelle architecture de concertation. L'enjeu ? La pose de fondations solides pour agir avec nos partenaires. *Les Comités Bruss'help* ont été lancés en automne 2021. Leur fonctionnement donne à la Région Bruxelloise un lieu de conception, de recommandations et d'aide à la décision qui associe représentants des acteurs de l'aide dans leur diversité et organe d'administration de Bruss'help..

## Au service de l'action sociale et de la santé

Si 2020 s'est distinguée par l'activation de mesures opérationnelles dans l'urgence, 2021 s'est caractérisée par la structuration d'une approche intersectorielle qui implique chaque administration. En ce sens, le travail de positionnement de notre organisation a réellement débuté l'an dernier. En ligne d'horizon : des collaborateurs reconnus et un service devenant un réel point de référence et d'impulsion des politiques publiques d'aide aux personnes sans-abri.

Ce travail ne s'est pas fait seul. Tout au long de 2021, les membres de notre CA autant que les (futurs) membres des comités de concertation ont été associés et se sont engagés. Notre Conseil d'Administration s'est réuni à 12 reprises l'an dernier, notamment pour finaliser l'architecture

des Comités Bruss'help et pour échanger autour du plan de gestion et de l'évaluation des activités.

En juillet 2021, le Conseil d'administration a désigné [Pierre Verbeeren](#) à la présidence (intérimaire jusqu'au second trimestre) et Bram Fret à la Vice-Présidence. Durant les deux premiers trimestres, notre organe d'administration s'est principalement penché sur la bonne préparation des monitoring administratifs et financiers de la COCOM ainsi que sur l'élaboration du modèle de concertation inter-secteurs. Aux troisième et dernier trimestre, un appui important a été porté sur l'amélioration de la gestion interne et la détermination d'un nouvel organigramme (Voir page 37), dans un contexte conjoint de croissance du cadre du personnel et de turn-over (au dernier trimestre).

## Portait de la présidence

**Pierre Verbeeren** (né à Bastogne en 1970), père de 4 enfants, journaliste de formation, il habite en Région Bruxelloise. Directeur Général de Médecin du Monde de 2009 à 2020, il a travaillé à la crédibilité et la solidité de l'organisation dans le champ de la santé tout en reconnectant les personnes fragilisées ou exclues avec leurs droits. Actuellement Directeur Général du CPAS de Bruxelles, il a récemment été désigné Coordinateur Régional pour la crise Ukraine. En 2021, Pierre a été élu Président de Bruss'help.

Ce qui le taraude, dans la vie privée comme dans la vie professionnelle, ce sont les inégalités.

Ce qui le détend : l'amitié et la complicité.



**Pierre Verbeeren**  
Président.

**Bram Fret** (né à Boom en 1985) habite à Bruxelles depuis ses études et est devenu un vrai bruxellois de cœur. Après ses études de sciences sociales à la VUB, il a commencé son activité dans le secteur social-santé. Entre 2014-2018, il était également lié à la VUB pour une étude doctorale. En ce moment Bram est chargé des matières régionales à la Mutualité Socialiste de Brabant.

Pendant son temps libre, Bram est engagé dans divers projets sociaux et en 2021, Bram est devenu vice-président de Bruss'help.

Il aime également la culture, des concerts et découvrir la ville pendant les dimanches ensoleillés.



**Bram Fret**  
Vice-président.



## Conseil d'Administration

Pierre VERBEEREN (Président)

Bram FRET (Vice-Président)

Birger BLANCKE (Fédération BICO)

Catherine MORENVILLE (Représentante Ministre Maron)

Cédric VERSCHOOTEN (Représentant Ministre Gatz)

Christine VANHESSEN (Fédération AMA)

Luc DETAVERNIER (Représentant Ministre Clerfayt)

Mathieu DEBACKER (SMES-B)

Xavier VAN CAUTER (Représentant Ministre Vervoort)

Bénédicte HENDRICK (Commissaire du Gouvernement, Cabinet Maron)

Kenza YACOUBI (Ministre Pdt, Déléguée Gouvernement, Cabinet Vervoort)

Gudrun WILLEMS (Commissaire du Gouvernement, Cabinet Van Den Brandt)

Laurent FRIPPIAT (Commissaire du Gouvernement, Cabinet Clerfayt)

Angela VAN DE WIEL, administratrice (Observatrice)

## Assemblée Générale

Pierre VERBEEREN - Birger BLANCKE (Fédération BICO) - Bram FRET (Représentant Ministre Van den Brandt) - Catherine MORENVILLE (Représentante Ministre Maron) - Cédric VERSCHOOTEN (Représentant Ministre Gatz) - Christine VANHESSEN (Fédération AMA) - Luc DETAVERNIER (Représentant Ministre Clerfayt) - Mathieu DEBACKER (SMES-B) - Xavier VAN CAUTER (Représentant Ministre Vervoort) - Tina MARTENS (Représentant Ministre Vervoort) - Bénédicte HENDRICK (Commissaire du Gouvernement, Cabinet Maron) - Kenza YACOUBI (Commissaire du Gouvernement Ministre Président, Cabinet Vervoort) - Gudrun WILLEMS (Commissaire du Gouvernement, Cabinet Van Den Brandt) - Nathalie NOEL (Représentante Ministre Clerfayt) - Alexis ANDRIES (Médecins du Monde) - Cécile VANDEN BOSSCHE (Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale) - Céline NIEUWENHUYS (Fédération des Services Sociaux – Bicommunautaires) - Daan VINCK (Droit à un toit) - Marie DIMOSTHENIADIS (Croix-Rouge) - Mehdi KASSOU (Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés) - Nele VERBIEST (BPA/NTA) - Nicolas LONFILS (CPAS Forest) - Nicolas DEKUYSSCHE (Le Forum Bruxelles contre les inégalités) - Patrick LIEBERMANN (CPAS Bruxelles) - Gregory JACQUES (CPAS Woluwe-Saint-Lambert) - Jean PEETERS (Front commun des SDF) - Jean Claude VITOUX (Fédération des CPAS Bruxellois) - José FERNANDEZ (CPAS Anderlecht) - Laurence NOËL (Observatoire de la Santé et du Social) - Sébastien LEPOIVRE (CPAS Evere) - Sébastien ROY (New Samusocial) - Stéphane LECLERCQ (Fedito)

## Notre vision, nos missions, nos valeurs

Cette forte implication des administrateurs a également concerné chacun des membres de notre Assemblée Générale. Une séance extraordinaire de celle-ci s'est tenue en février 2022 : notre organisation y a été identifiée comme le maillon qui manquait pour sortir du sans-abrisme et du mal-logement en Région de Bruxelles-Capitale.

Les missions de Bruss'help sont définies par l'[Ordonnance du 18 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et d'insertion des personnes sans-abri](#) : coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion, organiser l'orientation des bénéficiaires et mener des études et des analyses portant sur la problématique du sans-abrisme à Bruxelles.

L'ensemble de l'année 2021 a été mise à profit pour baliser auprès de nos partenaires mais également au sein de notre équipe les spécificités de notre rôle : apporter une vision globale avec impartialité, prévenir les mécanismes conduisant au sans-abrisme, relier les approches des différents acteurs pour assurer une efficacité maximale de l'aide. Afin de remplir ces missions, nous nous appuyons depuis septembre 2021 sur une concertation avec l'ensemble des parties prenantes (personnes sans-abri et leurs représentant·e·s, acteurs de l'aide médico-sociale, chercheur·cheuse·s, institutions publiques, pouvoirs locaux, régionaux et fédéraux).

### Notre plus-value

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

### Nos valeurs

- **Service au public** : les valeurs d'universalité, d'égalité de traitement, de continuité, et d'adaptabilité sont liées à l'exigence de résultat. Par notre action, nous portons conseil et aide, allouons de façon transparente les ressources disponibles pour mettre fin au sans-abrisme, dans le respect des bénéficiaires autant que des projets pédagogiques des acteurs de l'aide et des soins.
- **Universalisme proportionné** : nos actions doivent être universelles, mais avec une ampleur et une intensité proportionnelle au niveau de défaveur sociale. C'est ce que nous appelons universalisme proportionné. Une plus grande intensité d'action sera nécessaire pour ceux qui ont un plus grand désavantage social et économique, mais se concentrer uniquement sur les plus défavorisés ne réduira pas le gradient de santé et ne s'attaque qu'à une partie du problème. Nous agissons sur le contexte autant que sur le groupe-cible, de façon proportionnée.

- **Effectivité des droits et affiliation sociale** constituent les deux socles de la dignité humaine. L'être humain ne peut ni disparaître du regard des autres, ni être traité comme un moyen par d'autres pour arriver à leur fin. Nous combattons le non-recours sous toutes ses formes y compris celle qui permet aux institutions de se soulager de leurs responsabilités. L'exclusion se résout par le tissage de liens, interindividuels, collectifs et institutionnels.
- **Participation des bénéficiaires** : nous soutenons la participation des premiers concernés à la construction et à l'évaluation des politiques publiques. Le renforcement des capacités engage chaque partie prenante. Cette participation est un fondement de la dignité humaine.

## Une nouvelle architecture de concertation

Après une première année d'existence sous le signe de la coordination de crise, Bruss'help met en place les différents Comités prévus par l'Ordonnance : le **Comité de Coordination** et le **Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion Sociale**. Ces espaces de concertation ont pour ambition l'élaboration d'un plan stratégique régional permettant de sortir du sans-abrisme qui sera publié en 2023.

Le Comité de Coordination plénier réunit une fois par an l'ensemble des acteurs publics et privés contribuant à la lutte contre le sans-abrisme, avec comme objectif central la construction de ce plan régional. Il s'est réuni cette année en octobre.

Le Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion Sociale se réunit trimestriellement et est un espace consultatif qui permet de faire remonter des propositions sur des thématiques clés au CA de Bruss'help. Il s'est réuni deux fois au dernier trimestre.

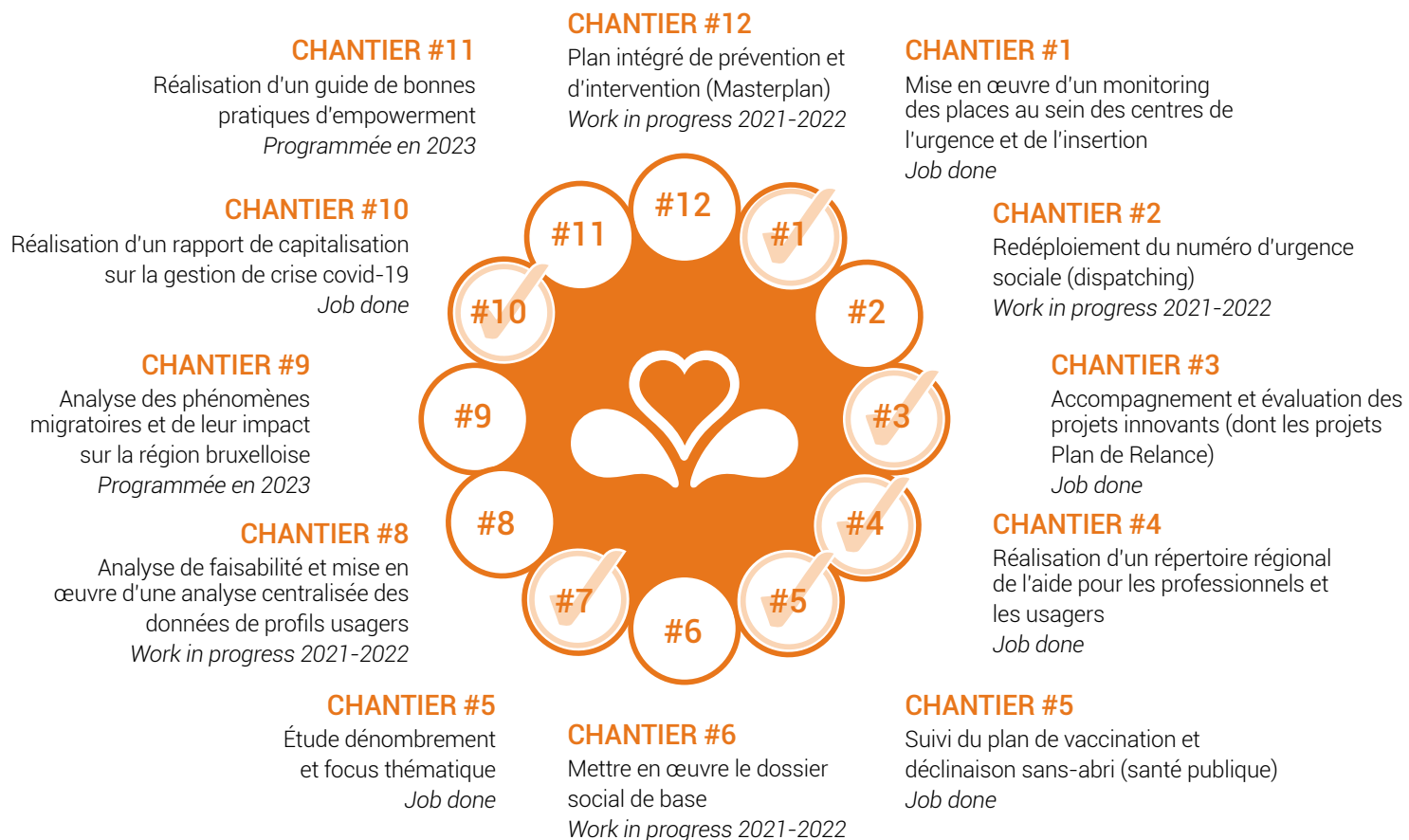
En 2021, ces comités ont eu pour objectif d'émettre des avis sur le monitoring, le dispatching et le plan de relogement. En 2022 et 2023, ils s'attelleront aux modalités du dossier social de base ainsi qu'au redéploiement du numéro d'urgence sociale.

### Composition

**Le Comité de Coordination restreint** est constitué de représentant·e·s du CA de Bruss'help, des Services du Collège réuni de la COCOM, de l'Observatoire de la Santé et du Social, des Comités de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion Sociale, des personnes sans-abri, des Fédérations AMA, BICO et de la Fédération des CPAS.

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

## Une concertation comprenant un reporting auprès des Comités :



## Pour porter et faire avancer nos actions en 2021 « Une équipe, des métiers »

**François BERTRAND** (Directeur)  
Master en sociologie

**Nathalie DEROO** (Assistante de coordinations)  
Graduée bibliothécaire-documentaliste

**Frank VANBIERVLIE** (Conseiller)  
Master en anthropologie sociale

**Isabelle ETIENNE** (Coordinatrice services Aide aux justiciables)  
Graduée Assistante sociale

**Kris GYSEN** (Coordinatrice cellule orientation)  
Licenciée en criminologie

**Mauro STRIANO** (Conseiller)  
Master en sociologie

**Constance DE CROMBRUGHE** (Conseillère)  
Master en relations internationales

**Nicolas HORVAT** (Conseiller)  
Master en sociologie

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

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

**Ellyn LHEUREUX** (Conseillère juridique)  
Master en Droit

**Alix DE DOBBELEER** (Assistante Sociale)  
Baccalauréat Assistante sociale

**Nathalie WOLF** (Assistante sociale)  
Bachelier en assistant social

**Elyne KAMANZI** (Assistante sociale)  
Bachelier en assistant social

**Danielle EDORH** (Comptable)  
Graduat en comptabilité

**Geoffrey CANTINIAUX** (Responsable RH)  
Master en sciences administratives et gestion publique

**Nehalenia DE WOLF** (Assistante de direction)  
Baccalauréat secrétariat

**Steven D'HEYGERE** (Responsable IT)  
Diplôme en développeur IT

**Johnnie Amemavor**  
Bachelier en assistant social - aide aux justiciables



## Un environnement de travail rénové

Le personnel ayant doublé en 2021, la rénovation et l'extension de notre siège social s'avérait nécessaire. Un chantier a été mené au premier trimestre afin d'étendre la surface de nos plateaux, et ce dans une perspective de qualité d'accueil tant pour notre équipe que pour nos partenaires. Les lauréats du marché public ont été désignés en février, et les travaux ont été menés de mars à avril.

Nous avons tenu à associer l'ensemble des membres du personnel dans le paramétrage des besoins et des espaces de travail à travers des sessions participatives. Autres spécificités : le choix d'opérateurs bruxellois avec valeur d'exemplarité sociale et environnementale, et un chantier réalisé avec une continuité du service Bruss'help en présentiel.

**Choix du design des locaux** : les extensions et la rénovation ont été confiées à l'[Association Chapitre XII « Renobru »](#). Logique retenue : la création de larges open-space lumineux et modulables (usage polyvalent « travailleurs-partenaires ») et l'isolation phonique de l'espace de notre helpdesk téléphonique.

**Choix du design du mobilier** : le rééquipement en mobilier a été confié à la [start up bruxelloise « Enky »](#). Logique retenue : une ligne fonctionnelle et épurée d'assises et desk [Vitra-Belleville \(Ronan & Erwan Bouroullec\)](#) ainsi qu'un éclairage led individualisé plus écologique et économique ([Luceplan](#)). L'ensemble participant à l'identité visuelle de notre organisation.

Si l'accueil présentiel de nos partenaires n'a pas pu être possible en 2021 (dû aux reconfinements), toutes les activités ont pu se poursuivre sans interruption. Le résultat est là : un environnement de travail adapté robuste et respectueux des normes sociales et environnementales.



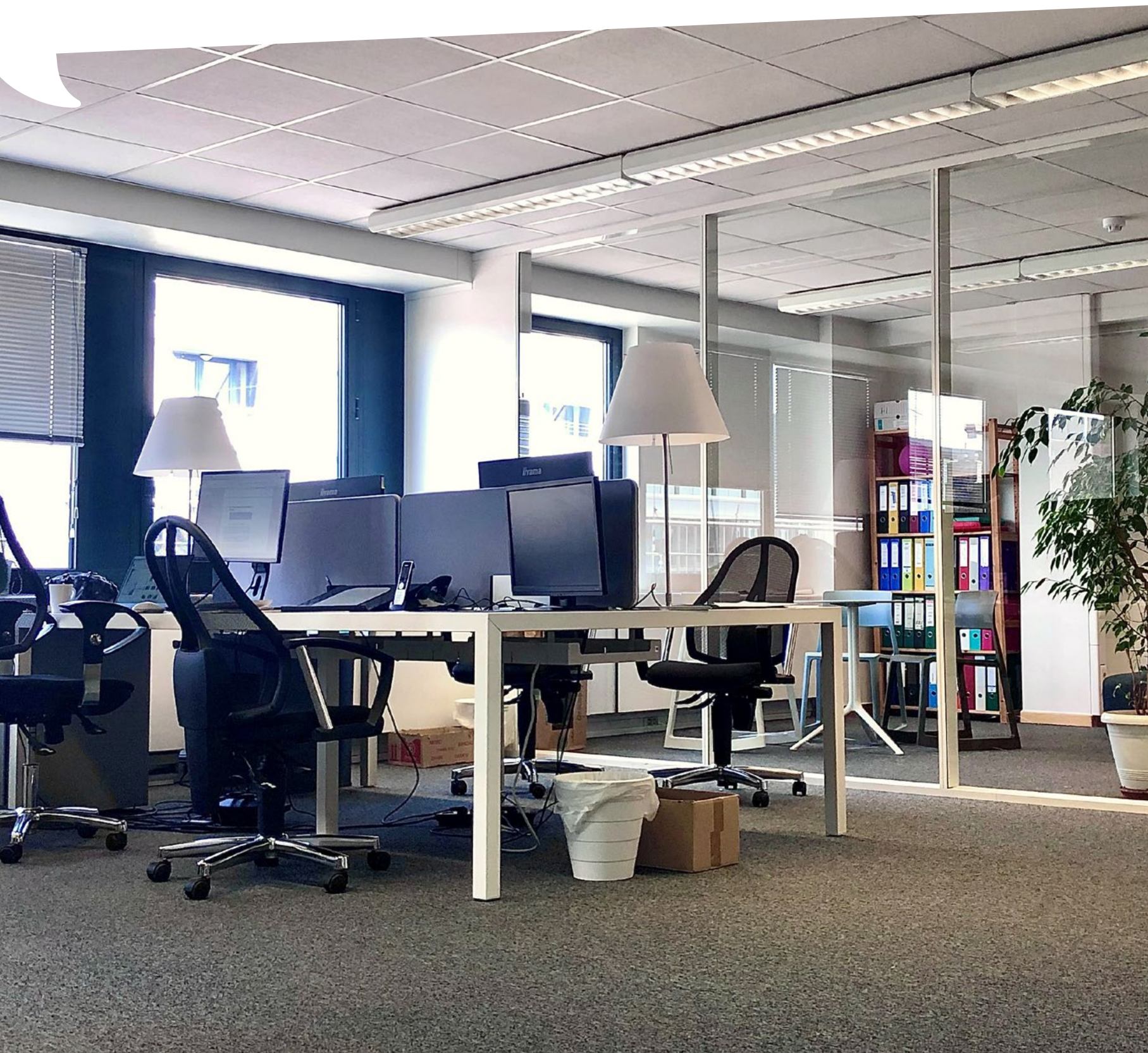
+ de confort au travail



+ de responsabilité sociale  
et environnementale



+ de qualité d'écoute  
(helpdesk téléphonique orientation)





# Une coordination légitimée et fiable

2021 s'est distinguée par un redéploiement d'ensemble des lieux et méthodes de coordination. Avec la construction d'une réponse vaccinale sur mesure, Bruss'help bascule de la gestion de crise à la prévention. En vis-à-vis et durant toute l'année, la fonction de coordination s'est renforcée autour de thématiques clés : soins de santé, hébergement d'urgence et plan de relogement. Objectif : la construction et le suivi de dispositifs concrets de prévention, d'aides et de (ré)ouverture des droits.

## Management de l'intervention sociale par pôles

L'engagement de nouveaux Conseillers et d'une coordinatrice orientation et la réorganisation interne en cellules au premier trimestre ont permis la reprise de groupes de travail restés en suspens depuis 2019. Plusieurs sessions ont été menées pour le groupe « hors les murs » dédié au travail de rue, et pour la coupole régionale Housing First.

En avril 2021, le « comité de crise COVID » devient une coordination de veille sanitaire et hébergement. Elle se réunit mensuellement (et non plus de façon hebdomadaire). Les sessions organisées en 2021 sont couplées à un groupe de travail médical hebdomadaire co-présidé par [Frank Vanbiervliet](#), Conseiller référent santé et la Cellule Hygiène de la COCOM.

Cette recomposition du comité de crise a permis les mesures suivantes: audits de médecins de référence auprès des collectivités, paramétrage des actions et suivis de l'OST sans-abrisme, tests et traçage, monitoring et adaptation des capacités de confinement Covid+, rédaction de plans COVID pour chaque centre de l'urgence et de l'insertion, informations aux centres agréés et aux dispositifs d'hébergement spécifiques (projets sociaux en hôtels) ainsi que conception de la campagne de vaccination des personnes sans-abri.

L'année 2021 voit également la poursuite et le renforcement du lien avec les administrations COCOM, COCOF, Iriscare, VG/VGC à travers l'organisation de trois sessions inter-administrations rassemblant les Fonctionnaires Dirigeants et la Direction de Bruss'help. Le lien institutionnel avec les services de la COCOM (SCR) se trouve singulièrement renforcé à partir du second trimestre, par la tenue de réunions de liaison hebdomadaires assurées par [Ellyn Lheureux](#) et [Pauline Tombus](#), Conseillères juridiques.

Afin de contribuer à un management d'ensemble de l'intervention sociale auprès des personnes sans-abri plusieurs pôles de coordination ont été mis en place et animés par les Conseillers de l'équipe dès le second trimestre :

- **Pôle relogement** : comprenant plusieurs séances de mise en place avec les acteurs régionaux et locaux du logement, puis de séances du Consortium de Relogement coordonné par Ellyn Lheureux et Pauline Tombus.
- **Pôle hébergement** : comprenant un groupe de travail « dispositifs sociaux en hôtels » et un groupe de travail « état de l'hébergement ». Ce pôle a été animé par Kris Gyjsen.
- **Pôle sécurité & espaces publics** : Ce pôle s'est rassemblé au 2ème et 3ème trimestre, regroupant Direction de Bruss'help, chefs de corps des zones de police, représentants du Ministre Président et du Ministre de l'Action sociale, la STIB, la SNCB, De Lijn ainsi que les acteurs de l'aide opérant sur l'espace public.

### Des liens institutionnels robustes pour construire des réponses adaptées :

Une division du travail et une coordination plus rationnelle pour élaborer une aide plus adaptée avec chaque administration. Passée l'année 2020, le choix posé a été d'allouer nos forces de travail sur la durée au sein de coordinations structurées et légitimées. « Moins se réunir pour mieux se réunir avec plus de contenu » : une équation gagnante.

## La coordination de l'aide aux justiciables, un pôle hébergé par Brussh'elp

Menée par **Isabelle Etienne**, cette fonction de coordination est hébergée à Brussh'elp et a mené au développement de différents projets de partenariat, dont l'ouverture d'un hôtel permettant l'accueil de personnes sans-abri sortant de prison (Home Less Vincula project).

En 2021, l'action de cette fonction a nécessité l'organisation de réunions du Comité de concertation de l'Aide aux justiciables et de réunions spécifiques de préparation pour le projet Homeless Vincula, réunissaient **François Bertrand, Ellyn Lheureux** et **Johnnie Amemavor**, assistant social.

Engagé en mi-temps de mai à décembre pour les sortants de prison, Johnnie Amemavor a été chargé de rencontrer les libérés du jour de la prison de Saint-Gilles n'ayant aucune perspective de logement et se retrouvant dans une situation d'urgence (notamment pour les personnes libérées le jour-même). Sa mission a également porté sur la gestion et la distribution des kits de sortie pour les libérés du jour.

**Kits de sortie** : Le nombre de kits distribués reste plus ou moins similaire chaque année (112 en 2021) et demande toujours un travail de rappel et d'information auprès des directions-prison. Une évaluation de ces kits de sorti a été réalisée par un groupe de travail regroupant des travailleurs des services d'aide aux justiciables COCOM, et a conduit à une adaptation de son contenu afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires. La décision a été prise par le Comité de concertation en mars 2021, et comprend notamment l'ajout de certains produits dont un

déodorant et un agenda et l'adaptation du forfait Mobib pour une carte 10 trajets. D'autres modifications sont à venir en 2022: réimpression du livret explicatif pour la prison de Haren, et élaboration de critères de distribution pour les services.

**Nouveau site de Haren** : L'année 2021 a également été consacrée à la préparation de la nouvelle prison de Haren dont l'ouverture est prévue au troisième trimestre 2022. Les communautés ont été représentées par les coordinateurs dans les organes de concertation formels de la justice : Groupe conceptuel, groupe de pilotage et groupes thématiques : accueil et jeunes délinquants. Afin d'intégrer au mieux l'expertise du secteur de l'aide aux justiciables, les coordinateurs des communautés ont mis en place cinq groupes de travail consultatifs avec pour objectif de préparer et organiser l'offre à Haren avec les acteurs concernés. Ces groupes se sont réunis par thème deux fois en 2021 :

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

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

**Groupe 3** : Développement de l'offre socio-culturelle et sportive

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

**Groupe 5** : Communications et relations publiques



## Générer des informations tournées vers l'action

L'émission rapide d'informations claires et opérationnelles avait été saluée par le réseau d'aide en 2020. Nous avons mis un point d'honneur à poursuivre et réitérer ces bonnes pratiques à travers des outils renforcés tout au long de l'année.

### Circulaires Bruss'help

Destinées aux directions de centres et aux acteurs de l'aide, elles ont été construites par l'ensemble de nos Conseillers, sous la supervision de la Direction en lien avec les administrations (COCOM-COCOF-VG/VGC). Cinq Circulaires ont été émises en 2021 :

- **Circulaire #6 bis** : [Renforcement de l'aide et de la gestion Covid \(deuxième vague\)](#)
- **Circulaire #7** : [Modalités d'orientation de personnes sans-abri vers les dispositifs sociaux en hôtels](#)
- **Circulaire #7 Bis** : [Référencement de sortants de prison sans-abri vers le dispositif l'hôtel «Home Less Vincula»](#)
- **Circulaire #7 Ter** : [Modalités d'orientation de personnes vers les hôtels «jeunes» et «mamans solo»](#)
- **Circulaire #8** : [Circulation élevée du virus dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri - Vague Omicron](#)

# 612

référents de l'aide et des soins\* ont reçu et employé ces Circulaires en 2021

\* Centres d'hébergement d'urgence, maisons d'accueil, centres de jour, équipes mobiles, CPAS, services prévention communaux, services sociaux hospitaliers...

### FAQ Bruss'help

Conçues par [Frank Vanbiervliet](#) et visant à répondre aux questions pratiques des travailleurs de l'aide et des soins aux personnes sans-abri, elles font l'objet d'une mise à jour permanente tout au long de l'année 2021. Plusieurs thématiques ont été couvertes : Accessibilité téléphonique des services Bruss'help, dispositif mobile de dépistage, accès aux soins pour personnes sans autorisation de séjour, gestion des délogements dans les maisons d'accueil, campagne de vaccination des personnes sans-abri.

### Flash-info (PILS)

Comme les années précédentes, cet outil d'information du secteur a été employé pour relayer les mesures prises, les contenus et adaptations de service. Assurés par [Nehalenia De Wolf](#) et les [Assistants sociales de notre cellule orientation](#), les flash-info ont touché 612 référents. La crise a engendré un haut taux d'inscription qui a permis de renforcer cet instrument durant le second semestre 2021.

### Help in Brussels et plans papiers

Le premier trimestre a vu le lancement officiel du nouvel outil d'information au secteur de l'aide: [Help in Brussels](#). Cet outil avait été développé en version test en décembre 2021 : [Nehalenia De Wolf](#) et [Steven D'Heygere](#) (Cellule transverse), [Nathalie Wolf](#) (Cellule Orientation) et [Nathalie Deroo](#) (Cellule Recherche-Action) y ont œuvré. Il permet aux acteurs de l'aide de s'orienter dans l'offre de services

via des icônes clés et un onglet de recherche par services offerts et localisations. Les données sont récoltées et mises à jour en temps réel par la Cellule Orientation. Auparavant relayées en flash-info, celles-ci sont depuis décembre accessibles via notre site internet. Le service est couplé à la distribution de [plans papiers](#) Bruss'help reprenant l'offre des services agréés et leur localisation (6000 plans papiers ont été remis aux professionnels des secteurs de l'aide en 2021).

## Campagne de vaccination

Bruss'help a coordonné la conception de la « réponse vaccinale » pour les publics éloignés de la ligne de soin dès le premier trimestre 2021. Pilotée par [Frank Vanbiervliet](#), la campagne débute le 26 mai 2021 avec le seul vaccin en dose unique disponible sur le marché : J&J. Les avantages de pouvoir vacciner en une seule dose ont primé sur les rares effets secondaires thrombotiques générés. Ce vaccin a été administré en centres de vaccination et dans les dispositifs mobiles de la Région. L'action de Bruss'help a porté sur :

- Une information large aux directions des secteurs de la santé mentale, de l'aide aux personnes sans-abris, toxicomanes et travailleur•euse•s du sexe dès la mi-juillet : [communication opérationnelle au secteur](#)
- Élaboration et mise à disposition d'un aperçu synthétique des outils de sensibilisation pour les travailleurs du réseau d'aide, avec mise en place de formations à partir de juin 2021.
- Activation d'un Helpdesk Bruss'help pour le signalement des problèmes en matière de dépistage, gestion des clusters, vaccination, à partir de juillet 2021.

Des résultats probants :

- [Évaluation permanente du dispositif MobiVaxx sans-abris](#) (Croix Rouge, Médecins du Monde, Médecins Sans Frontières et New Samusocial) de mai à octobre.
- Plus de [2000 personnes](#) cibles vaccinées dès les 3 premiers mois de campagne.
- Renforcement de la [stratégie de vaccination mobile](#) permettant d'atteindre travailleurs du sexe, usagers de drogue, communautés religieuses, etc.
- Une garantie d'accès à la vaccination des personnes sans papiers aux centres de vaccination réguliers.

Sur base des derniers chiffres connus de la population sans-abri, nous constatons malgré un profil de publics éloigné des soins/en hésitation vaccinale forte, [un taux de couverture quasi-similaire à celui de la population Bruxelloise](#). L'ensemble des structures d'hébergement (centres de l'urgence et de l'insertion) ont été touchées par la campagne de sensibilisation puis par les équipes vaccinales.

« La vaccination des personnes en situation de grande précarité a démarré en mai 2021 grâce à la collaboration étroite entre la Cocom et Bruss'help. Le professionnalisme et l'engagement fort des Conseillers Bruss'help avec les acteurs de terrain a été une force. Bruss'help a permis d'accéder rapidement aux lieux d'hébergement, d'aide et aux lieux de vie des personnes sans-abri en ce compris la rue, les squats, .... Les priorités ont été définies selon une logique médicale et selon les vulnérabilités des différents publics. La logique « d'aller vers » a été privilégiée et les résultats sont là »

**Inge Neven, Responsable du service Inspection de l'Hygiène COCOM**

« L'objectif pour le secteur de l'aide aux personnes sans-abri/migrantes et les secteurs connexes a été de permettre un accès gratuit et inconditionnel à la vaccination à toute personne le souhaitant, moyennant un consentement éclairé de la personne. »

**Frank Vanbiervliet, Conseiller Bruss'help**

### Activités déployées lors de la Campagne de vaccination

Coordination de la conception de la « réponse vaccinale » pour les publics éloignés de la ligne de soin



#### Information large

aux directions des secteurs de la santé mentale



Élaboration et mise à disposition d'un  
**aperçu synthétique des outils de sensibilisation**  
pour les travailleurs du réseau d'aide



**Activation d'un Helpdesk Bruss'help**  
pour le signalement des problèmes en matière de  
dépistage, gestion des clusters, vaccination

## Concevoir et accompagner les dispositifs d'aide

Deux axes d'activités spécifiques ont principalement mobilisé nos équipes en 2021 : l'impulsion et l'accompagnement de dispositifs sociaux en hôtels, ainsi que la mise en place d'un Consortium dédié au plan de relogement.

Dans l'accompagnement du plan de relogement, nos Conseillères juridiques [Pauline Tombus](#) et [Ellyn Lheureux](#) sont intervenues aux réunions de concertation avec les acteurs du logement et ont procédé à l'établissement de Conventions de mise à disposition d'hôtels. Ces Conventions sont destinées à accueillir 800 personnes sans-abris dans les établissements Fierlant, Sunrise, Belvue, CPAS Bruxelles et pour la période du 01/07/21 au 30/04/22.

Enfin, un Consortium de relogement comprenant Comité Capteur de Logement de l'Ilot (CCL), Bru4home, la coupole Housing First et des représentants des Comités Bruss'help a été mis en place en juillet. Suite à plusieurs rassemblements en 2021, ce comité aboutira en 2022 à un système d'orientation couplé à une stratégie de captation de logement mutualisée. L'enjeu : massifier les orientations de personnes sans-abris en logement et centrer l'intervention sur le bénéficiaire plutôt que sur la concurrence entre acteurs pour le logement.

Un choix important a été fait en 2021, qui consiste à [privilégier une construction commune de l'action](#) face à la représentation externe de Bruss'help. Nos Conseillers ont en conséquence pu être moins présents à certains événements et comités externes, tels que le Comité Capteurs de Logements (CCL) ou sur le projet "Jeunes en errance".

Une réflexion en ce sens est également en cours pour la coupole Housing First. Les sollicitations des intervenants et de l'autorité COCOM quant à la coordination de celle-ci sont donc à clarifier et réconcilier.

### **Bruss'help partie prenante du Service d'Installation en logement (SIL)**

#### **Une plateforme logistique centralisée d'appui à la mise en logement :**

La centralisation de la fonction logistique permet aux opérateurs psychosociaux chargés de l'accompagnement des personnes sans-abris de se concentrer sur l'accompagnement des usagers et sur l'ensemble des démarches administratives liées au relogement des personnes. Cette plateforme logistique centralisée vise à offrir le soutien matériel nécessaire au bon déroulement des emménagements de personnes sans-abris. C'est l'asbl l'Ilot qui assure la coordination de cette plateforme, en collaboration avec les partenaires Housing First et le réseau associatif d'aide aux sans-abris. L'asbl l'Ilot a été désignée pour assurer cette fonction à la suite d'un appel à projets lancé en 2021 par la COCOM.

Bruss'help assure le suivi du projet de la plateforme « SIL » (Service d'Installation Logement), notamment en tant que membre du comité d'accompagnement et membre du comité d'évaluation, réunis plusieurs fois en 2021.

## Monitoring du numéro d'urgence sociale

Le recueil des appels signalant les personnes sans-abris et la gestion du numéro d'urgence sociale constitue une des missions confiées à Bruss'help par l'Ordonnance (Art 62 à 65). En 2021 comme en 2020, le traitement de ces signalements s'effectue en journée du lundi au vendredi, de façon conjointe entre la cellule orientation de Bruss'help et le service régulation du New Samusocial. La couverture des week-ends et soirées est effectuée par le New Samusocial.

En termes de coordination, le monitoring du numéro d'urgence sociale en 2021 a porté sur la reprise de séances d'intervisions régulières entre Bruss'help et le New Samusocial au dernier trimestre 2021. Cinq séances ont permis de définir le cadre d'une nouvelle Convention de sous-traitance répartissant les rôles de chaque opérateur à partir de janvier 2022. Conjointement, un reporting plus précis des activités de régulation ainsi que la documentation des données d'activités du numéro d'urgence sociale sont à présent transmises trimestriellement par le New Samusocial.

### Chiffres clés de l'activité 2021 :

67.883

appels traités par la permanence téléphonique

53.824

appels portent sur des demandes d'hébergement

1020

interventions des équipes mobiles à la suite d'un signalement

↗ 22%

du nombre d'appels entrants depuis 2020

### Les engagements tenus

Concertation opérationnelle associant les centres de l'urgence et de l'insertion.

Conception et implémentation d'une réponse vaccinale outreach.

Clarification et suivi des missions déléguées du numéro d'urgence sociale.

Structuration des appels et projets du plan de relogement.





# Des études et analyses enracinées sur le terrain

Notre fonction « Centre de recherche » était à ses prémices en 2020. L'année écoulée a permis de repositionner les analyses et études et de les orienter « solutions ». Celle-ci voit la réalisation d'études thématiques portant sur les dispositifs sociaux ainsi que la réalisation et la communication du rapport de dénombrement.

## Crise Covid-19 et projets en hôtels

Faisant suite à une demande du Ministre de l'Action sociale dans le cadre du plan de redéploiement, une première évaluation des dispositifs d'accueil de crise en hôtels a été menée entre mai et juillet 2021. Celle-ci a donné lieu de façon connexe à 3 séances de concertation avec les acteurs de l'hébergement d'urgence, et d'insertion les communes et CPAS. Le but : identifier les opportunités d'activation de projets pour la seconde moitié 2021.

Réalisée par [Mauro Striano](#) et [Nicolas Horvat](#), l'étude sur les dispositifs sociaux en hôtels a été publiée en novembre 2021. Deux lignes directrices s'en dégagent : la pertinence de nouer des conventions avec les acteurs du logement pour ouvrir des trajectoires de relogement, l'importance de l'accompagnement en logement dans une perspective de restauration des droits sociaux.

Une deuxième étude par Bruss'help est assurée en 2022 par [Sarah Van Gaens](#), sur base des statistiques rassemblées entre février et avril 2022, des documents qui sont à la disposition et des interviews qualitatifs. Le résultat fera l'objet d'un reporting vers les Comités Bruss'help et d'une publication en 2022.

## Protéger les droits des citoyens mobiles de l'UE

La question de l'accrochage aux droits et du statut de séjour des ressortissants européens en grande précarité est un point de veille important de notre organisation. Notre cellule recherche-action est à ce titre partenaire de la [FEANTSA](#) pour le projet [PRODEC](#) (Protéger les droits des citoyens mobiles de l'UE en situation de précarité). Cette recherche rassemble les villes de Barcelone, Bruxelles, Münster et Stockholm. La collecte des données en Région Bruxelles-Capitale a été réalisée par Bruss'help et [Diogène](#). En ligne de mire : un fais-

ceau de données comprenant facteurs démographiques, type de revenus et de ménages, données sur les problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie, besoins en matière de santé mentale, etc. L'analyse a été réalisée par [Mauro Striano](#) en décembre 2021.

CONSULTER LE RAPPORT PRODEC  
SUR [WWW.BRUSSHELPORG](http://WWW.BRUSSHELPORG)



CONSULTER LES ÉDITIONS PRÉCÉDENTES  
DU RAPPORT DÉNOMBREMENT SUR  
[WWW.BRUSSHELPORG](http://WWW.BRUSSHELPORG)



## Rapport de Dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées

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

La communication du rapport de recherche et sa médiatisation ont exigé une intense préparation : 3 réunions d'information, 4 comités d'accompagnement. Menés entre janvier et mars 2021, ces tâches et leur suivi (220 heures de travail) ont impliqué un renforcement des instruments analytiques et la communication transparente et réactive vers nos partenaires institutionnels. Ce travail collectif a rassemblé l'ensemble des Conseillers de la Cellule Recherche Action sous la supervision du coordinateur du dénombrement : [Nicolas Horvat](#).

Le dénombrement a bénéficié de la restauration d'un conseil scientifique associant Laurence Noël ([Observatoire de la Santé et du Social](#)), Patrick Italiano ([ULiège](#)) et Martin Wagener ([UCL](#)).

### Principaux résultats :

5300

personnes dénombrées

↗ 27%

du phénomène

719

personnes (dont 12 enfants)  
identifiées en rue

3/5

personnes hébergées dans  
le réseau daide

1/5

personnes en squat

Des études et analyses enracinées sur le terrain

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

et objets différents dont notre organisation se veut être un « médiateur ». Une recherche appliquée, enracinée sur le terrain, indépendante dans la production des savoirs et orientée solutions concrètes associe toutes les parties prenantes : acteurs de l'aide et personnes sans-abris.

### Chiffres clés :

91

organisations de l'aide  
et des soins impliquées

250

volontaires et professionnels  
mobilisés

14

équipes autonome

75

bases de données  
communiquées

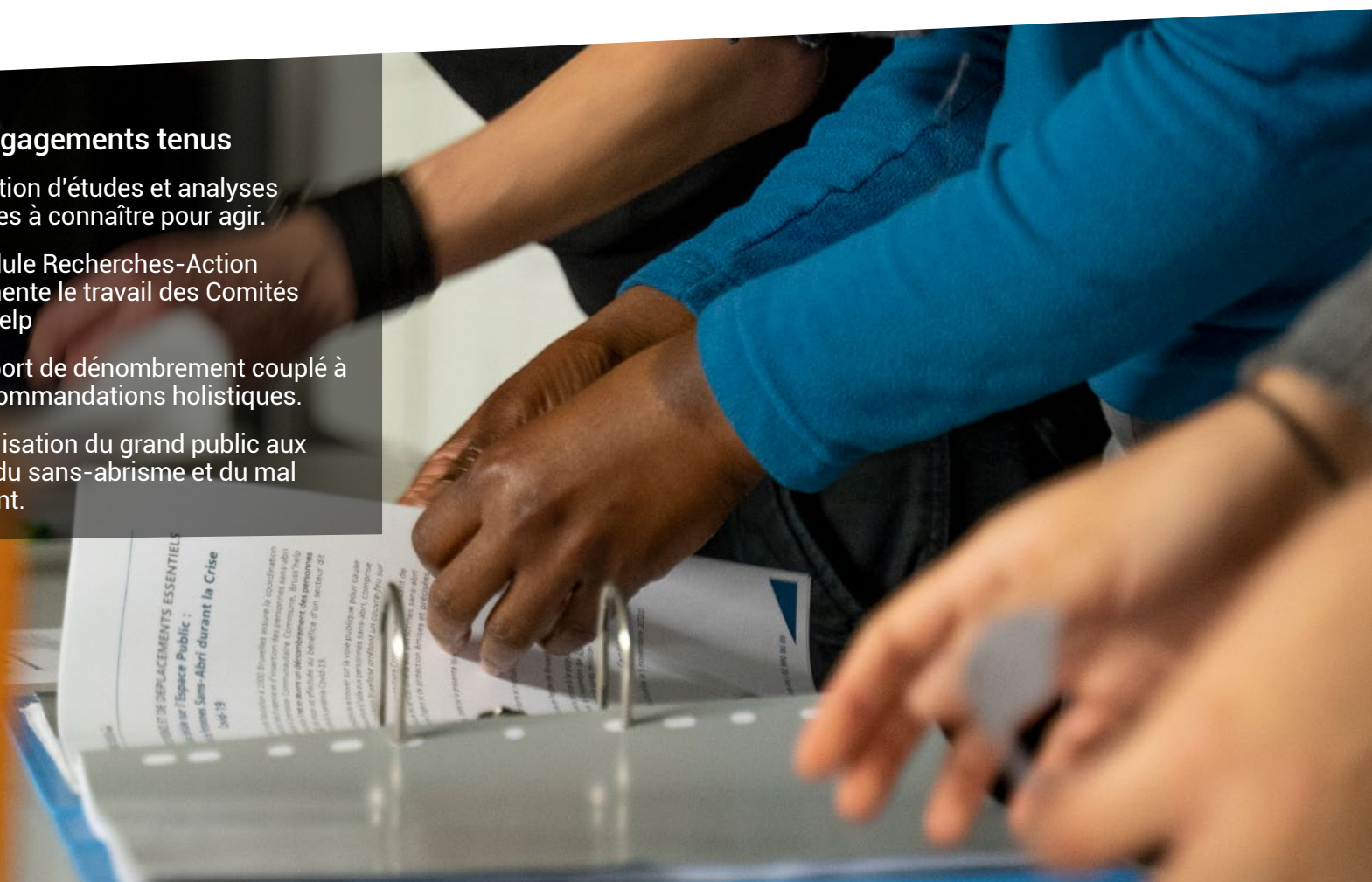
### Les engagements tenus

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

Une cellule Recherches-Action qui alimente le travail des Comités Bruss'help

Un rapport de dénombrement couplé à des recommandations holistiques.

Sensibilisation du grand public aux enjeux du sans-abrisme et du mal logement.



« Bruss'help a été un interlocuteur et partenaire solide pour la recherche sur les causes et les effets du sans-abrisme. Son équipe a été en avant-garde des dénombrements de personnes sans-abri mais aussi sur les recherches thématiques. Le projet TRAHOME mené dans le cadre de la politique fédérale de recherche nous rassemble à nouveau et permet d'envisager des instruments pour chiffrer les trajectoires d'entrée et de sortie du sans-abrisme. Nous avons plaisir à croiser nos travaux à ceux de Bruss'help et des observatoires de chaque Région, dans le cadre du suivi de l'European Platform on Combatting Homelessness mené par le SPP Intégration Sociale. »

**Koen Hermans (KUL) et Martin Wagener (UCL) 24 avril 2022.**

## Rights First

En novembre 2021, la Commission Européenne a annoncé accorder un subside de 1.290.276 € pour le Projet Rights First dans le cadre du programme européen pour l'emploi et l'innovation sociale « EaSI » 2014-2021 issu du Fonds Social Européen+. Il bénéficie également d'un co-financement de la Commission Communautaire Commune du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale à hauteur de 300.000 €. La Commission européenne a mis en place ce programme en recherchant des innovations sociales (services, produits ou modèles) et des politiques expérimentales pour répondre aux besoins sociaux. Prévu sur une durée de 30 mois, il offre l'opportunité de reconsidérer les processus actuels d'accompagnement des personnes vulnérables ainsi que les politiques visant à faciliter leur accès aux droits sociaux.

Sous la coordination de Bruss'help, il réunit également plusieurs acteurs de terrain (DIOGENES, Hobo, L'Ilot et le New Samusocial), des CPAS de Bruxelles avec la participation de la Fédération des CPAS ainsi qu'Actiris. Il bénéficie aussi du soutien de Crisis (Royaume-Unis) et de St Joan de Déu Serveis Socials (Espagne) qui partageront leur expérience dans la création et la mise en œuvre d'une approche holistique.

L'objectif du projet est d'accompagner les personnes sans-abris à Bruxelles par une approche holistique liant à la fois la réactivation des droits sociaux par l'inscription administrative (adresse résidentielle ou adresse de référence et revenu minimum d'intégration sociale), l'accompagnement dans la recherche d'un logement et le maintien dans ce logement et l'intégration sur le marché du travail. Cela signifie d'établir et renforcer la coopération entre les partenaires impliqués. Un tel partenariat a le potentiel de couvrir l'ensemble du parcours analysé qui va de la rue ou d'un hébergement à court terme vers un logement permanent et un emploi.

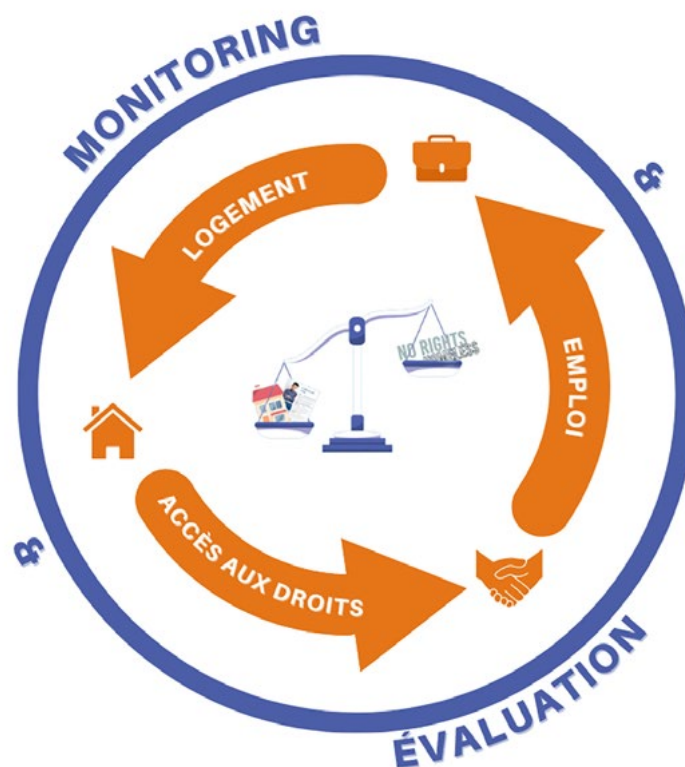
Le suivi et l'évaluation sont des éléments centraux de ce projet car ils permettront de justifier le projet lui-même, ses progrès vers ses objectifs, ses faiblesses et ses réalisations, et la manière dont il devra évoluer pour répondre aux besoins des bénéficiaires. Sur la base d'une approche ex-ante/ex-post, les partenaires seront en mesure d'assurer la durabilité de l'impact. Par conséquent, l'évaluation couvrira les nouveaux partenariats, l'efficacité et l'efficience de l'accès aux droits sociaux ainsi que la satisfaction des bénéficiaires impliqués.

L'innovation étant le maître-mot du projet, il propose de nouveaux partenariats et des façons inédites d'accompagner les bénéficiaires et faciliter les démarches administratives visant l'accès aux droits sociaux. L'approche holistique proposée par Rights First est nouvelle dans le secteur bruxellois et a le potentiel de s'étendre à d'autres domaines thématiques de lutte contre l'exclusion. Elle propose aussi des partenariats réunissant prestataires de services, personnes sans abri et autorités publiques.

La mise en œuvre de ce projet démarre en janvier 2022 et promet d'être riche en défis à relever pour l'ensemble des partenaires car il s'agit de sortir de notre zone de confort si bien ancrée dans le contexte bruxellois. Pour Bruss'help, ce projet est également une aubaine que de pouvoir s'investir dans le réseau européen du sans-abrisme. En effet, par la création de la plateforme européenne de la lutte contre le sans-abrisme en juin 2021, ce combat demande dorénavant une réponse à l'échelle européenne et à laquelle Bruss'help a la volonté de mettre sa pierre à l'édifice en contribuant à l'échange de bonnes pratiques et de connaissances.

## Objectif du projet **rights first.brussels**

Faciliter l'accès aux droits sociaux aux personnes vulnérables



Co-funded by  
the European Union



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



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

Les activités d'orientation sont assurées par une équipe d'assistants sociaux depuis janvier 2021 et non plus par des volontaires. L'orientation vers les dispositifs Covid demeure prégnante tout en voyant le développement de signalements et de référencement vers l'hébergement d'urgence et d'insertion.

## **Fluidification des trajets vers l'aide et l'hébergement**

Les activités 2021 incluent le renforcement de l'information par les assistant•e•s social•e•s sur les protocoles d'orientation pour les personnes positives au Covid, et le renforcement du partenariat de dispatching conjoint avec le New Samusocial. A partir de novembre 2021, les orientations portent également sur les publics issus de l'aide aux justiciables (Voir encadré).

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

### Bonnes pratiques :

Les liens forts construits en 2020 avec les secteurs connexes perdurent. L'accès des publics cumulant les problématiques de santé, santé mentale, toxicomanie demeure un enjeu central dans les difficultés des trajets vers l'aide. Néanmoins, le helpdesk téléphonique de Bruss'help a permis d'établir des ponts avec les secteurs de la santé (hôpitaux Saint Jean et Saint Pierre), de la santé mentale ([PCFSM](#)), des assuétudes (Fedito) et de l'aide aux justiciables. Elle a également apporté des solutions d'hébergement en sortie d'institutions, principalement via les dispositifs sociaux en hôtels.

Durant les mois de mars à août, [Kris Gyjsen](#) a participé à huit réunions de concertation avec les représentants des maisons d'accueil, à cinq groupes de travail pour l'élaboration de l'accès aux dispositifs sociaux en hôtels, et a mis en place des réunions mensuelles avec le New Samusocial pour suivre le dispatching conjoint vers les places d'hébergement/de confinement.

Les permanences téléphoniques ont été recentrées sur des contacts de professionnel à professionnel par nos trois assistantes sociales, [Alix Dedobelaere](#), [Nathalie Wolf](#) et [Elyne Kamanzi](#). Ces dernières ont également assuré les orientations vers les dispositifs d'hébergement complémentaires (dont les places additionnelles « familles ») mis en place en novembre et décembre 2021.

A travers des permanences 5j/7, de 9h00 à 17h00, la cellule orientation est devenue un centre reconnu de nos partenaires et un point de contact quotidien pour les équipes en centres et en rue. Elle est assurée par les assistant•e•s social•e•s sous la supervision de [Kris Gyjsen](#) et avec l'appui d'une Conseillère, [Sarah Van Gaens](#). Chaque jour, notre équipe oriente les professionnels vers les disponibilités en maisons d'accueil ou vers d'autres solutions d'hébergement au sein du réseau. Depuis janvier 2021, les tâches d'encodage et de mise à jour des horaires et contenus de services de l'aide et des soins (Voir : Help in Brussels) sont centralisées et assurées par la cellule orientation.

En termes d'orientation vers l'hébergement, notre organisation a assuré deux groupes de travail préparatoires au plan de relogement. Ceux-ci ont impliqué [Sarah Van Gaens](#) et [Kris Gyjsen](#) en juillet 2021 et ont permis d'apporter une contribution à la construction de modèles d'orientation pour les différentes hypothèses de travail du Consortium de relogement. La cellule orientation totalise 650 heures de travail consacrées à la préparation du déploiement des centres d'hébergement et de nouveaux hôtels entre juin et septembre 2021.

**Orientations 2021 en quelques chiffres :****18K+**

appels traités par la permanence

**3.548**

orientations médicales

**5.289**

demandes de confinement

**≈ 3.500**personnes testées en moyenne sur un trimestre  
(première moitié 2021)**740**personnes orientées vers  
les centres d'hébergement  
d'urgence et les hôtels**Suivi et modélisation de l'orientation vers les projets sociaux en hôtels**

Lors du début de la crise COVID-19, le secteur de l'aide a été confronté à une réduction de ses capacités d'accueil et d'hébergement. En raison du confinement, un besoin en places supplémentaires a été identifié. C'est dans ce contexte que les projets sociaux en hôtels ont été mis en place.

Lors de la première vague de contamination, 950 places ont été activées dans 12 hôtels en Région de Bruxelles-Capitale. Au 30 juin 2021, 750 places étaient toujours actives. Au début du second confinement, il n'était pas aisé de prolonger ou capter des capacités supplémentaires d'hébergement car de nombreux hôteliers espéraient une reprise des activités touristiques. Le second confinement à l'automne 2021 a renversé la situation. Ainsi, après évaluation des projets sociaux en hôtel, la Commission Communautaire Commune a décidé de prolonger un certain nombre de projets et d'en financer de nouveaux sous

l'égide de Bruss'help. Un budget a été mis à disposition pour 190 places. Entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 octobre 2021, 120 places étaient activées au sein de trois hôtels. A partir du 1<sup>er</sup> décembre 2021, ce sont près de 182 places qui sont actives au sein de six hôtels.

L'activation ou la prolongation de ces six projets sociaux en hôtels a impliqué la négociation de Conventions d'occupation et un travail de réflexion sur les modalités d'orientation et d'attribution des places pour lequel nous avons écrit trois circulaires, créé le système de liste d'attente, et effectué un travail d'orientation.

Ce travail a été effectué en transversalité entre les cellules Recherche-Action, Orientation et du pôle Relance sous la supervision de la Direction.





## Objectif du projet

**social'hostels.brussels** 

Activer ou prolonger les projets sociaux en hôtel



Activation de  
**places en hôtel**  
au début de la crise COVID-19



Élaboration et négociation de  
**Conventions d'occupation**

&



Réflexion sur les  
**modalités d'orientation et  
d'attribution des places**



**6 Hôtels**



**182 places**



### Aperçu mensuel et journalier des places

L'aperçu mensuel des places vise à rassembler des informations quantitatives et qualitatives et permet d'obtenir une vision globale sur le paysage de l'aide et d'accroître son efficacité.

Le travail de récolte de données sur les capacités en centres d'hébergement avait débuté de façon partielle en 2020. Il avait alors été développé dans l'urgence avec la mise en place du Comité de crise.

En avril 2020 soit dès les premières semaines de crise, l'ensemble des centres d'hébergement ont été invités à remettre leurs données à notre organisation, permettant ainsi de penser et de planifier des dispositifs d'aide sur base d'indicateurs précis. A partir du mois de mai, les projets sociaux en hôtels se sont ajoutés à cette vision.

Le suivi et le soutien au secteur pour l'encodage dans l'outil a été effectué par [Sarah Van Gaens](#) à partir du mois de juillet notamment via l'organisation de séances d'information. Un des enjeux de la fonction a été de recueillir les impressions des acteurs de l'urgence, maisons d'accueil, projets sociaux en hôtels et fédérations, par le biais de contacts individuels afin de construire un outil de récolte en ligne qui tienne compte de l'expérience des membres du secteur. Cette attention a grandement facilité le travail d'encodage et de récolte des données.

La construction de cet outil a impliqué notre responsable IT et a demandé le dégagement de 570 heures de travail interne en 2021.

### Mise en place d'outils supplémentaires :

Outre l'aperçu mensuel précité, deux autres instruments ont été assurés et ce depuis le mois de février 2021 : il s'agit d'une part, de l'**aperçu journalier des places disponibles** dans les centres d'urgence et d'insertion, et d'autre part de la **grille de l'offre totale des places**. Le premier outil est réalisé chaque matin entre 08h30 et 09h30 via une tournée téléphonique des assistant·e·s social·e·s de notre cellule orientation. Le second est assuré sur base trimestrielle par la cellule orientation (en 2021, trois grilles de synthèse ont été produites). Ces données permettent les actions suivantes :

- Analyse des besoins et croisement avec l'offre
- Envoi des localisations d'hébergement à Brulocalis-Fédération des CPAS dans le cadre du Gentleman Agreement (territorialité des centres)
- Planification et de déploiement des dispositifs d'hébergement
- Information au réseau sur les places ouvertes/fermées et les contenus pédagogiques
- Communication sur les contenus de services des projets subventionnés

« Sous l'impulsion de Bruss'help, notre commune (Molenbeek) a relevé le défi d'ouvrir l'hôtel Bellevue. Notre équipe a repris le fil de l'aide commencée durant la crise COVID avec son style, sa créativité et de nouveaux partenaires. Notre équipe s'est investie avec son dynamisme, son efficacité et son expérience dans ce projet empreint d'humanité. Au fur et à mesure du temps, cette «dream team» d'horizons bien divers, issue tant des secteurs publics, privés et associatifs, s'est agrandie d'autres talents et le projet a pu profiter de toutes ces énergies. A chaque étape Bruss'help était présent par ses conseils. Les résidents, leurs projets de vie, qui ont été et sont restés en permanence le cœur de l'action. Certains d'entre eux voient ainsi leur vie basculer sous de meilleurs jours. »

**Nathalie Philippart, Coordinatrice terrain du projet social au sein de l'hôtel Bellevue (Service Prévention de la commune de Molenbeek), 5 mai 2022**

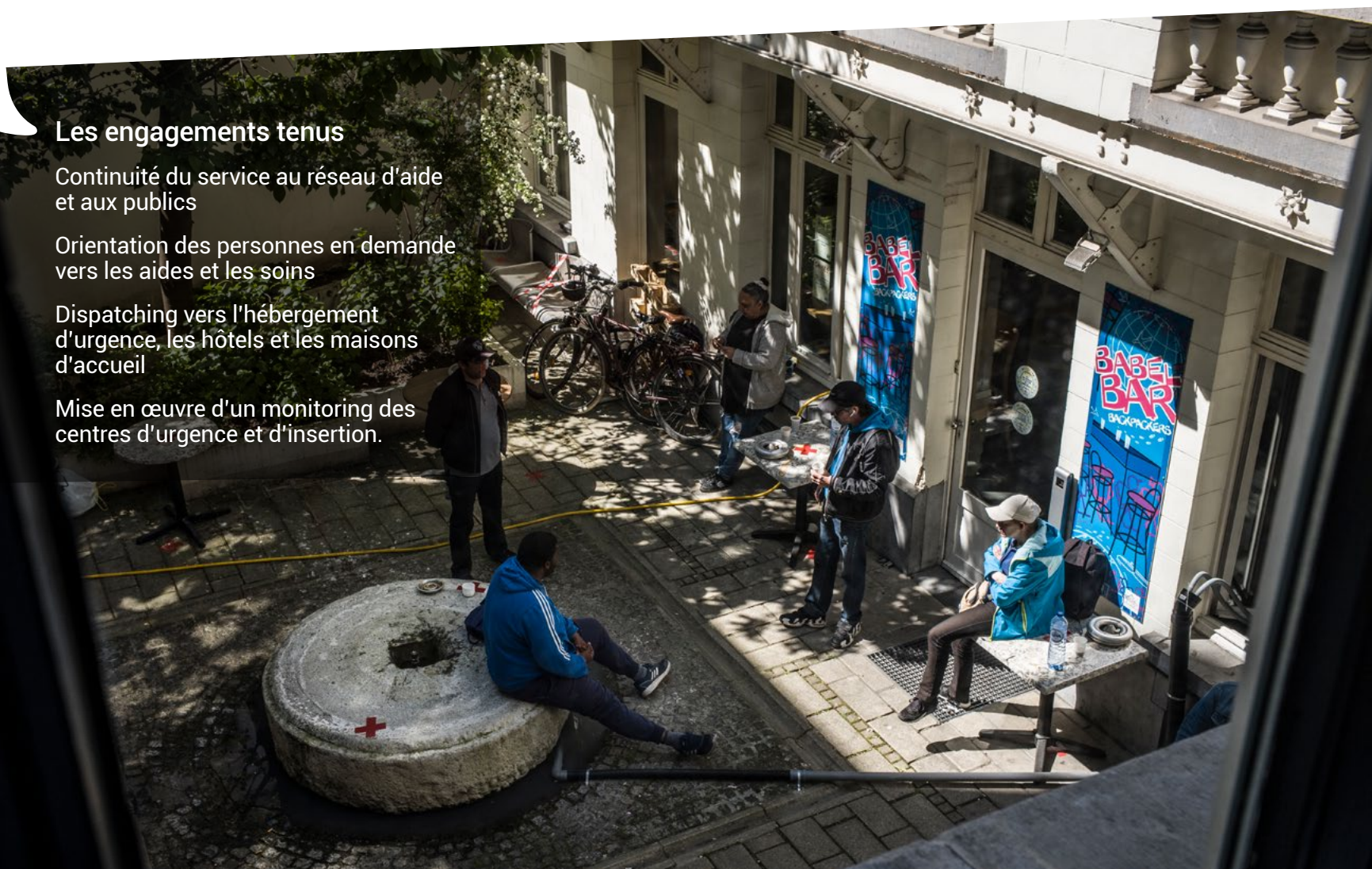
## Les engagements tenus

Continuité du service au réseau d'aide et aux publics

Orientation des personnes en demande vers les aides et les soins

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

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



# Organisation et vie de l'institution

Impliquée dans un travail intensif de remise en ordre administrative et RH dès sa création, les membres ont été mobilisés dans l'effort de coordination de crise. Les activités de cette cellule au sein de notre organisation sont à distinguer en deux périodes : le printemps et l'été 2021 dédiés à l'établissement de feuilles de routes individuelles et d'un livre des fonctions ; l'automne et l'hiver 2021 consacrés à une normalisation des processus internes en contexte de turn-over dans le personnel. Deux points d'action ont été prioritaires au dernier trimestre : l'élaboration d'un plan de gestion et le recrutement de nouvelles forces vives.

## RH et continuité des activités

### **Croissance rapide et gestion des départs**

La gestion de crise COVID en 2020-2021 a eu un impact important sur l'épuisement de l'équipe. Des fonctions de coordination ont été mises en place et ont impliqué un recrutement continu de nouveaux collaborateurs entre juin 2020 et mars 2021. Toutefois des absences maladies et des départs ont aussi jalonné le dernier trimestre 2021, une baisse d'énergie liée à l'engagement important de l'équipe dans une organisation aux missions en pleine croissance.

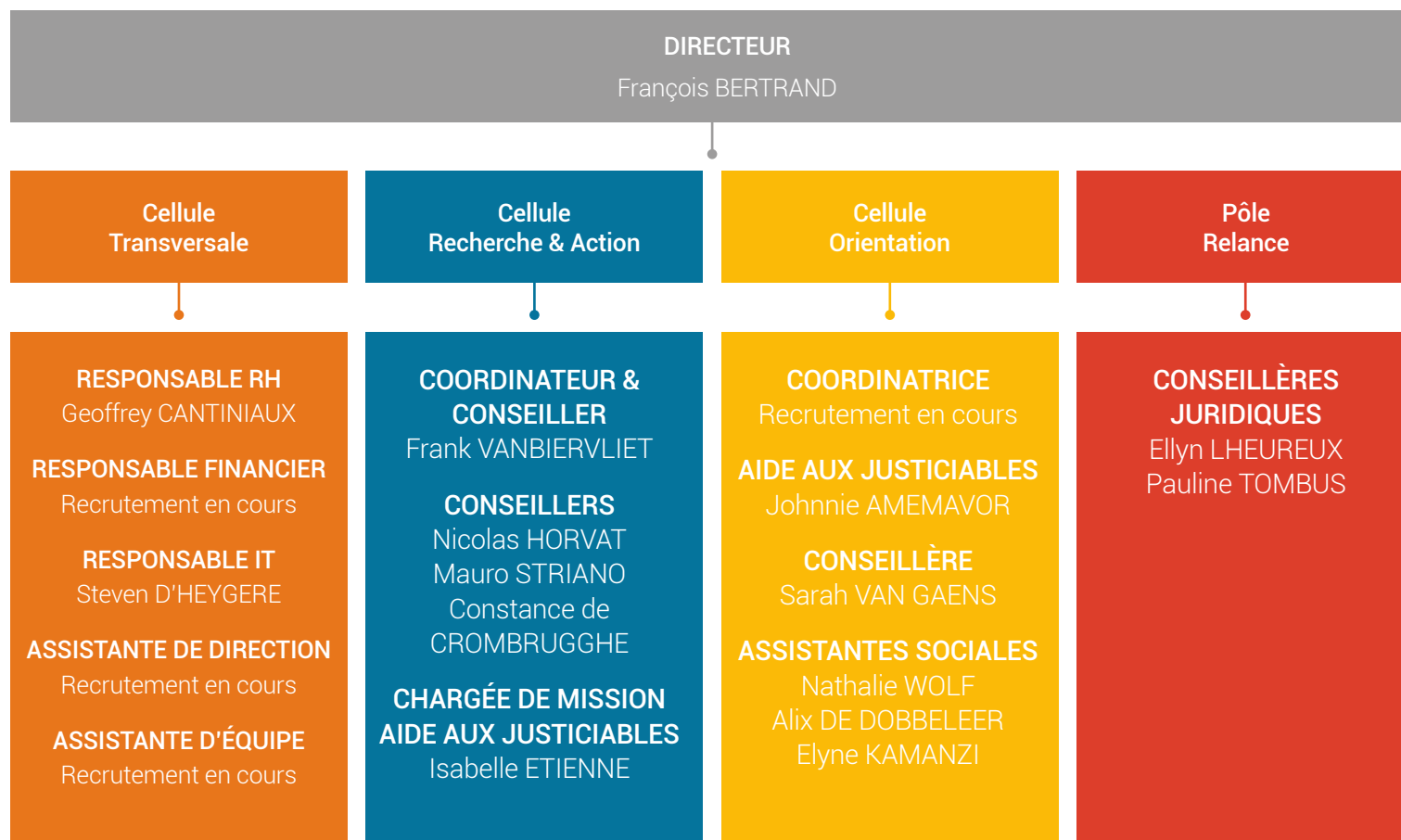
Le premier trimestre 2021 fut marqué par la mise sur pied d'un pôle relance et le recrutement de 2 juristes afin de mettre en œuvre un Consortium de relogement et de poser les bases d'une stratégie de captation de logements

disponibles en région bruxelloise. Les acteurs du secteur se chargeant de la mise en logement et de l'accompagnement.

Le dernier trimestre 2021 a également vu la création d'un nouveau poste de Conseillère permettant de mener la coordination du projet européen Rights First, ainsi que le renforcement de la cellule orientation d'une assistante sociale. À cette même période, une campagne de recrutement pour un nouveau poste (responsable financier) et le remplacement de 4 collaborateurs en sortie de poste a été menée : un coordinateur des opérations, un conseiller, deux assistantes d'équipe. Au 31 décembre 2021, le total des collaborateurs s'élevait à 15.

## Organigramme

situation 31 décembre 2021



### Définition des rôles et sphères d'intervention dans le travail

En termes de bien-être au travail, une attention particulière a été portée au suivi individuel de chaque travailleur par [Geoffrey Cantiniaux](#) et la Direction afin d'établir avec chaque collaborateur d'une feuille de route pour planifier les différents chantiers et missions à mener durant l'année. En complément, un livre des métiers a été établi pour recenser les fonctions (raison de la fonction, imbrication dans le fonctionnement de Bruss'help, autonomie de la fonction et un socle de compétence) au sein de Bruss'help.

Du point de vue des rassemblements, des réunions d'équipe ont été organisées tout au long de l'année afin de garder une dynamique d'équipe malgré les différentes vagues épidémiques qui nous tenaient éloignés. La politique interne a été de laisser le libre de choix de venir dans les locaux, avec un maximum de collaborateurs présents par jour. Un team building Escape Game a pu être mis en place pour solidifier les liens entre les différents collaborateurs et cellules de l'institution.



## Renforcement des procédures de gestion internes

L'objectif de professionnalisation de l'organisation entamée avant la crise s'est poursuivi avec l'établissement d'un nouveau règlement de travail, d'une politique de formation renforcée, d'une politique d'évaluation renouvelée, et d'un inventaire reprenant les différents marchés publics à réaliser courant 2022. Le cadre du personnel évoluant, Bruss'help s'est doté d'un conseiller en prévention en la personne de [Geoffrey Cantiniaux](#) – responsable RH. Par ailleurs, les premières démarches auprès du cabinet d'avocat Sotra ont eu lieu afin de clarifier son changement de statut.

Autres chantiers réalisés en 2021 :

- **Implémentation de ProSalary (partena – secrétariat social)** : cette plateforme permet aux collaborateurs d'avoir une vue claire sur leurs jours de congés, jours extra-légaux, heures supplémentaires, etc. Les demandes de congé sont simplifiées et centralisées avec une procédure claire.
- **Extension des locaux** : avec l'élargissement des effectifs courant 2020, les locaux du siège n'étaient plus adaptés. En décembre 2020, Bruss'help a signé un bail avec CityDev permettant d'étendre nos locaux à une aile connexe du bâtiment. En 2021, Bruss'help a réalisé les travaux d'aménagement afin d'accueillir les collaborateurs dans un environnement de travail agréable et en collaboration avec l'équipe (voir p. 14).

## Gestion et finances

Les processus de contrôle interne issus de l'ancien centre d'appui Strada ont révélé une sécurité insuffisante en 2020-2021. Aux troisième et dernier trimestres 2021, un travail d'élaboration d'un plan de gestion sur mesure a été entrepris. Il porte sur l'ensemble des politiques et procédures de mise en œuvre à effectuer dans l'organisation. Il vise à fournir en 2022 une assurance raisonnable quant à la gestion efficace des activités (missions prestées), à la tenue d'une comptabilité fiable et au respect des prescrits légaux.

En 2021, les points suivants ont été renforcés et/ou menés à leur terme :

- Processus RH transparent.
- « Livre des métiers Bruss'help » et descriptions de fonctions.
- Fixation d'objectifs individuels (lié à des interventions mensuelles).
- Programme de formation.
- Renforcement des contrôles comptables
- Renforcement du contrôle de la situation financière et des comptes.

Prochaines étapes 2022 :

- Etablissement d'un cadre d'évaluation annuelle
- Mise en place de sphères de responsabilités (sous-délégation)



Dans la mise sur pied des outils de gestion, une attention particulière a été accordée au bilinguisme et au respect des mentions légales. Bruss'help dispose d'un Comité de Gestion (CoGest) rassemblant Direction et Coordinateurs depuis juin 2021. La construction des couches de contrôle interne par étapes fait l'objet d'un reporting régulier vers le Conseil d'Administration et la COCOM.

La situation financière de Bruss'help va de pair avec son développement progressif : les rentrées issues des dotations épousent l'évolution des recrutements et du développement des fonctions de coordination et d'orientation.

Le budget est suivi régulièrement. La mise en place d'un monitoring budgétaire COCOM (rapport numérique) se fait tous les trimestres, et les écarts et modulations existants y sont analysés et justifiés. Concernant le dossier justificatif annuel, tous les frais de personnels et de fonctionnements sont imputés à la dotation. Un tableau de répartition a été établi pour distinguer les frais de personnel des frais de fonctionnement. Nos comptes sont révisés par le cabinet de réviseur Maillard Dethier & Co désigné par notre Assemblée Générale.

## IT

Conscient de l'évolution perpétuelle d'Internet et de ses usages mais aussi désireux d'améliorer sa stratégie de communication, notre organisation a mis à jour son site tout au long de 2021. Le site se veut plus moderne sur la forme mais également plus efficace en termes de partage d'information et de référencement. Son suivi est assuré par notre responsable IT, Steven D'Heygere.

Notre responsable IT a effectué des séances de formation du personnel permettant à chaque collaborateur de contribuer à la mise à jour du site et des différents outils de communication Bruss'help. La mise en réseau Outlook de l'ensemble du personnel a été finalisée en mars 2021.

Deux autres missions de conception ont été menées en 2021:

- Lancement du portail Help in Brussels une plateforme adaptée au site Internet Bruss'help qui permet de créer et de gérer des annuaires et une cartographie des lieux de l'aide aux personnes sans-abris (compatibilité smartphones, géolocalisation). Son développement a impliqué l'administration frontend et le référencement des adresses. La mise en place de différentes fonctionnalités a été importante pour permettre l'utilisation intuitive, autant pour l'utilisateur que pour nos collaborateurs qui encodent le contenu.
- La construction du nouvel outil de monitoring des centres de l'urgence et de l'insertion ("My Monitoring") entamée en janvier et finalisée en septembre 2021.

## Bruss'help dans les médias

L'approche en communication de Bruss'help est restée identique depuis sa création : un choix assumé de concentrer l'énergie de notre équipe sur la construction et le développement des missions dévolues par l'Ordonnance sur l'aide d'urgence et d'insertion. La présence de notre organisation dans les médias externes a donc été comme en 2020, le fruit des retombées médiatiques des journalistes couvrant les matières sociales.

Nous constatons cependant une couverture médiatique en très forte croissance au niveau des relais externes des activités et productions scientifiques, avec 101 mentions presse en 2021. Une progression qui s'explique par la forte médiatisation de la sortie du rapport de dénombrement.

Nous bénéficions d'une image positive auprès des journalistes, forgée sur la disponibilité quant à l'explication des dispositifs déployés et un professionnalisme dans le travail de recherche ainsi que de la description d'ensemble de l'état de l'aide et des soins.

## Les engagements tenus

Fonction de soutien aux équipes reconstruite et développée

Accompagnement des collaborateurs orienté responsabilités et tenue d'objectifs

Renforcement des procédures de gestion interne

Une communication impartiale, basée sur les réalisations et les faits



# Mot de la présidence

## DES DÉTOURS AUX ALLURES DE LIGNES DROITES

Trois ans se sont écoulés depuis l'Assemblée générale constitutive. Début 2019, nous attendions dans les couloirs d'un Cabinet que les Ministres compétents accouchent des statuts de Bruss'help. Nous avons entendu un petit cri et nous nous sommes retrouvés avec, sur les bras, un bébé dont personne ne voulait. C'était un gros bébé, je dirais même la réincarnation d'un gavroche - La Strada - sacrifiée pour expier d'un crime qu'elle n'avait pas commis. La nouvelle institution a pris la route. Depuis, chaque fois qu'on la regarde, on se demande sur quel chemin elle marche. Son but (« Que chacun à Bruxelles dispose d'un Chez-Soi ») est clair mais on mesure le détour pris pour l'atteindre : tantôt, Bruss'help organise l'accueil des Ukrainiens à la Gare du Midi, tantôt elle dispatche vers des hôtels, tantôt elle recompose son CA ou ses comités, tantôt encore elle essaie de répondre à une Xème mission gouvernementale... Autant de détours qui peuvent faire douter des chances d'un jour atteindre l'objectif.

Pourtant, quand on prend le temps d'y regarder, ces détours tracent, en creux, une ligne assez droite : une convergence se dessine progressivement entre les acteurs du secteur et ceux des secteurs connexes (asile et migration, jeunesse, univers carcéral, polices, prévention, santé, et bien sûr le logement) pour :

1. Ne plus opposer l'urgence et l'insertion parce que personne ne fait vraiment d'urgence. Chaque opérateur se situe à une place particulière de la gestion de l'échec des politiques de logement, de prévention, de migration, d'aide à la jeunesse, de police et de justice, etc. Mais nous prenons tous soin de personnes en grandes exclusions.
2. Tous, nous sommes d'accord pour prioriser la prévention. Pourquoi attendre la rue ? Nous parlons peu des phénomènes d'exclusion parce qu'ils sont complexes, omniprésents et surnois, et parce que notre boulot est tellement prenant que nous n'avons pas la possibilité de lever la tête du guidon.
3. Donner droit à toutes les ressources des individus et des groupes cibles. Travailler « pour » ne fonctionne que sur les publics totalement dépendants. Pour l'essentiel, on travaille « ensemble ».
4. Coordonner les acteurs associatifs et publics plutôt qu'entretenir au mieux la concurrence, au pire, une certaine forme de mépris réciproque.
5. Reconnaître que Bruxelles est en crise et que le statu quo n'est pas une option.

Mais cela, nous le disions déjà presque point pour point l'an dernier. Qu'est-ce qui a changé depuis ?

D'abord, nous prenons langue avec les « secteurs – causes » dans la lutte contre le « sans-chez-soirisme ». Cela devient clair dans les politiques migratoires. Cela devient aussi très clair dans les politiques du logement. Le centre de gravité de notre action se déplace : Cela ne fait plus un pli que, sans régularisation des sans-papiers, le nombre de sans-abri ne fera qu'augmenter. Tabou il y a quelques années, c'est devenu une évidence partagée. Reste à pénétrer la forteresse fédérale encore très sourde à cette évidence. Cela ne fait plus un pli non plus que Bruxelles manque de logements abordables. De ce côté, la bataille fait rage entre ceux qui se réjouissent de rendre la vie impossible aux populations pauvres et ceux qui veulent que notre région continue à jouer ce rôle d'ascenseur social qu'elle joue de façon industrielle depuis 35 ans. Ces évidences n'ont pas encore trouvé leurs pendants dans l'aide à la jeunesse, la politique carcérale, la psychiatrie hospitalière... Ce sont nos prochains combats. Il faut renforcer ce dialogue, ces interpellations, la recherche autant quantitative que qualitative sur les causes du sans-abrisme.

Ensuite, les acteurs publics et associatifs commencent à construire des stratégies opérationnelles intégrées. Dans le cadre des Contrats Locaux Social Santé, on voit par exemple des CPAS consacrer la dimension de santé mentale dans l'intégration par le logement. La prévention des pertes de logement prend autant d'importance que la réponse au sans-abrisme. La ligne 0.5 s'invite dans les enjeux de quartier... Le substrat politique est encore chaotique mais on avance.

L'actualité chaude nous offre également de quoi espérer : l'accès garanti à tous les droits économiques et sociaux aux réfugiés ukrainiens crée d'un coup une cohorte précise de 10 à 20.000 Bruxellois qui n'existaient pas et qu'il faut inclure. La machine se met en branle et crée de l'hébergement temporaire, des stratégies d'accès aux droits, des stratégies d'universalisme proportionné. La cellule de création et de gestion des occupations temporaires de CityDev est appelée à passer du stade protozoaire à une machine de guerre. Les principaux acteurs de l'hébergement d'urgence prêtent main forte pour l'hébergement temporaire. La stratégie se construit en mobilisant les acteurs du logement avant que cela ne dégénère : aller voir les logements privés pour vérifier leur salubrité, prévoir un encadrement dans le logement avant qu'un problème se pose, soutenir la création d'hébergements collectifs de taille humaine (15 à 30 personnes). Si nous réussissons sur la cohorte des Ukrainiens, nous pourrions nous appuyer sur des outils publics beaucoup plus solides.

La route sinueuse empruntée par Bruss'help mène donc invariablement au but : permettre à chacun de disposer d'un chez soi. Des détours certes, mais en dézoomant, on voit la ligne droite.



**Pierre Verbeeren**  
Président.

2022 a de nouveau été une année turbulente pour Bruss'help. Après que le COVID-19 ait continué à se manifester dans toutes ses variantes, les effets de la fatigue et du stress se sont emparés de l'équipe de Bruss'help.

En tant que vice-président et personne de contact RH, j'ai été un témoin proche de cette évolution. Mais en dehors de cela, j'ai vu une équipe qui n'a cessé de s'investir avec une énergie incroyable, convaincue de ses idéaux. Aussi, des nouveaux membres du personnel ont également commencé avec beaucoup d'enthousiasme, de nouveaux projets ont été approuvés, les différents comités ont connu un démarrage réussi. Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué à mettre Bruss'help sur la carte l'année dernière, en particulier les membres de l'équipe et la direction.



**Bram Fret**  
Vice-président.





**bruss'help.brussels** 

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

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE