RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

samusocial.brussels

samtidsocka

Table des matières

Edito 4

Accueillir, Accompagner et Témoigner 6

A. Accueillir 7

1. La permanence téléphonique 8
2. Les équipes mobiles d'aide 10
3. L'hébergement 14

3.1. Le Pôle «Sans-abris» **15**

3.1.1. L'hébergement d'urgence 15

3.1.1.1. Focus sur les centres Femmes 18

3.1.1.2. Focus sur les centres Familles 19

3.1.1.3. Focus sur les centres de crise 21

3.1.1.4. La Médihalte 23

3.1.2. Le Housing 25

3.1.2.1. Le Housing First 18-25 ans - Step Forward 25

3.1.2.2. La Casa Resalto 27

3.1.2.3. La Casa Vesta 29

3.1.2.4. Issue 30

3.2. Le Pôle «Asile & migration» **32**

3.2.1. Infrastructures et Offre de services 32

B. Accompagner 34

4. L'accompagnement - Pôle "Sans-abris" 35

4.1. L'accompagnement social **35**

4.2. L'accompagnement médical **36**

4.3. L'accompagnement psychologique **38**

4.4. Orientations de sortie de rue **39**

5. L'accompagnement - Pôle "Asile & migration" 41

C. Témoigner 42

6. Observations sur le public accueilli - Pôle "Sans-abris" 43
7. Observations sur le public accueilli - Pôle "Asile & migration" 47

Constats et intentions 49

Rapport financier 52

Gouvernance et transparence 54

Le programme "Insertion socio-professionnelle" 56

Partenaires - Merci ! 59

ÉDITO

« J'ai 23 ans. Cela fait presque un an que je suis ici, au Samusocial. Quand je suis arrivée, je n'avais rien. Dehors, je ne pouvais rien offrir à mon fils, pas un petit plaisir… c'est dur pour une maman. J'ai beaucoup pleuré. Quand il a eu un an, je n'ai pas pu organiser de fête. Cela fait à peine un mois que je touche le CPAS. Petit à petit la situation se débloque, et bientôt, je pourrai travailler lorsque mon fils ira à l'école. Pour l'instant je n'ai personne pour le garder, je n'ai pas les moyens de payer une nounou à plein temps ou la crèche. » Dalila, maman d'un petit garçon de 2 ans.

« A mon arrivée à Bruxelles j'ai dû dormir plusieurs nuits dehors, ça n'était pas facile, j'allais à la rencontre des gens mais certains d'entre eux n'aiment pas ça. Après plusieurs tentatives, on m'a expliqué les étapes à suivre pour faire une demande d'asile. Je me suis rendu au Petit Château. J'ai dormi devant pendant 2 nuits. Puis on m'a envoyé ici, au Samusocial. Mais là je ne me plains pas, franchement, je suis en sécurité. » Gary, Mineur Etranger Non Accompagné (MENA), 16 ans.

L'année 2021 aura été exceptionnelle pour le Samusocial. Nos équipes ont dû relever plusieurs défis de front : la poursuite de l'épidémie Covid-19 et des mesures pour y répondre, l'augmentation du nombre de familles en rue et la crise de l'asile qui a laissé chaque nuit de nombreux·ses demandeur·euse·s de protection internationale sans solution d'hébergement.

En 2021, notre dispositif d'aide aux personnes sans abri a fonctionné avec une capacité d'accueil extraordinairement élevée, conséquence des ouvertures de places réalisées à partir de mars 2020 en réponse à la crise sanitaire du Covid-19. Un défi de taille se posait, en 2021 comme en 2020 : protéger les personnes sans abri en permettant leur confinement, limiter la promiscuité au sein des centres en garantissant les distances nécessaires, réduire les trop gros volumes d'hébergement et réduire le turn-over.

En 2021, **8.800 personnes ont été hébergées et accompagnées par le Samusocial, soit 6.112 personnes sans abri – dont 1.295 enfants – et 2.688 demandeur·euse·s de protection internationale. 1.647 personnes sans abri ont été orientées par nos équipes vers des solutions de sortie de rue ou de l'accueil d'urgence**. Lorsque l'on connaît la complexité de certaines situations, ce résultat rappelle l'importance de prévoir une offre d'accompagnement de qualité dans chacune de nos structures d'accueil.

La pandémie de Covid-19 a engendré une adaptation conséquente de nos manières de fonctionner et d'accueillir notre public. Depuis 2020, l'ensemble de nos centres est passé à un accueil de type résidentiel, 24h/24, une première dans l'histoire du Samusocial qui offrait majoritairement un accueil de nuit auparavant. Nous sommes également parvenus à maintenir ouvert notre centre spécifique pour femmes, permettant un accueil et un accompagnement qui ont immédiatement prouvé leur efficience en termes de recherche de solutions de sortie de rue. L'enjeu actuel est de pouvoir pérenniser