

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022

Bruss'help est un organisme de droit public mandaté par la COCOM, chargé de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion, ainsi que de mener des études et des analyses sur la problématique de l'absence de chez-soi en Région Bruxelles-Capitale.

**bruss'help.brussels** 

# Colophon

**Éditeur responsable**  
François Bertrand

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

**Photographie**  
Kim Sattler

**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

# TABLE DES MATIÈRES

<b>EDITO</b>	<b>4</b>
<b>BRUSS'HELP 2022 : PROMETHEUS</b>	<b>8</b>
Grandir en temps de crises	8
Vision - missions - valeurs : de la théorie à la pratique	14
Des comités organiques en mouvement	17
<b>UNE COORDINATION (TOUJOURS) ORIENTÉE SOLUTIONS</b>	<b>24</b>
Pôles de management de l'intervention sanitaire et sociale	24
Générer des informations tournées vers l'action	29
Coordination Veille Sanitaire et Réduction des Risques (Team COVER)	30
Construction d'une réponse structurée pour l'accueil des réfugiés ukrainiens	34
Construire, accompagner et concevoir des dispositifs d'aide innovants	35
Monitoring du numéro d'urgence sociale	40
<b>ÉTUDIER LE TERRAIN POUR CONSTRUIRE DE NOUVELLES PISTES</b>	<b>42</b>
Évaluation des projets sociaux en hôtel	42
Évaluation du projet SIL	46
Dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées	46
Rights First	49
<b>UNE ORIENTATION ÉTENDUE</b>	<b>53</b>
Orientations sans-abrisme	53
Orientations dispositif hôtels	54
Visites Centres et Maisons d'accueil	56
Help in Brussels	57
Coordination des opérations	58
<b>ORGANISATION &amp; VIE DE L'INSTITUTION</b>	<b>60</b>
RH et continuité des activités	60
Gestion & finances	62
IT	65
Communication	65
<b>UN « CHEZ-SOI » POUR ELLE, POUR LUI, POUR EUX</b>	<b>68</b>

# Edito

## ETHIQUE DE CONVICTION ET ETHIQUE DE RESPONSABILITE

« Ils ont préféré la grandeur de leur cité au salut de leur âme »  
Machiavel, Histoires florentines.

On dit que l'actualité est l'écume des choses. A l'heure où débutent les activités que vous trouverez dans les pages qui suivent, la dernière vague de contamination Omicron s'éloigne tandis qu'éclate la guerre sur le continent Européen. Et au moment de mettre la dernière main à ce rapport (en mars 2023), la crise nationale de l'asile atteint son paroxysme et contraint plusieurs milliers de personnes à survivre en squats et en rue.

Le rôle de notre organisme n'est pas de faire la une des journaux. Pourtant, quand il se trouve à agir au cœur de l'actualité, ce n'est ni malgré lui ni par hasard. C'est que dans chacune des crises qui secouent notre Région, ce sont toujours les groupes de populations les plus vulnérables qui se retrouvent dans les eaux noires de la grande précarité : basculements dans l'absence de chez-soi, non accès aux (et privation de) droits. Nous

avons encore en tête ces regards de femmes seules avec enfants débarquant des premiers trains en provenance d'Ukraine, en février 22 ; comme ceux des jeunes migrants demandeurs de protection grelottant dans des tentes face au Petit Château, en décembre de la même année. Le choix posé depuis la fondation de Bruss'help n'est pas de se dévouer à la surface des choses mais bien de poigner dans l'océan de misère, sous l'écume. La façon d'endosser notre rôle, nous l'avons choisie dans la construction de réponses structurées avec nos partenaires, avec les ayants-droits.

C'est la 1<sup>ère</sup> clé de lecture de ce rapport : construire des parcours d'aide pour chaque groupe de population. Il y a le temps de la détection et de la protection, oui ...mais jamais un enfermement dans les logiques de l'urgence.

S'il fallait retenir trois activités représentatives de cet esprit, ce serait bien sûr la « Mission Ukraine » qui a vu notre équipe concevoir des référencements préventifs, des hébergements communautaires et une stratégie d'accès au logement.

Mais pas que. La mise sur pied des équipes mobiles Cover tirées du retour d'expérience de l'outreach Covid dote le secteur d'un nouvel instrument, la réforme du dénombrement qui pour la première fois dresse les profils détaillés des situations d'absence de chez-soi... tout ceci contribue à sortir du conjoncturel et à agir sur le structurel.

Les crises nous ont poussés à innover, elles nous ont amené à apprendre et grandir sans dévier de la trajectoire de nos missions dont le lecteur pourra trouver la progression dans [la rose des vents annuelle de ce rapport, page 20](#).

### Allouer les ressources : point de rencontre des convictions et responsabilités

Que notre Région ne peut plus vivre avec la plaie béante du sans-abrisme et du mal-logement est une conviction que nous partageons avec tous nos partenaires. Le *statu quo* ou la gestion de la misère n'est pas une option car elle mènerait à mettre en danger et à infliger aux personnes et familles une survie contraire à la dignité humaine. Encore plus massivement aujourd'hui qu'en période « *d'avant-crisis* » (que certains nantis qualifient toujours de « *temps de l'abondance* »).

Est-ce une conviction partagée par l'autorité publique qui nous mandate ? Nous interrogeons ce point, tant nous devons ainsi que nos partenaires, composer avec une assiette de moyens sur lesquels la haute main reste peu partagée ou déléguée.

Quoi qu'il en soit, cette question des moyens – ceux qui nous sont alloués – nous engage. Une seconde conviction à Bruss'help est que nous sommes comptables de l'emploi des ressources mises à notre disposition. C'est un dû vis-à-vis des premier·e·s concerné·e·s et des syndicats sans-chez-soi. Car investir du temps, des forces vives et les deniers des contribuables dans « *un service public pour ceux qui n'en ont plus ou pas encore* » est un choix politique. C'est ici la 2<sup>ème</sup> clé de lecture de ce rapport : montrer où ont été placées les forces, ce qui a été fait et ce qui a été fait produira (produit déjà) des effets à court, moyen et long terme.

Car nous devons répondre des conséquences prévisibles de nos actes<sup>1</sup>. C'est ici l'un des points de rencontre possibles entre éthique de conviction et éthique de responsabilité. L'une et l'autre peuvent se compléter. Pour aider à la lecture de ces allocations de ressources en 2022, vous pourrez vous référer aux infographies qui scandent chaque chapitre. Celles-ci sont un exercice de transparence qui permet de mieux connaître les visages de Bruss'help et de mettre en perspective les dernières pages dédiées aux finances avec les contenus d'activités. Sans spoiler le déroulé de l'année, on remarquera qu'un point d'honneur a été mis sur les comités

organiques et singulièrement, sur le lancement du processus de Masterplan qui implique ayants-droits, professionnels de la santé et du social, mondes académique et politique. Les attentes et enjeux sont forts. Ne nous en cachons pas, c'est un travail de titan qui est en mouvement. Pas seulement en comités mais aussi en pôles thématiques. Pas seulement dans l'équipe mais chez chacun de nos partenaires dont nous savons le temps et les énergies sous tension et qui « *même fatigués restent debout*<sup>2</sup> ». Nous leur adressons de chauds remerciements.

### Imaginer Prométhée heureux: une nécessité pour chaque partie prenante

S'il est vrai que dans toute expérience humaine, on n'aurait jamais atteint le possible sans toujours et sans cesse s'attaquer à l'impossible, cette logique trouve à présent sa limite ou du moins, touche un point de bascule qui nécessite de se positionner. L'expérience des opérations en cours au premier trimestre 2023 illustre la prégnance de l'ingérence du Gouvernement sur les tâches de coordination. Pour être efficace et légitime, notre action nécessite des moyens et une prise sur leur affectation avec et pour les professionnels à l'œuvre sur le terrain.

Nous ne pouvons pas devenir go-between entre pouvoir et récipiendaires. La position actuelle, à parler de « *titans* » s'apparente à celle de Prométhée. Non pas sur le fait d'apporter le savoir, restons humbles... mais sur le fait de travailler selon une nouvelle intelligence collective, dérober le feu pour le remettre aux acteurs et permettre une autre organisation : mouvement à risque, « *entre marteau et enclume* » disent nos partenaires attentifs. En cette fin de législature, cet aspect devra être tranché. Il ne sera pas possible de faire du neuf avec des recettes du passé mais il est encore temps d'envisager Prométhée sans chaînes et, pourquoi pas, heureux.

Tout au long de l'année, nous avons également relevé que dans la course aux objectifs, retrouver du souffle, recomposer ses forces était difficile pour beaucoup d'entre-nous. L'impact mental et matériel de la flambée des coûts de la vie sur notre quotidien n'est pas à minimiser non plus.

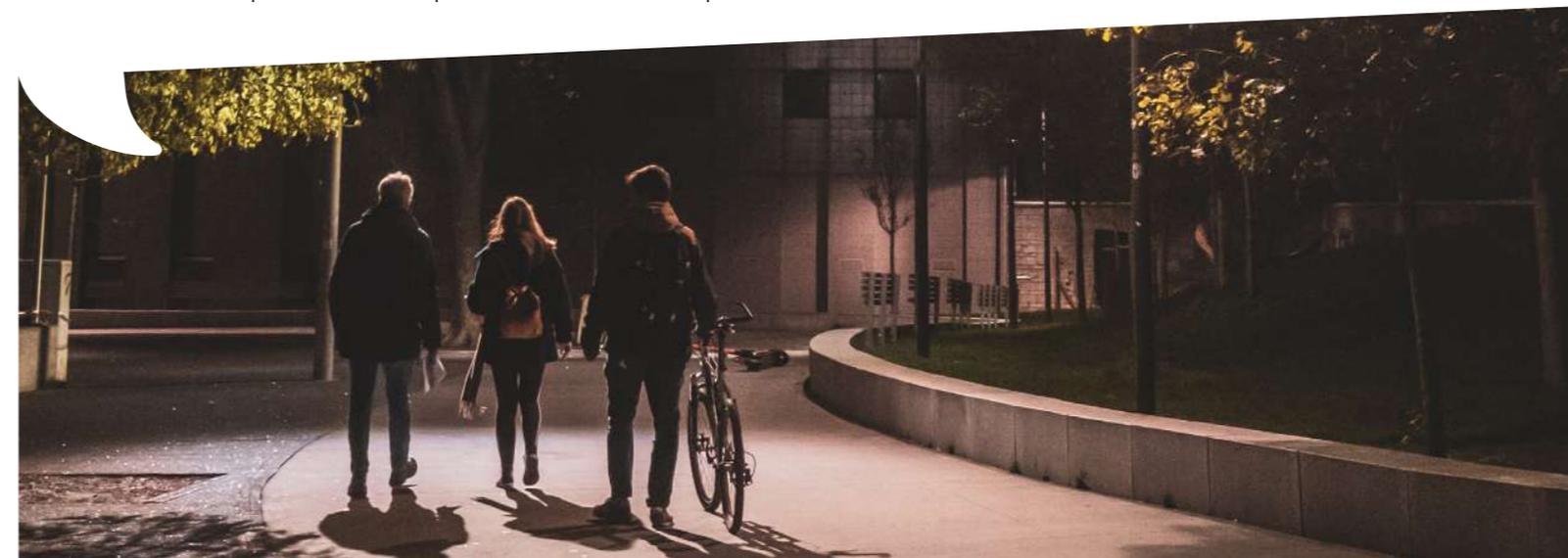
Le memento pour 2023 : Travailler à la grandeur de notre cité peut (doit) aussi se faire sans mettre à mal notre santé. Veiller à ce bien-être, nous le devons à l'équipe de 20 collaborateurs·trices qui ont fait 2022 (comme aux 3 collègues qui nous rejoignent cette année). Nous nous le devons également entre partenaires. C'est autant une question de conviction humaine « *prendre soin de celles et ceux qui prennent soin des autres* » que de responsabilités : conserver les talents et expertises de chacun·e, les faire grandir sur le long terme.



**Pierre Verbeeren**  
Président.



**François Bertrand**  
Directeur.



<sup>1</sup> Max WEBER, Ethique de conviction-éthique de responsabilité in : Le savant et le Politique.

<sup>2</sup> C'est le sujet de fond traité par la [Revue Imagine](#) au dernier trimestre 2022 .

# Bruss'help 2022 : Prometheus

Notre principal objectif a été de renforcer et faire monter en charge l'architecture de concertation mise sur le métier au dernier trimestre 2021. Après deux années sous le signe d'engagements forts, marquées par les crises traversées par notre Région, il était essentiel de mettre en mouvement les Comités Bruss'help pour émettre des recommandations, structurer les mesures, aider à la décision et pour préparer demain à travers l'élaboration avec nos partenaires, d'un Masterplan intersectoriel de sortie de l'absence de chez-soi.

## Grandir en temps de crises

2022 constitue une année charnière pour les différents organes de gouvernance de notre organisation. Au niveau des instruments organiques prévus par l'ordonnance il s'agit de la première année de fonctionnement des Comités Bruss'help. Au niveau des organes internes, 2022 constitue un nouveau départ à travers l'adoption d'un plan de gestion interne, la mise en place d'espaces de contrôle et d'appui impliquant des administrateurs référents et enfin, la prise d'initiative sur l'écriture d'un Contrat de Gestion.

### Les Instruments de la gestion de l'organisme

Tout au long de l'année, le Président [Pierre Verbeeren](#) et le Vice-Président [Bram Fret](#) ont été impliqués dans la réforme et le redéploiement des instruments de gestion. En janvier 2022, la [Direction](#) a proposé un plan de gestion interne portant sur le suivi administratif, financier et RH de l'institution. Celui-ci a été approuvé par le Conseil d'Administration en février. Il donne lieu d'une part, à un renforcement de l'organisation à travers la création d'un poste de responsable financier (assurant la coordination de la cellule transverse : services généraux) : [Tony Layoun](#)

(second trimestre 2022) puis, [Lucien Mukenge](#) et d'autre part, à la constitution d'un espace d'appui à la gestion impliquant des administrateurs référents. Avec l'élection de [Cédric Verschooten](#) comme trésorier, ces mesures prennent aux troisième et dernier trimestre, la forme de rencontre préparatoires trimestrielles aux comités COCOM de monitoring. Pierre Verbeeren et Cédric Verschooten ont été impliqués dans 2 comités et 5 réunions préparatoires en 2022. [Bram Fret](#) et [Luc Detavernier](#) se sont quant à eux impliqués dans le pôle interne RH dans le cadre d'une croissance du personnel et d'une année marquée par des

phénomènes de pénuries impactant les stratégies de recrutement. En 2022, une force de travail importante a été portée sur la restructuration de la cellule transverse, l'amélioration de la gestion interne et l'adaptation de l'organigramme (voir page 61), dans un contexte conjoint de montée en charge sur de nouvelles missions régionales et européennes et de croissance du cadre du personnel. Fin 2022, un cadre robuste de gestion et de préparation des budgets était au rendez-vous.

## PERSONNES IMPLIQUÉES DANS LES PRÉPARATIONS DES CA ET DES ACTIONS RELATIVES À CES INSTRUMENTS EN 2022 :



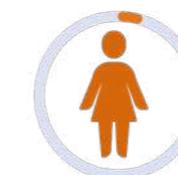
1 Responsable Financier  
15% du temps hebdomadaire



1 Directeur  
15% du temps hebdomadaire



1 Assistante de Direction  
25% du temps hebdomadaire



1 Conseillère juridique  
5% du temps hebdomadaire

### Appui toute l'année de:



1 Président 1 Trésorier



2 Administrateurs

### Vers un premier Contrat de Gestion à l'horizon 2023 :

Aujourd'hui, Bruss'help est une asbl de droit public créée par une ordonnance régionale et soumise aux règles de gouvernance et de transparence qui prévalent dans le secteur public. Le conseil d'administration est constitué de représentants de la société civile, dont le Président, mais également, pour la majorité de ses membres, de représentants et d'observateurs du gouvernement (Ministre de tutelle, Ministre-président, ...) afin de respecter le caractère public de l'association. L'assemblée générale est quant à elle constituée de représentants de la société civile et du secteur de l'aide aux personnes sans abri.

Le Contrat de Gestion constituera une formalisation des responsabilités et attentes réciproques entre Ministre compétent et notre organisme dans le cadre d'objectifs préétablis qui visent l'exécution de nos missions de service public.

Outre la sécurisation de nos activités dans le cadre d'une dotation, il dressera le cadre de bonne gouvernance, les modalités de l'action propre et des synergies de Bruss'help en matière d'intervention sanitaire et sociale (orientation, dispatching...), d'actions (housing, conception de mesures et dispositifs innovants,...) et de recherche (Observatoire du sans-abrisme et du mal-logement).

En août-septembre 2022, l'écriture du projet de Contrat de Gestion a donné lieu à quatre séances de travail interne rassemblant **Direction**, **Pauline Tombus** (Conseillère juridique) et **Lucien Mukenge** (Responsable financier). **Cédric Verschooten** et **Pierre Verbeeren** ont été les administrateurs référents à l'action sur cette future convention.

### Les Instruments de la coordination organique

Les premières années de Bruss'help sont caractérisées par une approche intersectorielle et la liaison aux administrations publiques compétentes. Notre ADN ? Concerner, articuler et bâtir des solutions concrètes santé-sociales. Cependant, fin 2021, bien que les Comités

prévus par l'ordonnance étaient tout juste mis en place, beaucoup restait à faire pour mettre en mouvement les instruments de cette coordination organique. Ensuite, une bonne interconnexion du travail de ces Comités avec le CA a été un point d'attention fort. Le but ? Des espaces de décision fiables. Enfin, un intense

travail de valorisation et de liens demeurerait un enjeu fort afin que l'ensemble des collaborateurs et l'action de l'organisme soient légitimés dans le paysage régional : Faire de Bruss'help un point de référence et d'impulsion des politiques publiques d'aide aux personnes sans chez-soi telle a été notre priorité 2022.

Ce travail a impliqué l'ensemble des « Conseillers » au sein de Bruss'help avec le renfort souhaité fin 2021 d'une responsable communication : **Eva Salman**. Deux séances ont porté sur les remontées des avis et recommandations issues des Comités Bruss'help. **Pierre Verbeeren** et **Bram Fret** constituent respectivement les parties prenantes CA, respectivement au sein des Comité Restreint (CR) et Comité de l'Urgence et de l'Insertion (CU-CI).



Tout au long de 2022, les membres de notre CA ont été associés et se sont fortement engagés. Notre Conseil d'Administration s'est réuni à 8 reprises l'an dernier, notamment pour finaliser le plan de gestion Bruss'help, construire le futur Contrat de Gestion et concernant l'état d'avancement des chantiers et nouvelles

missions endossées par l'organisme. En juin 2022, [Muriel Allart](#) (SMES), [Sophie Berlaimont](#) (Représentant Ministre Président) et [Pierre Muylle](#) ont rejoint notre Conseil d'Administration. [Eric Husson](#) (Projet LAMA) a été élu et a rejoint notre Assemblée Générale.



## Nos instances : juin 2022 à juin 2023

### Présidence et Vice-Présidence

[Pierre Verbeeren](#) (Président).  
[Bram Fret](#) (Vice-Président).  
[Cédric Verschooten](#) (Trésorier).

### Conseil d'Administration

#### Ban de la société civile

[Angela Van De Wiel](#), [Birger Blancke](#), [Christine Vanhessen](#), [Pierre Verbeeren](#), [Muriel Allart](#).

#### Ban public

[Luc Detavernier](#), [Catherine Morenville](#), [Pierre Muylle](#), [Cédric Verschooten](#), [Bram Fret](#), [Sophie Berlaimont](#).

### Commissaires du Gouvernement et Invités Permanents

[Bénédicte Hendrick](#) et [Gudrun Willems](#) (Commissaires du Gouvernement), [Tina Martens](#) et [Julian Poelman](#) (Invités Permanents), [Laurent Fripiat](#) (Commissaire du Gouvernement).

### Notre Assemblée Générale

Membres du Conseil d'administration, [Patrick Lieberman](#) (CPAS de Bruxelles), [José Fernandez](#) (CPAS d'Anderlecht), [Gregory Jacques](#) (CPAS de Woluwé Saint Lambert), [Sébastien Lepoivre](#) (CPAS d'Evere), [Nicolas Lonfils](#) (CPAS de Forest), [Sébastien Lefosse](#) (CPAS d'Auderghem), [Sophie Querton](#) (CPAS de Schaerbeek), [Laurence Noël](#) (Observatoire de la Santé et du Social), [Nele Verbiest](#) (Netwerk tegen armoede/tegen armoede), [Marie Dimostheniadis](#) (Croix-Rouge de Belgique), [Nicolas Dekuysse](#) (Forum Bruxelles contre les inégalités), [Jean-Claude Vitoux](#) (Fédération des CPAS - Brulocalis), [Céline Nieuwenhuys](#) (Fédération des Services Sociaux), [Mehdi Kassou](#) (Plateforme BxlRefugees), [Sébastien Roy](#) (New Samusocial), [Cecile Vanden Bossche](#) (PFCSM), [Daan Vinck](#) (Droit à un toit), [Jean Peeters](#) (Front SDF), [Barbara Frere](#) (Syndicat des Immenses), [Eric Husson](#) (Projet Lama), [Stephane Leclercq](#) (Fedito).

## Vision - missions - valeurs : de la théorie à la pratique

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 de l'absence de chez-soi en Région Bruxelles-Capitale.

L'année 2022 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 à l'absence de chez-soi, relier les approches des différents acteurs pour assurer une efficacité maximale de l'aide. Pour remplir ces missions, nous nous appuyons sur plusieurs espaces : les Comités organiques et les coordinations thématiques (voir les détails dans le deuxième chapitre « [Une coordination orientée solutions](#) », page 24). Pour chacun, une concertation avec l'ensemble des parties prenantes (personnes sans chez-soi et leurs représentant·e·s, acteurs de l'aide médico-sociale, chercheur·euse·s, institutions publiques, pouvoirs locaux, régionaux et fédéraux) est mobilisée.

### 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 des 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 parmi 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.

Immanquablement, l'actualité de l'année 2022 a influé sur la mise en pratique de nos missions. Au premier regard, on pourrait croire à un retour d'une gestion de crise « le nez sur le guidon » telle que vécue durant la crise pandémique (avec ses risques de couper la vue sur les solutions structurelles). La réalité est différente. La posture et les énergies allouées ont porté sur un choix de partir des questions posées par les situations de crise pour modéliser des pratiques et processus qui répondent aux besoins à court, moyen et long terme. Plusieurs constats sont relevés :

### #1 Les crises point de départ de l'innovation

La crise Ukrainienne est un exemple d'emploi d'une situation de crise pour innover et poser de nouveaux jalons de l'urgence à l'insertion en 2022. En février-mars 2022, notre équipe s'adaptait à une réponse rapide de crise en partenariat avec [Safe.Brussel](#) : la mise en place d'un guichet d'accueil et d'orientation en gare de Bruxelles-midi. Le but ? Eviter que les arrivant·e·s

se retrouvent en situation de rue. Passé ce temps de l'urgence, la fenêtre d'opportunités était de concevoir une réponse structurée dans le cadre de la coordination régionale. Au vu des flux de population dus à la guerre en Ukraine, la capacité d'intégration bruxelloise se trouvait sursollicitée. Bénéficiant des mêmes droits que la population générale, les bénéficiaires de la protection temporaire n'avaient pas besoin de mesures d'exception (pas de double standard) mais de clés d'accès aux dispositifs bruxellois qu'il s'est agi de renforcer. Tout au long de 2022, l'optique a donc été de construire des hébergements et parcours vers et depuis ceux-ci pour les bénéficiaires. Ancré sur les besoins particuliers, Bruss'help voit dans la mise en œuvre des hébergements collectifs et de leur accompagnement, une voie pour concevoir l'offre sur le moyen et long terme, pour l'ensemble des personnes les plus vulnérables.

### Ils ont pris part à ce dossier en 2022 :



Margaux Lebrun



Eléonore de le Court



Federico Ubaldi

### #2 Les volumes de l'offre : un corset ardu

Autre fait marquant, placer les bases d'une programmation pluriannuelle plutôt que saisonnière a été ardu. L'année 2022 est marquée

par la volonté du Gouvernement de réaliser une fin de « la gestion au thermomètre ». L'objectif est de limiter autant que possible la pratique visant à ouvrir des places d'hébergement d'urgence l'hiver pour les refermer le printemps venu. Dans un contexte 2021-2022 de places d'hébergement spéciales créées depuis le premier confinement (mars 2020), l'ambition de Bruss'help a été d'évoluer d'une approche conjoncturelle à une programmation annuelle. L'objectif ? Avoir une visibilité sur le nombre de places pour prévoir, programmer, anticiper et transformer les places en fonction des besoins des territoires et des publics. L'année 2022 demeure une année de transition. Les ouvertures additionnelles (et les choix de non-prolongation par l'autorité de certains projets hôtels) ont entraîné de nombreuses fermetures, et un très gros travail de tous les acteurs, pour remplacer, « relocaliser » les places perdues et réorienter les personnes hébergées. Ces réorientations en période de « décrue » nécessitent de mobiliser des places du parc d'hébergement pérenne, ce qui réduit d'autant les places d'urgence pour les publics. La question du volume de l'offre reste centrale dans la volonté d'atteindre une gestion annualisée (et à terme pluriannuelle). Sa traduction est visée pour 2023 avec une volonté de traduire positivement la détermination de nos partenaires à éviter les « sorties sèches » et la construction de trajectoires durables en insertion pour les ayants-droits.

Ils ont pris part à ce dossier en 2022 :



### #3 L'accès à l'aide et aux dispositifs des personnes privées de droits

Si les hommes restent majoritaires en rue, nos partenaires relèvent un nombre croissant de familles et femmes avec enfants sans solution. Parmi elles, des femmes victimes de violences conjugales (avec et sans titre de séjour) souvent avec enfants, qui font appel aux services pour obtenir un accueil. En termes de profils, Bruss'help a mis une priorité à développer un outil de dénombrement qui va au-delà des chiffres bruts. Une nécessité, pour connaître la diversité des situations de vie. Parallèlement à la crise Ukrainienne, l'année 2022 est marquée par une crise fédérale de la protection qui voit en plus une hausse des demandeur-euse-s d'asile, dans les centres régionaux sous mandat de l'agence Fedasil. Une hausse sans précédent de la survie en rue et en squats. De nombreux-euses primo-arrivant-e-s se retrouvent sans accès aux droits car ils/elles doivent attendre avant de pouvoir enregistrer leur demande et bénéficier d'un hébergement comme prévu par la loi accueil.

Un enjeu important est de connaître les situations administratives. La réalisation de chiffrages « par sonde » au dernier trimestre 2022 montre que près de 70% des personnes hébergées en centres d'urgence sont en attente ou sans titre de séjour : Personnes sans chez-soi, en situation régulière sur le territoire ou non, personnes sans papiers, MENA, demandeur-euse-s d'asile, migrant-e-s en transit, femmes victimes de violences, jeunes en rupture familiale, personnes chronicisées dans l'errance ... nécessitant la mise en place de parcours sur mesure. Pour apporter des réponses et orienter, il est nécessaire de mieux connaître les situations de ces "sans-droits". En la matière, notre équipe a été à l'œuvre en 2022 sur plusieurs chantiers : Rights First (page 49), le dénombrement « 2.0 » (page 46) et la conception de solutions structurelles de logement alternatives aux centres d'urgence pour les personnes sans titre de séjour (occupations temporaires).

Ils ont pris part à ce dossier en 2022 :



### 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.

### Des comités organiques en mouvement

Les Comités prévus par l'Ordonnance : le [Comité de Coordination](#) et le [Comité de l'Aide d'Urgence et de l'Insertion Sociale](#) sont en ordre de marche depuis janvier 2022. Ces espaces de concertation seront évalués après une année de fonctionnement (au second trimestre 2023) mais on peut déjà faire état d'une importante montée en charge qui se traduit par la mise en place au dernier trimestre 2022, d'un processus

annuel (2023) de co-construction qui rassemble les stakeholders pour réaliser un plan stratégique régional (Masterplan). En ligne de mire ? Une feuille de route qui détermine les actions et mesures pour prévenir et sortir de l'absence de chez-soi en Région Bruxelles Capitale.

En 2022, le Comité de Coordination plénier s'est réuni une fois (septembre 2022), il rassemble les acteurs publics et privés contribuant à la lutte contre le sans-abrisme, avec comme objectif central la construction de ce plan régional. Cheville ouvrière de celui-ci le Comité Restreint s'est quant à lui réuni 5 fois (5 demi-journées) en 2022.

### Le processus lancé en 2022 par le Comité Restreint (dernier trimestre 2022)

Dans la lignée de l'orientation de l'Assemblée générale 2020, l'objectif a été que la construction d'un Masterplan prenne corps en 2023. Les logiques d'absence de chez-soi devenues endémiques, la Région Bruxelloise ne peut plus vivre avec de telles plaies ouvertes. Le statu quo dans le contexte socio-économique actuel n'est plus tenable car il mènerait à mettre en danger et à laisser survivre des personnes et familles dans des conditions non conformes à la dignité humaine.

Au dernier trimestre, un « cluster spécial » de Conseillers a pris part au lancement d'une méthode de travail et à la mise en place de GT. Ce groupe interne sera porté à quatre au premier trimestre

2023 appuyés par [Eva Salman](#) afin de renforcer les maillons de ce travail. Le processus met au travail les stakeholders publics et associatifs. Comment ? Via « trois épisodes » d'événements 2023 qui détermineront les stratégies, les ressources et les acteurs autour d'un Plan opérationnel global et collectif dont l'ambition est de réduire le nombre de sans-abris. Le Masterplan est un plan directeur, comprenant une stratégie opérationnelle. Fin 2023, un document définira les actions que chaque département et chaque institution vont mener pour prévenir et intervenir en sortie de l'absence de chez-soi.

### Le Cluster interne impliqué en 2022 :



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 4 fois (4 demi-journées) en séance ordinaire et 2 fois en séances

extraordinaires dédiées au reporting de l'action de Bruss'help sur les enjeux spécifiques Ukraine (février 2022) et Annualisation de l'offre d'urgence (octobre 2022).

### Les productions issues des Comités de l'Urgence et de l'Insertion (2<sup>ème</sup> - 4<sup>ème</sup> trimestre 2022):

Trois notes ont été produites en 2022 : deux issues du CU-CI et une issue du Consortium Housing Plan :

- [Note n°1 sur l'annualisation de l'offre d'aide et le plan « grand froid » pour les personnes sans-abri en région de Bruxelles-Capitale \(Octobre 2022\)](#)
- [Note n°2 sur le renforcement du travail de rue et des équipes mobiles d'aide aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale \(Novembre 2022\)](#)
- [Note n°3 relative à la captation et l'attribution de logements dans le cadre du housing plan \(Consortium Relance\) \(publication : mars 2023\)](#)

### Ils ont pris part à ces travaux en 2022 :



En 2022, ces comités ont eu pour objectif d'émettre des avis sur le dispatching, l'annualisation de l'offre d'urgence, le travail de rue et de façon connexe : le plan de relogement (lui-même élaboré en Consortium : [Voir deuxième chapitre, « Une coordination orientée solutions » page 24](#)). En 2023, ils s'attelleront en plus du suivi des dossiers précités aux modalités de redéploiement du numéro d'urgence sociale.

### Composition des Comités :

**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 :**

<p><b>CHANTIER #A</b></p> <p>MISE EN ŒUVRE DES COMITÉS ET DES ORGANES DE CONCERTATION</p> <p><i>Job done 2021</i></p>	<p><b>CHANTIER #B</b></p> <p>MISE EN ŒUVRE D'UN CADRE DE BONNE GOUVERNANCE</p> <p><i>Job done 2022</i></p>	<p><b>CHANTIER #C</b></p> <p>PROFESSIONNALISATION DE LA COMMUNICATION INTRA-SECTORIELLE</p> <p><i>Job done 2022</i></p>
---	--	---

<p><b>CHANTIER #11</b></p> <p>Réalisation d'un guide de bonnes pratiques d'empowerment</p> <p><i>Programmé en 2023</i></p>	<p><b>CHANTIER #12</b></p> <p>Plan intégré de prévention et d'intervention (Masterplan)</p> <p><i>Work in progress 2022-2023</i></p>	<p><b>CHANTIER #1</b></p> <p>Mise en œuvre d'un monitoring des places au sein des centres de l'urgence et de l'insertion</p> <p><i>Job done</i></p>
<p><b>CHANTIER #10</b></p> <p>Réalisation d'un rapport de capitalisation sur la gestion de crise covid-19</p> <p><i>Job done</i></p>	<p><b>CHANTIER #2</b></p> <p>Redéploiement du numéro d'urgence sociale (dispatching)</p> <p><i>Job done – New report in 2023</i></p>	<p><b>CHANTIER #3</b></p> <p>Accompagnement et évaluation des projets innovants (dont les projets Plan de Relance)</p> <p><i>Job done</i></p>
<p><b>CHANTIER #9</b></p> <p>Analyse des phénomènes migratoires et de leur impact sur la région bruxelloise</p> <p><i>Programmée en 2023</i></p>	<p><b>CHANTIER #4</b></p> <p>Réalisation d'un répertoire régional de l'aide pour les professionnels et les usagers</p> <p><i>Job done</i></p>	<p><b>CHANTIER #5</b></p> <p>Suivi du plan de vaccination et déclinaison sans-abri (santé publique)</p> <p><i>Job done</i></p>
<p><b>CHANTIER #8</b></p> <p>Analyse de faisabilité et mise en œuvre d'une analyse centralisée des données de profils usagers</p> <p><i>Work in progress 2021-2023</i></p>	<p><b>CHANTIER #6</b></p> <p>Étude de faisabilité du dossier social de base</p> <p><i>Work in progress 2021-2022</i></p>	
<p><b>CHANTIER #7</b></p> <p>Étude dénombrement et focus thématique</p> <p><i>Job done</i></p>		



**MISSION UKRAINE**

Mise en œuvre d'un dispatching pour les réfugiés ukrainiens

*Job done 2022*



## Pour porter et faire avancer nos actions en 2022

### « Une équipe, des métiers »

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

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

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

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

**Federico UBALDI** (Conseiller)  
Master en santé publique

**Louise PAQUOT** (Conseillère)  
Master en psychologie sociale et interculturelle

**Margaux LEBRUN** (Conseillère)  
Master en droit international et public

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

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

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

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

**Abdessamad MEJDOUB** (Assistant social)  
Bachelier d'assistant sociale

**Anastasiya ZAVRACHAYEVA** (Assistante sociale)  
Bachelier d'assistante sociale

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

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

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

**Kathleen DE RUYTER** (Assistante de direction)  
Postbac en management

**Eva SALMAN** (Chargée de communication)  
Master en sciences politiques

**Shan WAN** (Assistante administrative et financière)  
Bachelier en comptabilité

**Aisha MOHAMED** (Technicienne de surface)



# Une coordination (toujours) orientée solutions

2021 avait été consacré au redéploiement des instances de coordination pour doter Bruss'help des lieux organiques de gouvernance sectorielle prévus par l'ordonnance. En 2022, c'est chose faite. Ces instances sont alimentées tout au long de l'année par le travail issu de pôles de coordinations thématiques rassemblant les métiers du secteur de l'aide et des soins dans leurs diversités d'expériences et d'expertises.

## Pôles de management de l'intervention sanitaire et sociale

L'engagement de nouveaux Conseillers et d'une coordinatrice des opérations suite au turn over important du dernier semestre 2021 a été un défi majeur du premier semestre 2022. En ligne de mire, préserver les acquis de coordination et assurer une continuité des savoirs et de l'action

de Bruss'help. Dès les premiers mois 2022, marqués par la gestion de crise Ukraine, cette continuité a pu être assurée dans le cadre d'une réorganisation des cellules.

Le maintien des groupes de travail actifs depuis 2020-2021 a pu être rencontré. A travers deux approches complémentaires :

- La première centrée sur une économie d'échelle des lieux de concertation : le Groupe « *hors les murs* » issu de l'ancienne Strada repris dans le cadre d'un GT plus large dédié au travail de rue et aux équipes mobiles d'intervention (pilotage : [Federico Ubaldi](#), Conseiller Gestion de Crises) ; la Coupole Housing First issue de la législature 14-19 invitée à s'impliquer dans le processus du Consortium Plan de Relogement (pilotage : [Pauline Tombus](#), [Ellyne Lheureux](#) Conseillères juridiques).
- La seconde, orientée sur le renforcement des lieux de concertation déjà mis en place par pôles thématiques (Voir Infra) avec mise en œuvre tout au long de 2022 d'une courroie de transmission avec le Comité organique de l'Urgence et de l'Insertion permettant un reporting des différents chantiers de Bruss'help. Sur cette seconde approche l'ensemble des Conseillers Bruss'help ont été mobilisés en 2022 qu'il s'agisse du reporting des missions structurelles : [Federico Ubaldi](#), [Eléonore de le Court](#), [Pauline Tombus](#), [Ellyne Lheureux](#), [Sarah Van Gaens](#), [Louise Paquot](#) et [Constance de Combrugghe](#), tout comme de la mission spéciale Ukraine : [Margaux Lebrun](#), [Federico Ubaldi](#), [Eléonore de le Court](#).

L'année 2022 voit également la poursuite d'une culture de liens formalisés avec les administrations Région, COCOM, COCOF, Iriscare, VG/VGC à travers l'organisation d'une session inter-administrations rassemblant les Fonctionnaires Dirigeants et la Direction de Bruss'help. Le lien institutionnel avec les services de la COCOM (SCR) dans le cadre de l'action de Bruss'help pour l'accueil de crise Ukrainienne en mars 2022. De façon récurrente durant l'année 2022, des points de liaisons structurés ont été assurés mensuellement avec les SCR-COCOM (réunions de liaison assurées par [Pauline Tombus](#), Conseillère juridique en appui de la [Direction](#)) ainsi qu'avec les [services de la Haute Fonctionnaire](#) puis, le SPRB, dans le cadre de la mission Ukraine (réunions de liaison deux fois par mois assurées par [Margaux Lebrun](#), Conseillère spéciale Ukraine et [Eléonore de le Court](#), Responsable des opérations). Enfin, un rendez-vous de liaison trimestriel est mis en place en septembre 2022 entre Bruss'help et le SPP-Intégration Sociale. Assuré par [Sarah Van Gaens](#) et [Constance de Combrugghe](#) en accompagnement de la Direction, celui-ci est dévolu aux travaux de la [Plateforme Européenne de Lutte contre le sans-abrisme](#) et à la future Présidence belge du Conseil de l'Europe dédiée au sans-abrisme et au mal-logement.

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 acteurs de l'urgence** : comprenant les représentants des centres d'urgence et les « dispositifs sociaux en hôtels » et un groupe de travail « état de l'hébergement ». Ce pôle a été animé par **Eléonore de le Court**, Coordinatrice des opérations. Le pôle se réunit bi-hebdomadairement.

- **Pôle relèvement** : comprenant plusieurs séances de mise en place avec les acteurs régionaux et locaux du logement, puis de séances du Consortium de Relèvement coordonné par **Pauline Tombus** et **Ellyne Lheureux**. Le Consortium se réunit mensuellement et comprend des sessions de travail spéciales.

- **Pôle sécurité & espaces publics** : Ce pôle s'est rassemblé au 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestre, à l'initiative de la **Direction** et du Conseiller en Gestion de Crise **Bruss'help**, **Federico Ubaldi**. Il rassemblait : chefs de corps des zones de police, représentants du Ministre Président et du Ministre de l'Action sociale, représentants de la Ministre de la mobilité, la STIB, la SNCB, De Lijn ainsi que les acteurs de l'aide opérant sur l'espace public.

**Inflation du volume de préparations de pôles pour accroître la qualité :**

Une division du travail plus rationnelle était déjà de mise en 2021. En 2022, le choix posé a été d'allouer de façon plus nette les forces de travail sur la durée des comités et des pôles de coordination. Le but ? Accroître l'initiative **Bruss'help** et favoriser l'initiative des partenaires pour développer des mesures et projets en co-construction. Ce choix orienté vers la qualité s'est logiquement accompagné d'un renforcement des temps d'intervisions individuelles et collectives de la Direction avec l'ensemble des Conseiller-e-s.

**PERSONNES IMPLIQUÉES DANS LES PRÉPARATIONS, L'ANIMATION ET LE SUIVI DES PÔLES THÉMATIQUES EN 2022 :**



Une pratique conservée des années antérieures a été de favoriser la période d'été (juillet-août) pour anticiper la structuration et les contenus des enjeux opérationnels 2022-2023 : stratégie Ukraine, plan d'hébergement urgence-insertion dit « 4 saisons ». L'ensemble du personnel de notre organisation a été mobilisé sur ces actions entre mars et octobre 2022.

Une tendance générale à prendre en considération : à cadre constant depuis 2021, le métier de « conseiller-e » voit une augmentation sensible du temps consacré au travail de coordination par pôles. En 2022, cette tendance s'accompagne d'une part de travail individuel importante pour le personnel. Cette charge est d'autant plus à prendre en considération qu'elle est souvent « invisible » (et peu reconnue) par les partenaires externes.

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

Menée par **Isabelle Etienne**, cette fonction de coordination est hébergée à Bruss'help et a mené au développement de différents projets de partenariats, dont le projet d'accueil de personnes sans-abri sortant de prison en hôtel (Home Less Vincula project).

En 2022, l'action de cette fonction a nécessité l'organisation de réunions du Comité de concertation de l'Aide aux justiciables et la poursuite des réunions spécifiques de suivi du projet Homeless Vincula (Train Hostel), qui réunissaient Direction, coordinatrice aide aux justiciables et collaborateurs impliqués dans les orientations en hôtels (Cellule orientation Bruss'help).

**Kits de sortie** : Le nombre de kits distribués reste plus ou moins similaire chaque année (112 en 2022) 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. Les actions y étant liées ont été l'impression d'un livret explicatif pour la prison de Haren, et l'élaboration de critères de distribution pour les services.

**Nouveau site de Haren** : L'année 2022 a également été consacrée à la préparation de la nouvelle prison de Haren. 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 2022 :

**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 depuis la création de notre organisme. Nous conservons comme point d'honneur la poursuite de cette bonne pratique à travers des outils qui se sont vus renforcés tout au long de l'année à travers une stratégie de communication menée par **Eva Salman**, Responsable communication (voir en détail : page 65).

### 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 (Région Bruxelles-Capitale (SPRB), COCOM-COCOF-VG/VGC). Trois Circulaires ont été émises en 2022 :

- **Circulaire #8** : [Orientations de publics Bénéficiaires de la Protection Temporaire Ukraine \(BPTU\) vers les hébergements collectifs et les aides](#)
- **Circulaire #9** : [Circulation élevée du virus dans le secteur de l'aide aux personnes sans abri - Vague Omicron](#)

- **Circulaire #10** : [Relative aux modalités d'attribution de logements \(Consortium Plan de relogement\)](#)

### FAQ Bruss'help

Conçues par **Federico Ubaldi**, **Eléonore de le Court** et **Margaux Lebrun** elles visent 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 2022. Plusieurs thématiques ont été couvertes : Accessibilité téléphonique des services Bruss'help, mesures et dispositifs de veille sanitaire, accès aux soins pour personnes sans autorisation de séjour, équipes mobiles de prévention, contenus et évolutions des dispositifs relatifs à Brussels Help Ukraine.

### 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 **Eva Salman** et appuyés par les assistantes internes **Kathleen De Ruyter** et **Shan Wan**, les PILS ont touché 539 abonnés en 2022. Cet instrument a considérablement été renforcé durant le second semestre 2022.

### Help in Brussels et plans papiers

Help in Brussels permet aux acteurs de l'aide de s'orienter dans l'offre de services via des icônes clés et un onglet de recherche par services offerts et localisations. Les données sont récoltées et mises à jour en temps réel par la Cellule Orientation. La veille informative et les mises à jour sont effectuées par les assistant·e·s social·e·s de la cellule orientation : [Elyne Kamanzi](#), [Abdessamad Mejdoub](#) et [Anastasiya Zavrachayeva](#). Auparavant relayées en flash-info, celles-ci sont désormais 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 2022).

### Coordination Veille Sanitaire et Réduction des Risques (Team COVER)

Au sortir de la pandémie et durant les premiers mois 2022 marqués par la sortie de crise Covid, repenser une approche sanitaire au service de l'ensemble des publics vulnérables en Région Bruxelloise a été un cheval de bataille de Bruss'help. Tirer les enseignements de la crise et construire des réponses en phase avec les enjeux

de santé a donné lieu à la mise sur pied d'un groupe mixte associant SCR COCOM, Bruss'help et acteurs de terrains spécialisés (Lama, Artha, Médecins du Monde, Samusocial).

Ce groupe piloté par [Federico Ubaldi](#) développe dès mars 2023 des protocoles à l'usage de l'ensemble des centres de l'urgence et de l'insertion portant sur la prévention et l'intervention en matière de gestion des virus d'une part ; de traitement de la gale et des infections parasitaires, d'autre part. Ensuite, se basant sur les pratiques françaises de guichet de services mobiles, Bruss'help développe en co-construction avec ce groupe un nouveau projet logé au sein du [LAMA](#) (pour le volet opérations) et de Bruss'help (pour le volet institutionnel) : le team COVER est centré sur des interventions dans des lieux d'hébergement d'urgence, des maisons d'accueil et au sein d'occupations précaires (squats). Celles-ci se basent sur : l'analyse de la situation sanitaire globale (Risque covid, tuberculose, gale, etc.), l'analyse des situations sanitaires individuelles (assuétudes, HIV, HCV, santé mentale, etc.), l'organisation de séances d'information et de prévention (principalement sur les maladies infectieuses), la réduction des risques liés à l'usage de drogues, le focus sur les situations de grande vulnérabilité, l'organisation de permanences basées sur les besoins immédiats des habitants, les premiers soins et

le counseling (infos dépistage HCV, HIV, drogues, etc.), le travail en partenariat avec le réseau social/santé bruxellois. Comme SPOC (single point of contact) sans-abrisme et veille sanitaire, la structure ait été impliquée directement et en première intention dans l'accompagnement du squat de la Rue des Palais en décembre 2022. La conception et la mise en œuvre de ce nouvel outil régional ont mobilisé un volume horaire moyen de 8h00/semaine au sein de la Cellule Recherche et Action, hors suivi post-activation. En effet, dès mise en activité, l'action du team COVER s'est révélée directement opérationnelle sur des canaux extrêmement précieux de coordination :

- **Veille et signalements : des remontées permanentes des situations de vulnérabilité et leurs localisations.** Durant la crise du grand

froid et les mouvements de personnes vers des nouveaux squats (notamment rue des Palais) ont permis à Bruss'help une prise directe avec les réalités vécues par les personnes en grande précarité. Ceci trace la voie à la conception sur mesure de réponses combinées.

- **Retour d'expérience et notes de capitalisation :** structurer les réponses. Amenée par les expertises terrain ils permettent de servir ultérieurement lors de la reprise du/des projet(s), dans les mêmes conditions ou dans des conditions différentes. L'objectif est de tirer les enseignements positifs et négatifs des événements afin de promouvoir ou créer des réflexes, des procédures et des références dans une perspective de prévention des risques et d'amélioration des réponses.



Cette méthodologie est d'ores et déjà dupliquée sur d'autres champs de coordination de Bruss'help et fait l'objet, dès le dernier trimestre 2022, du développement d'une proposition d'outil augmenté dans le cadre de la gestion de l'espace public (gares et stations de métro).

Le développement d'une Plateforme de service augmentée sera à l'agenda du second semestre 2023. Ce hub opérationnel Bruss'help sera chargé de prendre des initiatives, de concerter, de coordonner des solutions individuelles et collectives :

- Plateforme de Service : mobilisera Communes, les CPAS, la STIB, acteurs social-santé, Bruss'help, autour des stations problématiques avec une recherche et la construction de solutions adaptées station par station.
- Inclusion progressive d'autres acteurs de la ligne 0,5 et de la 1ère ligne. Dans une phase ultérieure de développement du projet, la Plateforme soutiendra des moyens additionnels pour les services s'impliquant concrètement et de façon innovante dans le dispositif de réponses prévue dans la note 2 de Bruss'help.

- La mobilisation des acteurs des territoires en surface est capitale. C'est un challenge pour la mobilisation d'une réponse du côté de la responsabilité territoriale et populationnelle des acteurs Bruxellois.

« L'expérience des Conseillers Bruss'help avec le terrain ne se limite pas au seul secteur du sans-abrisme. C'est une force. Le fait de connaître d'autres réalités professionnelles et d'adapter des réponses dans le mille-feuille Bruxellois sans être hors sol, a été extrêmement porteur dans la construction du projet COVER. »

**Eric Husson, Directeur Projet LAMA**

« Les premiers pas de COVER avec le soutien de Bruss'help, au-delà d'une décharge d'expériences personnelles, logistiques et émotionnelles, c'est aussi l'élaboration et le développement d'une connaissance originale et spécifique qui pourra être construite, partagée, et peut-être même théorisée. »

**Michel Rolland, Médecins du Monde**

26

Occupations répertoriées par Cover durant son activité, dont 6 aujourd'hui fermées.

15

Occupations ont fait l'objet d'intervention par l'équipe Cover pour apporter des accompagnements psychosociaux – et 4 occupations ont été visitées.

1.400

Personnes environ sont hébergées dans ces occupations précaires.

1.100

Consultations ont été effectuées entre juillet 2022 et février 2023. Elles se répartissent entre 892 consultations adressées à des hommes et 198 à des femmes.



## Construction d'une réponse structurée pour l'accueil des réfugiés ukrainiens

Pour faire face à l'arrivée des réfugiés fuyant la guerre en Ukraine et leur offrir l'accueil le plus digne et le plus humain possible, notre équipe a élaboré une réponse de crise dès le début du conflit (février 2022), en partenariat avec [Safe.Brussel](#) et avec la collaboration de la [Croix-Rouge](#), la [Plateforme Citoyenne \(BxlRefugees\)](#), le [New Samusocial](#), en concertation avec la [SNCB](#), la STIB et la [police des chemins de fer](#). Un guichet d'accueil et d'orientation a notamment été installé en gare de Bruxelles-midi afin d'orienter les arrivant-e-s vers les centres d'enregistrement et leur assurer un abri dès leur arrivée.

Passé le temps de l'urgence, concevoir et implémenter une réponse structurée était nécessaire. L'enjeu est double :

- Trouver et/ou construire une solution adaptée à chaque situation qui permette de prévenir le décrochage social et le sans-abrisme.
- Créer un parcours type pour coordonner l'orientation des bénéficiaires de la protection temporaire ukrainiens (BPTU) en Région de Bruxelles-Capitale vers les dispositifs d'hébergement

collectif, et limiter ainsi les situations de décrochage.

Pour ce faire, dès l'ouverture du premier centre d'accueil longue durée à Bruxelles en juillet 2022, la [huitième circulaire de Bruss'help](#) est venue établir les modalités d'orientation de ces bénéficiaires et structurer la collaboration entre Bruss'help, les autorités locales (services communaux et CPAS), et le secteur de l'aide et des soins aux personnes. Son but est de prévenir et d'intervenir face aux risques de décrochages réels des bénéficiaires de la protection temporaire ukrainiens. Pour cela, le dispositif élaboré par [Margaux Lebrun](#), [Federico Ubaldi](#) et [Éléonore de le Court](#) définit un parcours d'aide pour les personnes en sortie de logement ou sans logement afin d'identifier au mieux une solution d'hébergement.

Bruss'help a voulu un système d'orientation lisible, fiable et inclusif qui implique à la fois les pouvoirs publics et la communauté ukrainienne. Ainsi, l'aide pour les personnes identifiées en besoin de logement est coordonnée selon les besoins de la personne et, lorsqu'aucune solution d'hébergement n'est identifiée, Bruss'help agit comme un filet de secours pour l'orienter vers une solution d'hébergement collectif.

## Construire, accompagner et concevoir des dispositifs d'aide innovants

Deux axes d'activités spécifiques ont principalement mobilisé nos équipes en 2022 : l'accompagnement et l'impulsion de dispositifs et mesures concrètes en termes de prévention et d'intervention.

### Volet accompagnement de projets :

Dans le cadre du plan de relogement, [Pauline Tombus](#) est intervenue aux réunions de concertation avec les acteurs du logement et a assuré le suivi des Conventions de mises à disposition d'hôtels. Ces Conventions portaient sur l'accueil de 300 personnes sans-abris au sein établissements hôteliers encadrés par des opérateurs psycho-sociaux publics et associatifs : Commune et [CPAS de Molenbeek](#), [CPAS de Bruxelles-ville](#), [Douchefflux](#) et [Source](#). Mi-2022 cependant, suite à la décision du Ministre de la Santé et du Social de mettre fin à la majeure partie des financements sur ces dispositifs, le suivi a été reporté sur les deux projets subsistants pour 2022-2023 : [Projet Jeunes du CPAS Bruxelles](#) et [Hôtel Douchefflux](#) (voir : [Rapport Bruss'help](#) coordonné par [Sarah Van Gaens](#)).

Toujours dans le cadre du plan de relogement, [Pauline Tombus](#) a assuré la tenue des Comités relatifs à la centralisation de la fonction logistique qui permet aux opérateurs psychosociaux de se concentrer sur l'accompagnement des usagers et sur l'ensemble des démarches administratives liées au relogement des personnes. Cette plateforme logistique (Service d'Installation en Logement : SIL) offre le soutien matériel nécessaire au bon déroulement des emménagements de personnes sans-abris. L'[asbl l'Ilot](#) assure la mise en œuvre de cette plateforme, en collaboration avec les partenaires Housing First et le réseau associatif d'aide aux sans-abris. Bruss'help assure le suivi du projet : Le Comité d'accompagnement s'est réuni 4 fois en 2022.

Le suivi des comités d'accompagnement dévolus aux projets en logements de transit antérieurs à 2022 : [ISSUE](#), [Evercity](#), etc. a été assuré par [Ellyne Lheureux](#) puis [Pauline Tombus](#) tout au long de l'année. Ces comités ont par ailleurs donné lieu à 5 sessions de travail ayant permis l'élaboration d'une grille de monitoring des projets logements ainsi qu'à la conception d'une note d'évaluation de politique publique. Ce travail conjoint a été mené par [Pauline Tombus](#) et [Sarah Van Gaens](#) et son emploi est à l'agenda 2023.

En décembre 2021, le « comité de crise COVID de Bruss'help » avait été réformé en « comité de veille sanitaire et hébergement ». Au premier trimestre, il se réunit sous la coordination de [Federico Ubaldi](#). Il est couplé à un groupe de travail médical bi-hebdomadaire associant Bruss'help et la Cellule Hygiène de la COCOM. Cette logique de restructuration menée avec la COCOM permet à Bruss'help de se concentrer durant la première moitié 2022 sur les points d'action suivants : audits de médecins de référence auprès des collectivités sans-abri (centres agréés, occupations encadrées, squats), réforme de l'OST sans-abrisme, « phasing-out COVID ». 7 comités et 10 groupes techniques se sont tenus en 2022 avant de passer le flambeau à une dynamique de conception impulsée par Bruss'help avec la création de COVER (voir la section Coordination Veille Sanitaire et Réduction des Risques, [page 30](#)).

**Volet conception :**

Outre le « team COVER » et la réponse de crise Ukraine décrits ci-dessus, l'année 2022 a été rythmée par deux chantiers de conception importants : le début et l'aboutissement des travaux du Consortium « Housing Plan » et la constitution de la coordination du projet Européen Rights First.

- **Housing Plan :** Coordonné par [Pauline Tombus](#), l'objectif du Consortium était de mettre en place un dispositif d'attribution des logements captés dans le cadre qui puisse assurer une répartition équitable et transparente des logements captés aux secteurs sans-abrisme et connexes. Ce dispositif a été élaboré sur la base d'une concertation entre les partenaires et selon une méthode dans laquelle les membres – [CCL](#), [Bru4Home](#), délégués du Comité de l'Urgence et

de l'insertion – s'accordent. Le chantier mené dans le cadre de sessions mensuelles est arrivé à terme en décembre 2022. La prochaine étape portera sur une communication du nouveau système d'attribution aux secteurs sans-abri et connexes ainsi qu'au secteur du logement Bruxellois au premier semestre 2023.

*Un point d'attention :* à l'horizon 2024, le développement d'une stratégie de captation de logements devra être développée par Bruss'help en phase avec le système d'attribution. Un mécanisme d'attribution solide et efficace n'a de sens que si les logements disponibles sont nettement suffisants pour dépasser la concurrence entre acteurs pour la captation et répondre correctement à une demande croissante au vu de la hausse de la précarité en Région bruxelloise.

- **Rights First :** Démarré en janvier 2022 et première expérience de participation à un projet Européen coordonné au niveau régional par Bruss'help, l'objectif clé de Rights First est de reconsidérer les processus actuels d'accompagnement des personnes vulnérables ainsi que les politiques visant à faciliter leur accès aux droits sociaux. Coordonné par [Constance de Combrugghe](#), le projet inclus les partenaires [UK Crisis](#), [Sant Joan de Déu](#), [HOBQ](#), [Diogène](#), [L'Ilot](#), le [New Samusocial](#) et le [CPAS de Bruxelles-ville](#).

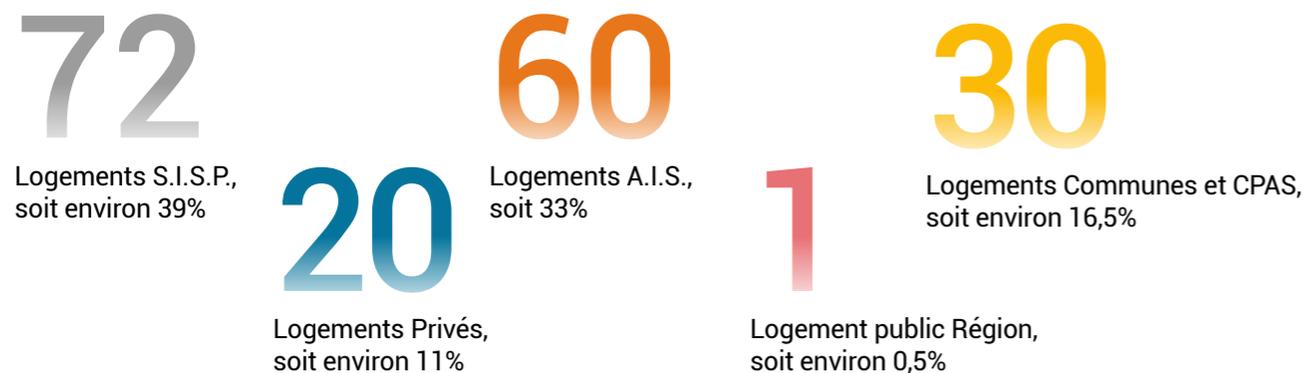
Le projet a été inauguré en mars 2022 : pour présenter le projet, des personnes issues des secteurs d'aide au sans-abrisme et académique ainsi que d'autorités publiques, dont l'Union Européenne, étaient présentes. À cette occasion, les échanges fructueux ont mis l'accent sur l'efficacité d'une dynamique collective pour permettre aux personnes de sortir d'une spirale éternelle d'urgence et de solutions temporaires successives.

Le projet a également été lié à deux partenaires européens afin de mieux apprendre de leur expérience. [Crisis](#) a apporté son savoir-faire pour développer une approche holistique et en assurer le suivi. Dans une seconde formation, il a exposé des procédés pour amener le changement politique tout en offrant de meilleurs services aux personnes sans chez-soi. [Sant Joan de Déu](#) a partagé son expérience sur la création de partenariat durable et a échangé sur l'utilisation d'une approche holistique pour améliorer l'autonomie ainsi que les chances économiques des personnes sans chez-soi.

*Un point d'attention :* En 2023, les partenaires continueront à s'outiller et à expérimenter des solutions innovantes. Outre la gouvernance par les instruments testés en Région Bruxelloise dans le cadre de ce projet, l'investissement de coordination et de concertation de Bruss'help se portera auprès des CPAS Bruxellois afin de

**Le Housing plan en chiffres clés :**

En 2022 : 183 logements mis à disposition



dégager des pratiques concrètes et répliquables à l'échelon local d'ouverture de droits pour les personnes sans-abri et en risque imminent de perte de logement.

• **Petite enfance et maternité :** Interpellée en octobre 2022 par l'ONE et Kind & Gezin à propos de ruptures d'hébergement de mères avec enfants en bas âge en centre d'urgence suite à un accouchement ou une hospitalisation, notre équipe a mis en place un point de contact mensuel avec ces deux organismes ainsi qu'avec le service social du Centre Hospitalier Saint Pierre et le réseau. Pilotés par Federico Ubaldi, ceux-ci ont donné lieu à un protocole de référencement dès janvier 2023. Ce travail de mise en lien sera poursuivi afin de consolider les partenariats, structurer les pratiques et prévenir les ruptures d'aide. En ligne d'objectif structurel :

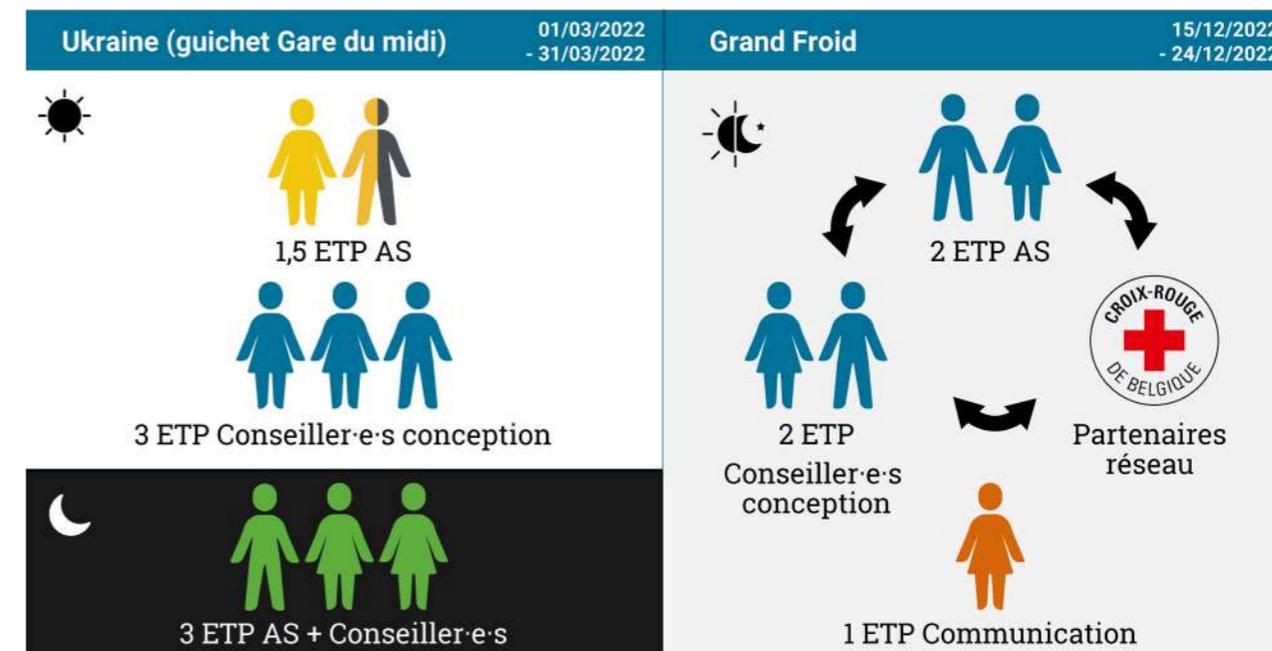
la construction d'une approche spécifique d'intervention visant l'intérêt supérieur de l'enfant.

**Coordination et concertation en cœur de métier :**

Dans la première partie (Bruss'help 2022 : Prometheus), nous mettons en avant la part horaire importante consacrée aux tâches de coordination et de concertation d'un.e conseiller.e Bruss'help. Si nous joignons aux tâches relatives aux Comités organiques, celles décrites dans le présent chapitre, une moyenne pondérée permet de visualiser les proportions par thématiques et axes d'aide. L'infographie ci-dessous permet de « dé-zoomer » la prégnance de l'urgence en période de chocs consécutifs vécus en Région Bruxelloise.



**GESTION DE CRISES**



Un choix important avait été fait en 2021 et demeure un trait saillant en 2022, il consiste pour chaque métier de Bruss'help à privilégier une construction commune de l'action à la « représentation externe » de l'organisme. Nos conseiller.e-s sont en conséquence prioritairement au contact du terrain et des partenaires dans le cadre des missions organiques ce faisant, moins présents à certains événements et colloques comparativement à la législature précédente (centre d'appui Strada). Ce changement de culture va de pair avec le développement de Bruss'help comme agence publique.

Enfin, une réflexion porte en 2023 sur la prise en charge de l'ancienne coupole Housing First (comptant désormais 7 acteurs reconnus) en coordination Bruss'help. Les contenus de coordination sont à l'heure d'écrire ces lignes, en discussion avec l'Autorité COCOM. Dans l'optique d'une issue positive pour la déclinaison nouvelle de ce lieu de coordination, un financement devra être alloué pour l'exercice 2024 afin de lui donner vie.

## 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 2022, 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 2022 a porté sur la reprise de séances d'intervisions régulières entre Bruss'help et le New Samusocial. Cinq séances ont permis de définir le cadre d'une nouvelle Convention de sous-traitance répartissant les rôles de chaque opérateur. 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.

66.153

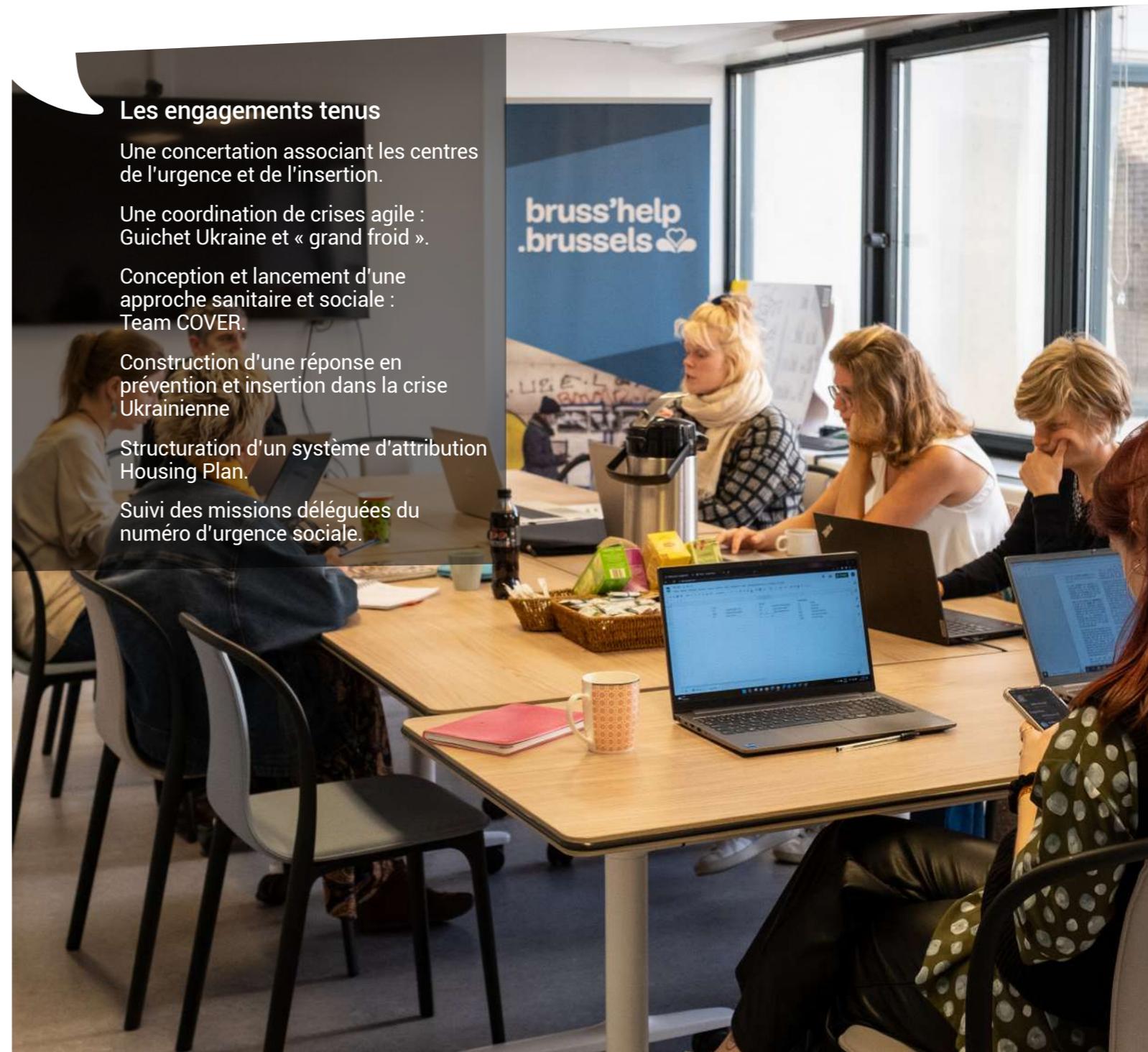
appels traités par la permanence téléphonique

54.543

appels portent sur des demandes d'hébergement

944

interventions des équipes mobiles à la suite d'un signalement



### Les engagements tenus

Une concertation associant les centres de l'urgence et de l'insertion.

Une coordination de crises agile : Guichet Ukraine et « grand froid ».

Conception et lancement d'une approche sanitaire et sociale : Team COVER.

Construction d'une réponse en prévention et insertion dans la crise Ukrainienne

Structuration d'un système d'attribution Housing Plan.

Suivi des missions déléguées du numéro d'urgence sociale.

# Étudier le terrain pour construire de nouvelles pistes

L'année 2022 a été une période prospère pour la cellule Recherche & Action, qui a vu ses activités se renforcer, tout en accentuant l'orientation « solutions » esquissée en 2021. Dans la continuité des recherches réalisées les années précédentes, Bruss'help a mobilisé son « centre de recherche » pour la publication de deux évaluations clés ainsi que pour la poursuite d'études thématiques apportant de nouvelles pistes dans la prévention du sans-abrisme.

## Évaluation des projets sociaux en hôtel

Faisant suite à une demande du ministre de l'Action sociale, une première évaluation des dispositifs d'accueil de crise covid en hôtels a été publiée en novembre 2021. Le but : identifier les opportunités d'activation de projets pour la seconde moitié 2021.

Le second rapport d'évaluation des projets sociaux en hôtel est paru en octobre 2022. Cette deuxième évaluation menée par [Sarah Van Gaens](#) visait les projets sociaux en hôtels, entretemps intégrés dans le Plan de Relogement des personnes sans-abri (Article 27). Les objectifs de cette évaluation étaient d'informer sur le travail effectué, et de servir comme source d'inspiration. Les points forts, points faibles et les

difficultés rencontrés sont mis en avant, ainsi que des recommandations pour le futur. L'objectif principal était d'investiguer la plus-value de l'ensemble des projets sociaux en hôtels pour les personnes sans-abris, tant pour ce qui concerne le relogement, l'ouverture des droits et bien-être, et d'en conclure la durabilité de ce genre de projets.

### Temps de travail et démarches effectués

#### Préparation

La préparation de l'évaluation a débuté mi-janvier. La grille de monitoring et d'évaluation qui a été utilisée pour l'analyse quantitative du premier rapport d'évaluation a été ajustée. Avec cette grille, des données ont été récoltées pour la période de février à avril 2022. En même temps, une étude des documents a eu lieu, la définition des objectifs de l'évaluation et la mise en place de la méthodologie.

### Rencontres, visites et interviews

L'évaluateur a assisté en février à un groupe de travail avec les coordinateurs des projets, et les collègues de Bruss'help ont également été consultés pour des questions ponctuelles. Entretemps, plusieurs contacts ont eu lieu avec les projets sur le bon encodage dans la grille de monitoring.

En avril-mai 2022, cinq interviews ont eu lieu :

- 8 avril : Interview avec le coordinateur du projet Home Less Vincula
- 14 avril : Interview avec le directeur de Source ASBL (projet Home Less Vincula)
- 20 avril : Interview avec le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX
- 22 avril : Interview avec les coordinateurs des projets H.I.T. 18-25 et Mam'solo
- 16 mai : Interview avec le coordinateur du projet en hôtel Belvue

### Traitement des données et rédaction

Ensuite, les interviews ont été retranscrites, les grilles nettoyées et analysées, de la lecture additionnelle cherchée, ce qui a résulté dans la rédaction du rapport. Le rapport a été révisé par le comité d'accompagnement, composé de [Harm Deleu](#) (Odissee), [François Bertrand](#) et [Louise Paquot](#).

### Publication

Pour terminer, le rapport a été révisé par [Eva Salman](#), traduit par Belga, mis en page par [Eva Salman](#) et révisé par [Sarah Van Gaens](#) et [Eva Salman](#).

Le rapport a été publié le 18 octobre 2022.



CONSULTER LE RAPPORT  
D'ÉVALUATION DES PROJETS  
SOCIAUX EN HÔTEL SUR  
WWW.BRUSSHELP.ORG



CONSULTER LA SYNTHÈSE SUR  
WWW.BRUSSHELP.ORG

### Comités d'accompagnement

- Etude d'analyse sur le genre et le logement en Région de Bruxelles-Capitale (SPRB-UCL, 2022-2023) – [Sarah Van Gaens](#) et [Louise Paquot](#)
- [Informeel sociaalwerkpraktijken rond verborgen thuisloosheid in het Brussels Gewest](#) (Odisee, Septembre 2019 - Septembre 2023) – [Sarah Van Gaens](#)
- [Coût social du sans-abrisme](#) (ULB, Janvier 2022-Juin 2022, publication en septembre 2022) – [Sarah Van Gaens](#) et [Louise Paquot](#)
- [Bedelarij in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest](#) (Odisee, Mars 2022-Février 2025) – [Sarah Van Gaens](#)
- GT interfédéral sur le sans-abrisme et l'absence de chez-soi (Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale) – [Sarah Van Gaens](#)
- [Homelessness trajectories and non-take-up of social rights from a dynamic perspective](#) – TRAHOME (UGent, KULeuven, UCL, 2020-2023) – [Sarah Van Gaens](#) et [Constance De Crombrughe](#)

### Autres participations :

- [Regio-overleg Thuislozen Brussel](#) (Kenniscentrum vzw) – [Sarah Van Gaens](#)

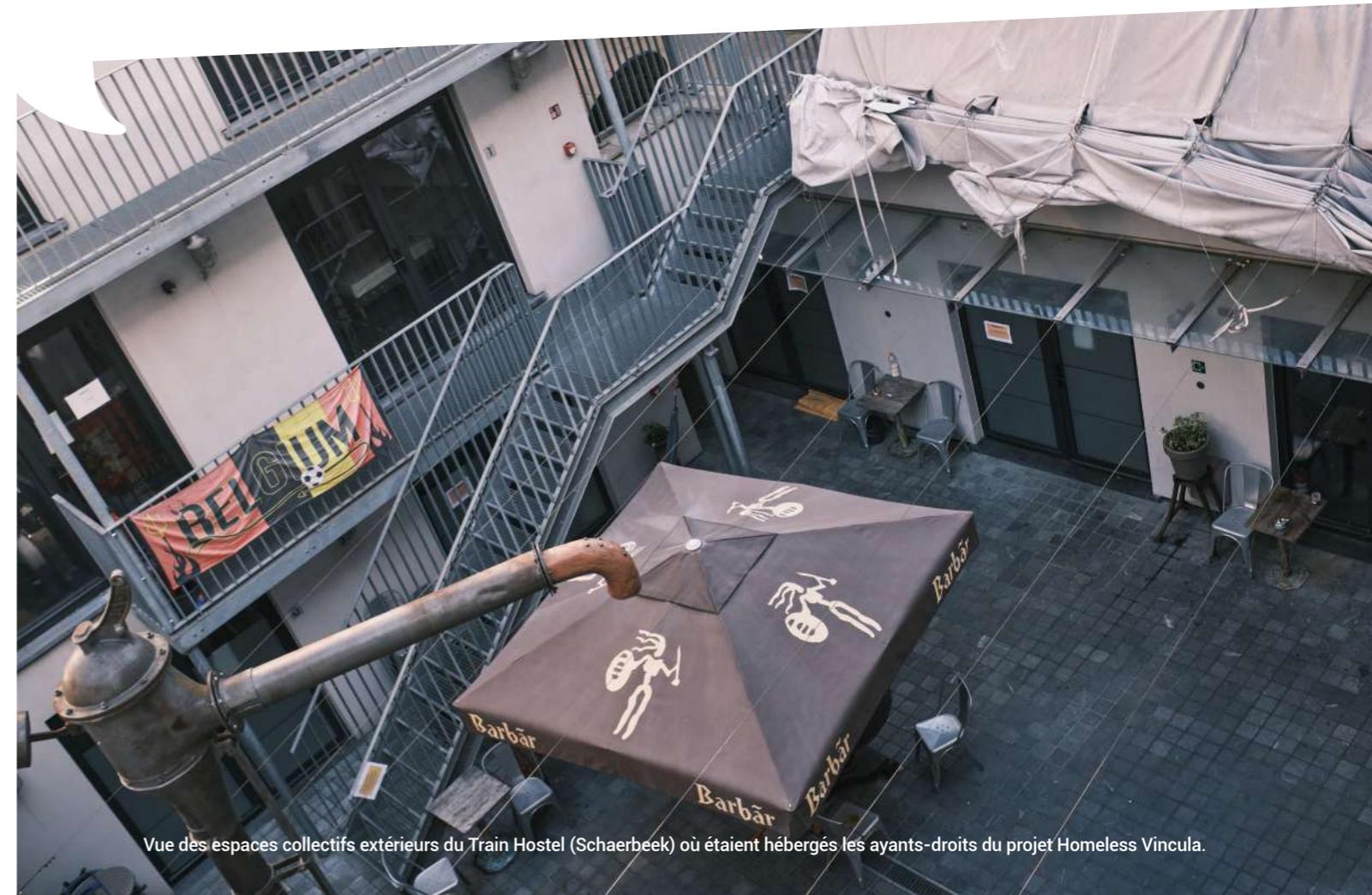
# 5

Présentations du rapport auprès de membres du secteur entre septembre 2022 et janvier 2023 \*

\* Après des différentes cellules de Bruss'help, du groupe de travail Logement des Services de l'Aide aux Justiciables, des coordinateurs des projets en hôtels, du Comité de l'Urgence et de l'Insertion aux visiteurs des portes ouvertes de Bruss'help, et pendant un échange avec les spécialistes de l'Observatoire de la Santé et du Social

# 14

Articles de presse reprenant les éléments du rapport d'évaluation des projets sociaux en hôtel, dans quatre langues différentes.



Vue des espaces collectifs extérieurs du Train Hostel (Schaerbeek) où étaient hébergés les ayants-droits du projet Homeless Vincula.

## Évaluation du projet SIL

Après une première évaluation du projet de Service Installation en Logement de l'Îlot (SIL) en avril 2021, menée par [Ellyn Lheureux](#), un deuxième rapport d'évaluation a été rédigé fin avril 2022 par [Sarah Van Gaens](#).

L'évaluation se fondait sur les indicateurs repris dans l'appel à projets, la liste étant non exhaustive. Ces indicateurs ont été évalués sur la base des documents suivants :

- Le cahier des charges
- Le rapport d'activité rédigé par le SIL et l'outil statistique anonymisé
- Les PV des comités d'accompagnement et tours de table.

Comme prévu dans l'appel à projets, le Comité d'évaluation, composé d'un représentant de l'opérateur logistique, d'un représentant des Services du Collège réuni et d'un représentant de l'asbl Bruss'help se sont également réunis.

Une enquête de satisfaction et de besoins, visant à interroger les acteurs du secteur du sans-abrisme sur la plateforme logistique centralisée a également été effectuée pendant l'été de 2022 par [Pauline Tombus](#) et [Sarah Van Gaens](#). Les résultats ont été remis au coordinateur du projet SIL, à l'administration de la COCOM et au cabinet du ministre responsable. Ceci a résulté dans la pérennisation du projet SIL.

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

Le dénombrement des personnes sans-abri et mal-logées en Région de Bruxelles-Capitale est un outil de production de données essentiel dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri. Basé les années précédentes sur la typologie ETHOS, et cette année sur la typologie ETHOS Light de la FEANTSA, cette récolte de données dresse la photographie du nombre de personnes vivant dans les différentes situations de vie des personnes privées de chez-soi. L'étude est réalisée tous les deux ans afin de mesurer – à méthodologie égale – l'évolution du phénomène. La récolte de données a été réalisée cette année la nuit du 8 au 9 novembre 2022.

### Les nouveautés du dénombrement 2022

Le dénombrement 2022 s'est distingué par son passage à la typologie ETHOS Light comme base d'analyse. Cette transition permet de viser une meilleure harmonisation entre les dénombrements réalisés en Belgique. Cette typologie propose différentes catégories statistiques caractérisées par une absence de logement.

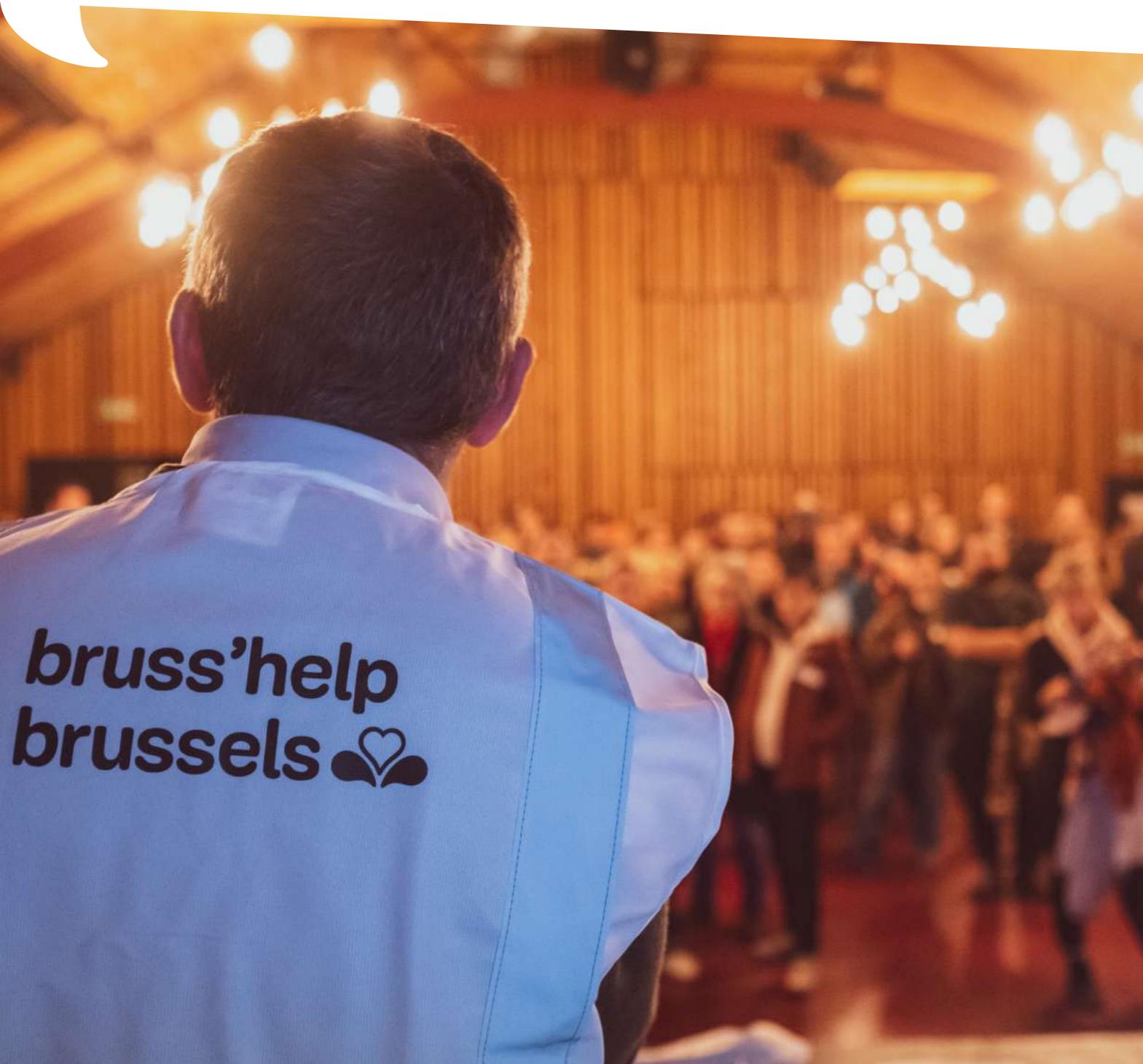
Coordonnée par [Louise Paquot](#), l'étude a également inauguré le recours à un questionnaire afin de récolter des données sur les parcours et trajectoires des personnes concernées (remplacement des pré- et post-enquêtes).

### Préparatifs

Cette opération nécessite une grande préparation afin que les différents services (dont Bruss'help) soient coordonnés pour la récolte de données. Pour le comptage nocturne, la préparation implique de mobiliser les différents partenaires du secteur (ASBL, Communes, CPAS, etc.) et de services externes (STIB, SNCB et IBGE), de consulter les travailleurs de rue pour la définition des zones de comptage, de définir les différentes zones de comptage, d'organiser l'évènement de comptage en tant que tel. Pour la récolte de données brutes, cela implique de prendre contact avec tous les services mettant à disposition des logements et hébergements pour les personnes privées de chez soi, ainsi que les institutions, les squats et les occupations conventionnées.

Pour cette 7<sup>ème</sup> édition, deux changements ont été apportés à la méthodologie. Premièrement, les pré- et post-enquêtes ont été remplacées par un questionnaire destiné à toutes les structures d'hébergements, centres de jour et CPAS afin de récolter de manière plus vaste des informations sur les trajectoires et parcours des personnes sans-chez-soi. Cela a impliqué plusieurs réunions d'élaboration du questionnaire avec plusieurs de ces structures et deux réunions de présentation du questionnaire quelques semaines avant le dénombrement. Plusieurs semaines ont été nécessaires pour l'élaboration de celui-ci. Deuxièmement, des focus groupes ont été réalisés avec des personnes sans-chez-soi et des travailleurs sociaux afin d'illustrer et documenter les résultats du recensement.

Globalement, deux comités d'accompagnement ont été organisés entre juin et novembre 2022 pour la mise en place du dénombrement et la discussion autour des apports faits pour cette édition. Le travail du dénombrement, pour tous ces aspects, a impliqué les collègues de toutes les cellules réunies.



## Rights First

Rights First a répondu à un appel à projet de la Commission Européenne en quête de solutions innovantes pour réduire la pauvreté en Europe notamment à travers la mise en place de mécanismes de distribution du revenu minimum plus accessibles aux quelques 800.000 personnes en situation précaire afin d'avoir en corollaire accès à plus de biens et services visant la réinsertion à l'emploi. Pour cela, elle a constitué un programme de financement EaSI dans le fond Social Européen + qui a pour objectif d'améliorer les politiques sociales par l'innovation sociale. Dans ce cadre, Bruss'help et ses partenaires du projet, [Diogènes](#), le [New Samusocial](#), [Hobo](#), [L'Ilot](#) et le [CPAS de Bruxelles-Ville](#), ont proposé de développer une approche holistique ayant pour finalité de faciliter l'accès aux droits sociaux des personnes sans-chez-soi à Bruxelles.

Voici un an que le projet prend forme et donne l'impulsion à de nouvelles manières de collaborer et de soutenir les personnes. Plus concrètement, l'approche holistique supervise les besoins spécifiques des personnes sans-chez-soi en élaborant des solutions innovantes, cohésives et durables avec les autorités publiques compétentes visant à (ré)activer leurs droits sociaux, à trouver un logement et/ou à réintégrer le marché du travail en vue de mettre

fin au sans-abrisme à Bruxelles. Elle couvre à la fois l'accompagnement des personnes et les partenariats entre les différents secteurs impliqués : l'aide au sans-abrisme, les autorités publiques et les entreprises privées.

L'efficacité des partenariats durables repose sur la répartition des rôles et des responsabilités des partenaires, mais aussi sur la transparence exercée entre eux. Bien que mettre en commun le travail de plusieurs acteurs soit un défi organisationnel, cela a ses avantages dans le partage de ressources (selon l'expertise et les moyens) et peut déboucher sur des solutions inspirant le changement politique. L'approche holistique est elle-même un défi en ce qu'elle défend : les droits, l'autonomie et les aspirations de chaque usager prenant partie au projet.

L'accompagnement holistique recouvre trois domaines, ceux de la (re)activation des droits, le logement et l'emploi. Le public cible regroupe les citoyens mobiles européens majoritairement constitué de polonais, roms et roumains sans oublier ceux de nationalités belges. Dans la mesure où ils sont disposés à bénéficier d'un accompagnement dans ces domaines, sont intégrés dans le projet ceux qui se retrouvent dans les deux cas de figures suivants :

- Les personnes sans logement, en rue, en hébergement d'urgence et inconnus des services communaux ou du CPAS, sans revenus et sans accès aux services de logement et d'emploi.
- Les personnes en rue, en hébergement de transit et bénéficiant d'un soutien d'un CPAS et d'un revenu minimum.

La (re)activation des droits sociaux à Bruxelles est complexe dans la quantité des démarches administratives à effectuer et souvent confrontée à la problématique du droit de séjour. Rights First vise la simplification administrative autour du revenu minimum et l'adresse de référence en proposant aux différentes autorités publiques d'avoir un point de contact de référence : soit expert en sans-abrisme, soit experts du vécu. Cela permettra d'accélérer les procédures et aidera les personnes concernées à recouvrer leurs droits sociaux et à faire chemin pour restaurer leur dignité humaine.

L'accompagnement vers le logement tend vers l'identification de solutions durables. Cependant, les contraintes que l'on attribue régulièrement à l'inaccessibilité du logement se sont faites encore plus sentir à la suite du cumul de crises de ces deux dernières années. Il a alors été décidé de se concentrer sur des solutions favorisant la (re)activation des droits – des solutions temporaires donc à travers le logement de transit ou l'hébergement collectif.

L'insertion dans le marché à l'emploi est quant à lui construit autour de partenariats. Le partenariat avec [Actiris](#) met en cause les limites d'accès pour les personnes sans chez soi à leurs services et réfléchit à des solutions. Des partenariats avec des entreprises privées permettent de sécuriser des opportunités d'emploi soutenu par un accompagnement continu de maintien à l'emploi. Au-delà de l'accompagnement individuel, des formations collectives sont proposées pour combler les lacunes dans la recherche de l'emploi mais celles aussi causées par la fracture numérique.

### Rights First en quelques chiffres

Indicateurs	Nombre atteint en 2022	Objectifs 2024
Nombre total de personnes accompagnées vers la (ré)activation des droits sociaux	52	190
Nombre total de personnes ayant trouvé une solution de logement	17	50
Nombre total de solution de logement	1	30
Nombre total de personnes ayant suivi une formation collective	17	150
Nombre total de personnes accompagnées vers l'emploi	57	70
Nombre total de partenariats avec des employeurs du secteur privé	2	10
Nombre total de personnes inscrites dans un CPAS avec un logement ou un emploi/une formation	117	300
Nombre total d'utilisateurs suivis en 2022	174	375
Nombre total de bénéficiaires profitant d'un partenariat entre 2 ou plusieurs acteurs impliqués	25	75

rights first.brussels



Toutes les informations divulguées ne reflètent que l'opinion de l'auteur. Dès lors, la Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait de ces informations.

### Les engagements tenus

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

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

Un rapport sur l'évaluation des projets sociaux en hôtels identifiant les opportunités d'activation de projets

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

# Une orientation étendue

Pour la cellule orientation, 2022 a été à la fois une année de stabilisation de l'existant et de croissance. Le travail exercé depuis les années précédentes dans l'orientation des personnes sans-abris et mal logées a été consolidé par la formation de notre équipe, la professionnalisation des outils et la visite de nombreux partenaires.

La cellule orientation a également connu une croissance importante durant l'année écoulée, notamment par la prise en charge du dispositif d'orientation des bénéficiaires de protection temporaire ukrainien. Cette augmentation de l'activité a été possible grâce au renforcement de l'équipe.

## Orientations sans-abrisme

La cellule orientation a travaillé sur plusieurs axes afin de continuer sa mission de base : orienter et aider les professionnels à orienter les personnes sans-abris et mal logées.

Outil d'information général à destination des professionnels, l'aperçu journalier des places disponibles a été amélioré pour être plus complet, plus lisible et disponible plus tôt. La demande

des professionnels de terrain serait d'avoir une information de places disponibles en temps réel. Une réflexion a été engagée au sein de Bruss'help pour voir comment une réponse pourrait être apportée à cette attente.

L'équipe d'assistants sociaux composée de [Elyne Kamanzi](#), [Abdessamad Mejdoub](#) et [Anastasiya Zavrachayeva](#) s'est attelée à offrir aux professionnels bruxellois un appui à l'orientation vers les centres d'urgence et

d'insertion pour les cas référencés. L'expertise de l'équipe est également régulièrement sollicitée pour l'orientation de bénéficiaires à besoins particuliers (VVC, LGBT, addiction, ...). Le travail d'aide à l'orientation n'est pas uniquement ciblé sur la question du logement mais également sur les problématiques liées (aide juridique, aide d'urgence, ...).

Courant 2022, la cellule orientation a continué à orienter les demandeurs vers les dispositifs hôtels et d'urgence pour lesquels elle est mandatée.

Les orientations des familles vers le Centre Lemonnier, géré par la Croix Rouge, se font via une liste d'attente gérée par la cellule orientation de Bruss'help. Les demandes proviennent de services envoyeurs divers : CPAS, hôpitaux, ONE, centres d'urgence, ... En 2022, 51 familles ont ainsi pu trouver une solution d'hébergement dans ce centre, acteur indispensable dans le secteur de l'hébergement d'urgence pour les familles qui est de plus en plus sollicité. Le Centre Lemonnier a également permis d'offrir une solution à des mères avec leurs nouveau-nés au sortir de la maternité.

## Orientations dispositif hôtels

La crise COVID-19 a confronté le secteur de l'aide à une réduction de ses capacités d'accueil et d'hébergement. En raison du confinement, un besoin en places supplémentaires a été rapidement identifié. Plusieurs initiatives ont été prises afin d'activer des dispositifs permettant d'accueillir les personnes sans-abri, par le renforcement des centres de jour et la création d'un centre COVID+. C'est dans ce contexte que le secteur hôtelier a été approché pour permettre l'hébergement d'urgence de personnes sans-abri avec la collaboration et l'implication des acteurs de l'aide et des soins.

Bruss'help est responsable de l'orientation des publics vers ces hôtels, du suivi ainsi que de l'évaluation de ces initiatives.

Lors de la seconde vague de contamination, 950 places ont été activées dans 12 hôtels en Région de Bruxelles Capitale. Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, 182 places étaient toujours actives au sein de 6 hôtels : un hôtel géré par DoucheFLUX (30 places), l'hôtel Fierlant (50 places), l'hôtel Belvue (38 places), Home Less Vincula (24 places COCOM), H.I.T. 18-25 (10 places) et Mam'solo (30 places).

Les projets de l'Hôtel Fierlant, Belvue et Mam'solo ont pris fin au 30 avril 2022.

Au deuxième semestre, les orientations vers le dispositif hôtels a continué pour les projets HIT 18-24 (jeunes) et DoucheFLUX (femmes) – l'orientation du projet Home Less Vincula se faisait via Source. Pour chaque orientation, une

fiche sociale a minima est établie afin de faciliter la continuité des informations entre le service envoyeur et l'encadrant du dispositif hôtel. Après plusieurs mois de mise en place de ce dispositif, force est de constater que le nombre de demandes enregistrées sur la liste d'attente Bruss'help dépasse largement le nombre de places disponibles.

### L'orientation hôtels en quelques chiffres

En 2022, nous avons reçu:

47

demandes pour femmes isolées dont 15 attribuées

32

demandes pour hommes isolés dont 4 attribuées

95

demandes pour familles dont 51 attribuées

8

demandes pour couples dont aucune attribuée

Ces chiffres comprennent uniquement les orientations des personnes isolées et des familles. Les demandes pour le projet HIT 18-24 ne sont pas incluses

Voir en détail : [Évaluation des projets sociaux en hôtels, page 42](#)

## Visites Centres et Maisons d'accueil

Afin de renforcer sa connaissance du secteur et de ses acteurs, les membres de la cellule orientation ont continué à organiser des visites de terrain régulières. Des rendez-vous ont été pris avec des maisons d'accueil et centres d'urgence mais également vers d'autres acteurs du secteur : des centres de jours et autres organismes.

L'objectif de ces visites est de travailler à une meilleure perception réciproque des institutions et des équipes. Chaque déplacement est l'occasion de mieux connaître les installations, le projet et le mode de fonctionnement du partenaire. Il est aussi l'occasion d'ouvrir la discussion

sur les services offerts par Bruss'help et de voir comment améliorer la collaboration pour, finalement, mieux servir les bénéficiaires.

Les informations collectées lors des visites servent, entre autres, à alimenter et mettre à jour l'outil Help in Brussels.

« C'est chouette de visiter les centres avec lesquels on travaille ! Je ne l'imaginais pas comme ça, « je pensais que c'était uniquement comme un hôtel ! Il s'avère que ce n'est pas juste un endroit où dormir, il y a des activités pour toute la famille qui y sont organisées et toute une équipe pluridisciplinaire qui suit et aide chaque famille qu'on oriente. »

**Anastasiya Zavrachayeva, Assistante sociale à Bruss'help.**

« En tant qu'assistante sociale au sein de la cellule orientation de Bruss'help, les visites que nous effectuons dans les différentes maisons d'accueils me permettent de découvrir et de mieux connaître le fonctionnement sur terrain, le type de services dont vont bénéficier les usagers, le public cible ainsi que le mode d'accompagnement offert aux bénéficiaires avant de les orienter dans les différentes institutions. Elles me permettent par la suite de mieux communiquer auprès de nos partenaires qui souhaitent connaître le fonctionnement et les modalités des maisons d'accueils dans la région de Bruxelles. Il est également important pour moi de tisser des liens avec le personnel du terrain pour préserver une bonne collaboration professionnelle pour le suivi des dossiers ainsi que les places disponibles dans les structures d'hébergements existantes.

Lors de sa nouvelle orientation, le bénéficiaire a besoin d'être rassuré dans les moindres détails. C'est pourquoi ma visite sur terrain lui est bénéfique au moment de son orientation. »

**Elyne Kamanzi, Assistante sociale à Bruss'help.**

## Help in Brussels

Notre équipe a à cœur d'offrir une information fiable et actualisée à tout public via l'outil [Help in Brussels](#). Cet outil est ouvert à tous et consulté par les professionnels, les bénéficiaires directement ainsi que le grand public.

Les assistants sociaux travaillent donc à une mise à jour régulière des informations, entre autres en fonction des offres saisonnières, des ouvertures de centres, ... Cette mise à jour se fait, lors des visites, par des appels et prises de contact réguliers et par information directe des partenaires.

En plus de cet outil informatique, Bruss'help continue de fournir les plans papier sur demande.

### Bonnes pratiques :

- Une demi-journée par semaine, la permanence Bruss'help est fermée afin de permettre à l'équipe d'organiser les visites aux partenaires, de tenir les réunions d'équipe et de suivre des formations. Il a été décidé, afin d'offrir un service plus proche des besoins des utilisateurs de déplacer cette demi-journée de fermeture à un autre jour que le vendredi après-midi afin de rester disponibles pour les urgences avant le week-end.
- Cette année encore, notre équipe de la cellule orientation a eu l'occasion de proposer son expertise pour renforcer de permanences sociales dans le secteur pour besoins exceptionnels. Nos assistants sociaux étaient, par exemple, présents aux côtés de la COCOM pour les premiers jours d'activité du BHOC.

### Help in Brussels en quelques chiffres :

5

Centres d'hébergement d'urgence

31

Maisons d'accueil

26

Centres de jour

## Coordination des opérations

L'activité liée à la coordination des opérations s'est accentuée grâce à l'arrivée de **Eléonore de le Court** qui est venue compléter la cellule opérationnelle en tant que coordinatrice des opérations. Entrée en fonctions au mois de juin en vue d'élaborer un plan stratégique opérationnel pour Bruss'help, elle a également été largement impliquée dans la mise en place des processus liés aux orientations Ukraine.

### Reprise des réunions structurées des acteurs de l'urgence

Depuis le mois de juin, Bruss'help a repris de façon régulière l'organisation des réunions des acteurs de l'urgence. Cette réunion est organisée toutes les 2 semaines avec les acteurs de l'urgence (BelRefugees, Centre Ariane, Croix Rouge, Pierre d'Angle, New Samusocial, Médecins du Monde, Bruss'help) dans le but de partager les informations et de coordonner l'action des différents acteurs.

Les sujets traités de façon systématique dans ces réunions sont : l'état des places disponibles, l'information sur les nouveautés dans les centres (y compris ouvertures et fermetures), les questions liées à la santé et à la santé publique. La gestion de crise est également un élément important de ces réunions.

### Orientation Ukraine

La cellule orientation a été un maillon essentiel dans le dispatching des Bénéficiaires de la Protection Temporaire Ukrainiens. Elle est intervenue en particulier pour les personnes inscrites au registre national de la population au sein de l'une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale et pour lesquelles aucune solution de (re)logement n'avait été identifiée par la commune ou le CPAS. Ce dispatching vise alors à construire avec les autorités locales et le secteur sans-abrisme une solution adaptée à chaque situation qui permette de prévenir le décrochage social et le sans-abrisme.

Cette procédure entre dans le processus d'accueil des réfugiés ukrainiens évoqué précédemment et détaillé dans la [circulaire 8 de Bruss'help](#).

### L'orientation Ukraine en quelques chiffres

En 2022, nous avons comptabilisé:

511

bénéficiaires orientés vers les centres collectifs régionaux

250

ménages orientés au total

6

signalements par jours ouvrables en moyenne

« Le travail d'orientation du public ukrainien vers les dispositifs d'accueil temporaires m'a permis de rentrer en contact avec une réalité que je ne connaissais que de manière superficielle. Entendre leurs demandes, détecter le degré d'urgence et chercher des solutions d'hébergement adaptées à leur situation comporte un travail d'analyse et de coordination très enrichissant.

J'ai particulièrement apprécié la qualité de la collaboration avec les acteurs de terrain. J'ai eu le sentiment que chacun d'entre nous travaille en mettant les familles au centre de nos actions, en assurant un travail de qualité et dans une optique bienveillante. »

**Barbara Gorgaini, Assistante sociale à Bruss'help.**

### 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 & vie de l'institution

L'agrandissement de la cellule transversale a été une conséquence directe de l'augmentation des membres de l'équipe Bruss'help. Aspirant à une organisation interne fluide et adaptée aux missions élargies de l'entité, ses processus existants ont été renforcés tandis que ses actions se sont diversifiées. En 2022, ses actions portent notamment sur un renforcement des procédures de gestion interne, une implémentation d'un plan comptable analytique et une professionnalisation de la communication.

## RH et continuité des activités

### Recrutement et création de nouvelles fonctions

L'année 2022 s'est illustrée comme une année intense en recrutements avec 11 nouveaux collègues et la création de trois nouvelles fonctions (chargé-e de communication, conseiller-e spécial-e Ukraine, technicien-ne de surface).

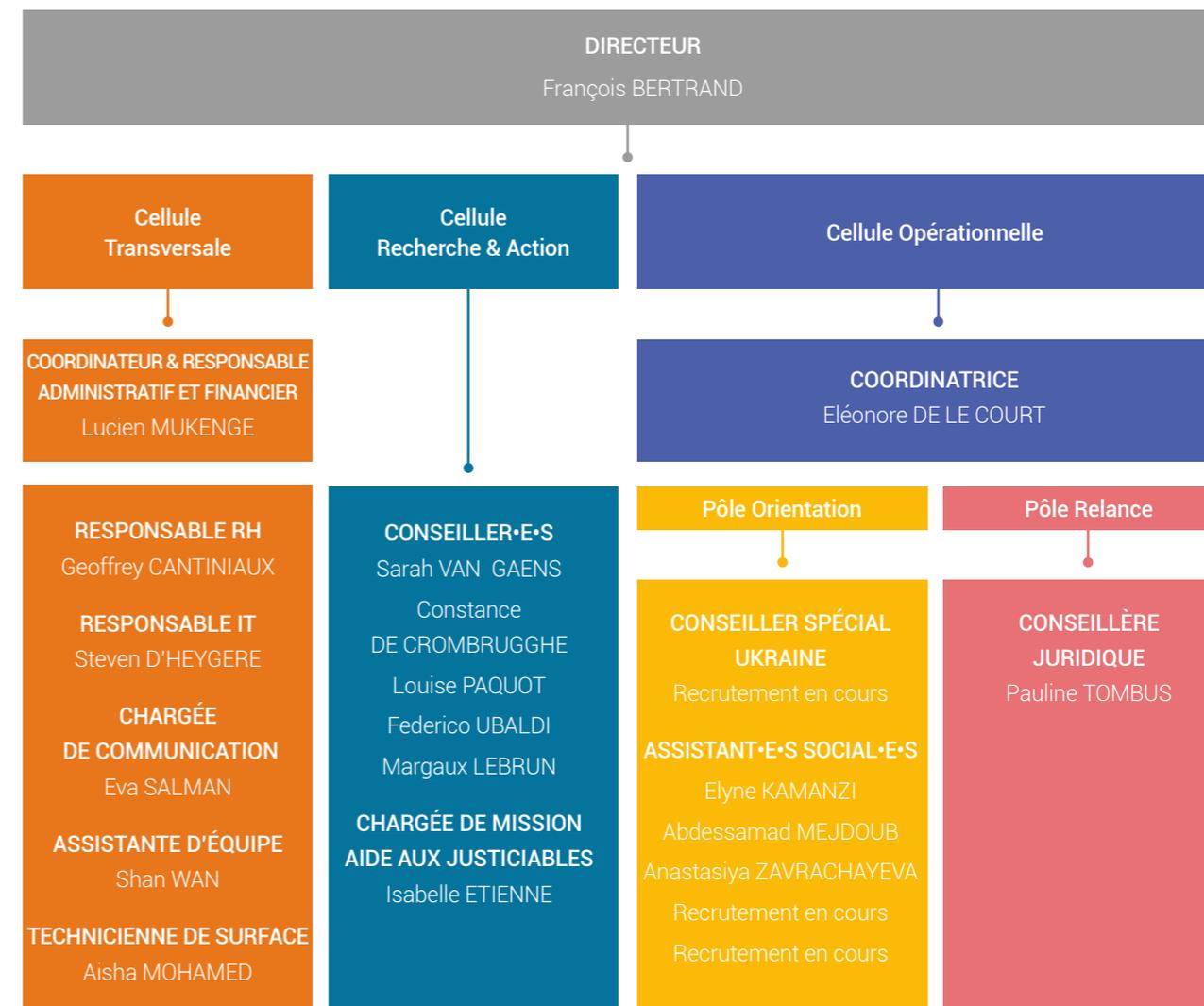
Avec la guerre en Ukraine, l'année 2022 fut marquée par la mise sur pied d'une équipe en charge des aspects liés aux missions Ukraine.

Au 31 décembre 2022, le total des collaborateurs s'élevait à 19.

Afin de prévoir les impacts budgétaires, un budget pluriannuel a été établi jusqu'en 2027.

## Organigramme

Situation au 31 décembre 2022



### 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 une feuille de route pour planifier les différents chantiers et missions à mener durant l'année.

Au point de vue de nos rassemblements, nous avons organisé des réunions d'équipe tout au long de l'année afin de construire une dynamique d'équipe. Un team building (escape game) a pu être mis en place pour solidifier les liens entre les différents collaborateurs et cellules de l'institution.

### Politique de formation

Une attention particulière a été portée dans le cadre de l'évolution des compétences en interne, en suivant les différentes exigences liées aux formations. Ont ainsi été organisées des séances pour stimuler les soft skills de l'équipe : apprendre à piloter des réunions, être assertif-ve, manager une équipe et favoriser l'intelligence collective. Mais aussi des séances sur l'utilisation de logiciels (WinBooks, Outlook, BPMN), la bonne gestion des marchés publics, la sécurité en entreprise (secourisme et lutte contre l'incendie), ou encore pour s'améliorer en néerlandais et mieux comprendre la crise du logement.

Des formations ont également été données en interne (entre collègues) en droit des étrangers, marchés publics de faible montant, médiation et gestion de conflit.

Le cadre du personnel évoluant, Bruss'help a également formé 2 secouristes et 3 stewards incendie parmi les membres de son équipe.

### Reporting

Un plan comptable normalisé et un plan comptable analytique ont été implémentés par notre nouveau responsable administratif et financier, [Lucien Mukenge](#).

Des tableaux de reporting ont aussi été créés afin de répondre aux exigences des différents pouvoirs subsidiants et permettre un meilleur suivi budgétaire par projet et par bailleur.

### Renforcement des procédures de gestion interne

L'objectif de professionnalisation de notre organisation s'est solidifié avec l'instauration de procédures dans le cadre des marchés publics. Une cellule de suivi des marchés publics a été constituée, composée de notre juriste [Pauline Tombus](#), de notre responsable RH [Geoffrey Cantiniaux](#), et de notre responsable administratif et financier [Lucien Mukenge](#).

Cette cellule a mis à disposition du personnel plusieurs formulaires, comme des formulaires de demande de dépenses ou encore de notes de frais, qui doivent être soigneusement remplis et amenés à leur attention pour que les demandes soient étudiées et approuvées.

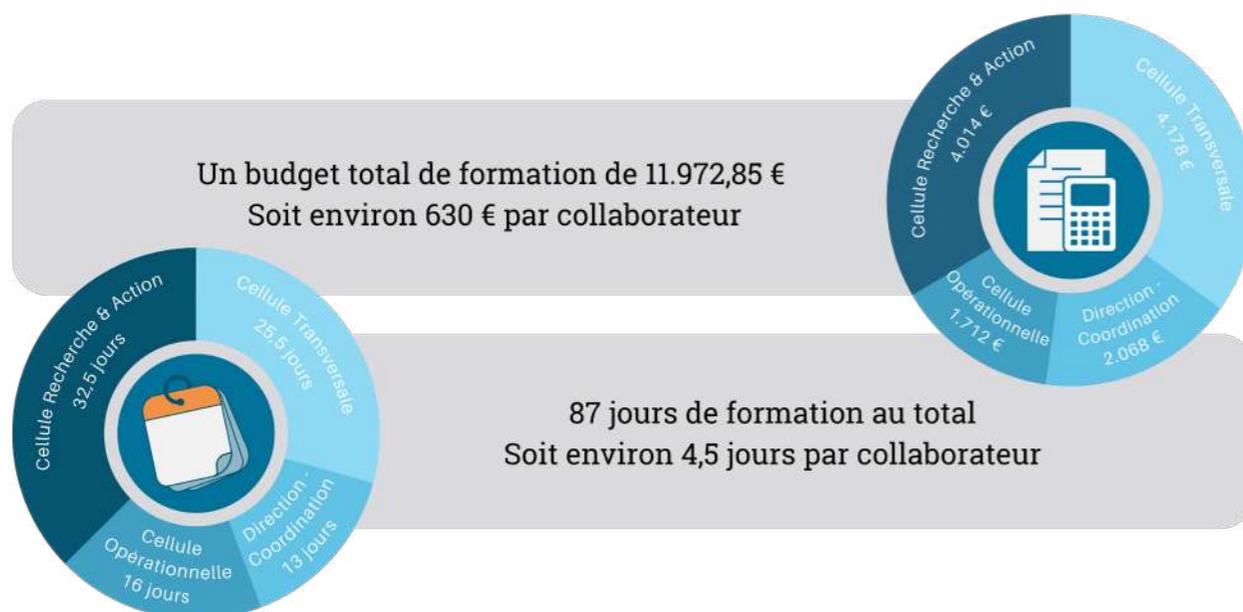
Par ailleurs, les démarches se sont poursuivies avec le cabinet d'avocat [Sotra](#) afin de clarifier le changement de statut de notre organisation.

## Gestion & finances

### Digitalisation de la comptabilité

Au courant de l'année 2022, Bruss'help a externalisé la comptabilité auprès d'un bureau d'expert-comptable externe [Finaudit](#).

La comptabilité a été digitalisée pour améliorer le processus et tendre vers une gestion plus efficace. L'archivage et la manipulation des documents sur papier ont largement diminué et toutes les pièces comptables sont désormais converties en fichiers électroniques. Ceux-ci sont ensuite encodés et gérés via Winbooks, un logiciel de comptabilité et de gestion interactif et connecté.



### Rapport Financier

Le financement 2022 se caractérise par des moyens financiers additionnels alloués par la Région de Bruxelles Capitale. Comme chaque année une dotation de la COCOM a été octroyée afin de couvrir les frais de personnel et de fonctionnement en regard de l'ordonnance du 14 juin 2018, relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri, à laquelle s'est ajouté un complément de 120.000€ à titre de cofinancement dans le cadre du projet « Rights First » de la Commission Européenne.

Lancé le 1<sup>er</sup> janvier 2022, le projet Rights First bénéficie d'un budget approuvé de 1.290.278€,

cofinancé à hauteur de 20% par la COCOM et de 80% par la Commission Européenne. Si la majorité du budget recouvre les coûts de staff, la Commission Européenne a annoncé que le financement ne couvrirait pas les indexations de salaires. Une première tranche du subside a été versée à Bruss'help en 2022 afin de couvrir les dépenses de l'année, somme qui a été rétrocédée aux partenaires (New Samusocial, L'Ilot, HOBO, Diogènes, Sant Joan de Déu) à hauteur de leur participation.

La guerre en Ukraine a amené Bruss'help à répondre à la crise en matière de prévention, orientation et insertion des publics précarisés en

provenance d'Ukraine, prenant part ainsi à des missions de la Région de Bruxelles Capitale pour lesquelles cette dernière a octroyé un subside de 101.618€. Ces missions seront étendues vers d'autres publics à partir de 2023.

### IT

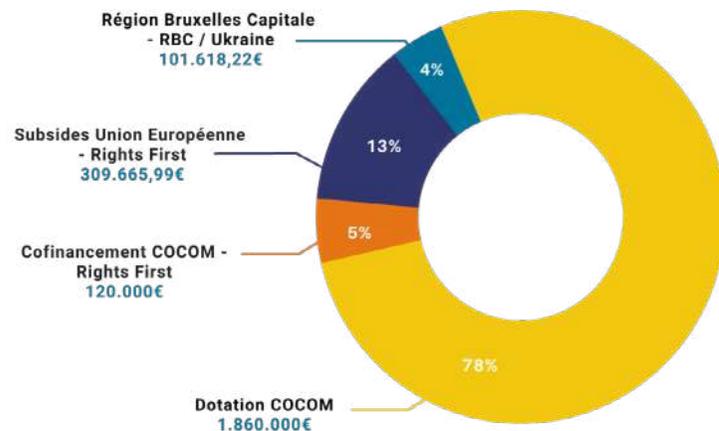
L'année 2022 a été marquée par de nombreuses activités dans le domaine de l'informatique pour Bruss'help. Cette année a été particulièrement productive, puisqu'elle a vu évoluer et aboutir plusieurs projets clés qui ont contribué au bon développement de l'entreprise.

Le passage à Office 365 ainsi que le transfert de l'ensemble des données a été finalisé en avril 2022. Ce nouvel outil facilite tant la sauvegarde et l'archivage des données que le partage des contacts, la réservation des salles et a bien d'autres fonctionnalités. Notre responsable IT, [Steven D'Heygere](#), a effectué des séances de formation du personnel permettant à chaque collaborateur d'utiliser au mieux le nouvel outil bureautique et de stockage mais aussi de contribuer à alimenter les différents outils de communication Bruss'help.

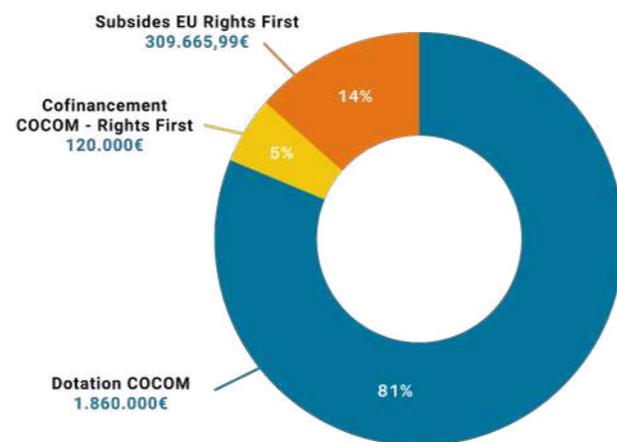
Trois autres missions de conception ont été menées en 2022 par [Steven D'Heygere](#) :

- **Actualisation du logiciel de dispatching** : Le logiciel utilisé par la cellule orientation pour réaliser le dispatching au sein du réseau d'aide avait été adapté au moment de la pandémie de COVID-19, et ce afin de mieux répondre à la demande exceptionnelle de cette période de crise. En 2022, la situation a évolué, une mise à jour était donc nécessaire de manière à l'adapter aux nouveaux enjeux en termes de gestion du sans-abrisme.
- **Modernisation du processus de gestion des appels** : Transition au sein de la cellule orientation pour passer des fichiers Excel à une base de données centralisée. Ainsi, la gestion des appels par les assistant·e·s social·e·s est devenue plus efficace mais aussi plus rapide car l'accès aux informations est facilité.
- **Dénombrement 2022** : Appui informatique auprès de la responsable dénombrement, [Louise Paquot](#), de manière à maximiser l'efficacité de la procédure de dénombrement en 2022. Cette procédure ne cesse d'évoluer depuis les premières éditions du dénombrement.

FINANCEMENT GLOBAL 2022



FINANCEMENT DOTATION COCOM 2022



## Communication

### Élaboration d'une stratégie de communication externe

Bruss'help a profité de cette année pour façonner son image et affirmer son identité. L'une des premières préoccupations de notre chargée de communication, [Eva Salman](#), lors de son entrée en poste a été d'harmoniser l'identité visuelle de l'organisation en instaurant une cohérence graphique. Les supports de communication à disposition de l'équipe ont notamment été adaptés et étendus et nous avons eu recours aux services d'un photographe pour constituer une banque d'images.

Pour donner plus de visibilité à l'organisation, l'identité numérique de Bruss'help a été optimisée. La présence sur les réseaux sociaux étant indispensable à une organisation innovante et moderne, nous avons retravaillé et développé ses profils Facebook et LinkedIn pour en faire des canaux de communication actifs d'échange avec le secteur et le grand public. Des actualités ont régulièrement été partagées, en veillant à conserver un rythme minimum d'un poste toutes les deux semaines.

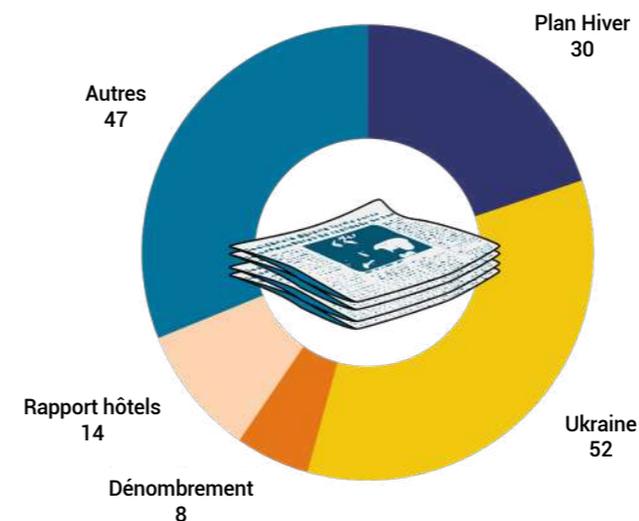
Dans cette même optique, le site web a été réagencé afin de faciliter la navigation et de rendre l'expérience utilisateur plus intuitive. Une

ébauche de design et un plan de traduction néerlandophone du site web ont également été élaborés, en concertation avec notre responsable IT [Steven D'Heygere](#) et notre assistante de Direction [Kathleen De Ruyter](#), en vue d'aboutir à une version finale courant 2023.

Dans le courant de l'année 2022, un projet de transformation et de modernisation des newsletters Bruss'help a été entamé, analysant notamment les statistiques des mailings afin d'en améliorer le processus d'envoi. L'intervention de [Steven D'Heygere](#) a permis de faire la transition vers un nouveau système d'envoi des newsletters, plus efficace et mieux adapté aux besoins de l'organisation. D'autre part, la traditionnelle « PILS » a été remodelée pour en fluidifier la lecture. Le lancement d'un nouveau format est prévu en janvier 2023.

Dans une dynamique de développement de la communication externe, une stratégie de relations presse a été construite pour élargir la communication au grand public. Le fichier presse a été réactualisé et étoffé, des points de contact presse pertinents et réguliers ont été établis. En résulte une hausse de la couverture médiatique de 50%, avec 151 retombées presse en 2022. La tonalité des articles est globalement positive, avec un champ lexical en ligne avec le secteur.

### RETOMBÉES PRESSE 2022 PAR THÈME



### Une communication interne renforcée

Dans un contexte de croissance importante du personnel, des outils de communication interne ont été développés par l'équipe transversale. Né d'une collaboration entre la chargée de communication et le responsable IT, un intranet a été mis à la disposition de l'équipe à la fin du second semestre 2022. Cette plateforme centralise les informations propres à l'organisation, telles que les procédures et documents administratifs, et permet de diffuser les actualités du secteur et des différentes cellules. L'objectif est de tendre vers davantage de transparence entre les collaborateurs, tant en termes d'accès à l'information et aux documents internes que dans la communication des actions entreprises par Bruss'help.

### 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 et mise en œuvre d'un cadre de bonne gouvernance

Une professionnalisation de la communication intra-sectorielle

# Un « chez-soi » pour elle, pour lui, pour eux

A Bruss'help nous apprenons à conjuguer à tous les temps et à toutes les personnes. Le passé, symbole de l'expérience de plusieurs générations d'acteurs de la santé et du social, est précieux pour identifier les bonnes pratiques qui permettent de construire un modèle efficace afin de lutter contre la grande précarité. Le passé récent marqué par l'actualité des crises traversées par notre Région a nourri notre agilité tout en exigeant créativité et réactivité. Le présent, c'est le cœur de notre action, celui qui donne du sens et de la vie à notre quotidien pour répondre aux situations conjoncturelles comme aux défis structurels de l'accompagnement vers les droits, le logement, l'emploi, la formation,.... Et le futur, c'est l'espoir, et surtout cet esprit tourné vers l'avenir, dans le but de favoriser avec chaque partenaire des trajectoires pour chaque usager. Et ce, au singulier comme au pluriel, peu importe, puisque notre démarche s'inscrit dans un [universalisme proportionné](#).

Quelles perspectives pour 2023 ? La concrétisation du [Masterplan](#) de sortie de l'absence de chez-soi pour commencer ! Ensuite, de pouvoir récolter le fruit de nombreuses concertations avec les professionnels et avec les ayants-droits, pour répondre à la demande et améliorer notre qualité de service. En la matière, le chantier de réforme du [numéro d'urgence sociale](#) sera capital, au carrefour des services, des publics et de la population. Il s'agira à la fois d'améliorer l'expérience vécue par les ayants-droits et de créer des conditions plus favorables pour que les équipes et nos partenaires puissent se concentrer sur l'écoute sociale qui constitue leur cœur de métier. Il sera question également de contribuer à améliorer nos [outils de monitoring](#) de l'aide et de l'hébergement qui sont tout autant un instrument d'aide à la décision qu'une aide aux professionnels sur le terrain. Il sera question de protocoles au sujet des places attribuées et des projets des encadrants, de partenariats et

de groupes de travail avec les acteurs de veille sociale sur les territoires de la Région, ou encore de formations à disposition des partenaires ... Autant de projets pour agir avant tout pour les ayants-droits. Et parallèlement, une manière de satisfaire aux attentes des autorités publiques qui souhaitent renforcer le rôle de coordination publique de Bruss'help pour lutter contre l'absence de chez-soi.

Notre organisme poursuit sa croissance et construit une clé de voûte d'un [service public de la rue au logement](#). Nos cellules vont devoir répondre à des objectifs structurants : accélérer l'accès au logement et favoriser les référencement vers les hébergements dans leur diversité pour toute personne sans-abri. Bruss'help participera de manière encore plus active à l'observation sociale, pour en devenir un acteur central et s'en servir pour renforcer ses missions. Parce qu'il détient des données précieuses et une expertise

sur les besoins des personnes qui doivent être exploitées par tous. Enfin, notre organisme continuera à renforcer son rôle de source fiable de données et d'informations social-santé pour une meilleure lisibilité de l'activité et des indicateurs du secteur ...

Un ensemble de briques à partir desquelles nous construisons, année après année, pour nos partenaires, une meilleure compréhension des actions et des politiques d'une Région qui [prévient les risques et intervient sur l'absence de chez-soi](#).

## MERCI

### A nos partenaires associatifs :

Abaka – L'ADDE – L'AMA – Les membres de l'AMA – Alias – Ariane – Article 27 – Association des locataires – Bru4Home – Bruxelles Laïque – Bruxelles Accueil Porte Ouverte – Caritas – Le CAW – Cellule du cœur (EPUB) – COMBO – CCL – La cellule Herscham – La cellule Hestia – Brussels Platform Armoede (BPA) – CEMôme – Le Centre médical Visa-Santé – Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales – Le Centre de santé mentale Antonin Artaud – CETIM – Le Chant d'Oiseau Chèvrefeuille/CIG Vogelzang – Le CIRE – CLIP (Dune ASBL) – Le Clos – Consigne Article 23 – Convivial – La Croix-Rouge de Belgique – Diogenes – Doucheflux – Droit Sans Toit – Les éducateurs de rue des communes de Schaerbeek, Saint-Gilles et Woluwé-St-Lambert – Enaden – Entraide Marolles – L'Escale – Espace Social Télé-Service – Espace P – Exil – Le FARES/VRGT – Fairwork Belgium – FedAIS – Fédération BICO Federatie et leurs membres – Fédération des Centres de Planning et de Consultations en Région de Bruxelles capitale – La Fontaine – Le Foyer asbl/vzw – Free Clinic – Le GAMS-Belgique – HERMESplus – Hobo – Huis Van De Mens – L'Ilot – Infirmiers de rue/Straatverplegers – Jamais Sans Toit – Kenniscentrum WWZ – Latitude Nord – La MASS – MOVE ASBL – La Fédération des Services Sociaux (FDSS) – La Fédération des Maisons Médicales – Le Forum de Lutte contre les inégalités – Médecins du Monde/Dokters van de Wereld – Medimmigrants – Le Méridien – Nativitas – Projet LAMA – Le Nouveau 150 – Opération Thermos – Ô Soins de Tous – PAG-ASA – Pierre d'Angle – Pigment – La Plateforme de Concertation pour la Santé mentale en Région de Bruxelles-Capitale – La Plateforme citoyenne de soutien aux réfugiés – Plateforme Mineurs en Exil – Point Culture – Poverello – 107 Précarité – Le projet Bitume – Le projet Lama – Le Relais – Le Réseau Hépatite C – Resto Jet – Les Restos du Cœur – Rolling Douche – Rom En Rom – UNIA – Ukrainian Voices – Le Service droits des jeunes (SDJ) – Serve the City – Sétis – Siréas – Le SMES-B – Solidarité Grands Froids – SOS enfants – SOS Jeunes – La Rencontre – La PFCSM – L'ensemble des Services de Santé Mentale – Transit – Ulysse – COVER – Artha – Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris (FEANTSA) – European Network of People Who Use Drugs (EuroNPUD) – European Anti-Poverty Network (EAPN) – Umbrella Refugee Comitee – UK Crisis – Sant Joan de Déu Barcelona – Forum de Lutte Contre les Inégalités – Fédération des Services Sociaux.

### A nos partenaires publics :

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

### A nos partenaires privés :

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

Découvrez l'actualité du Masterplan :



bruss'help · Masterplan



**bruss'help.brussels** 

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

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE  
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE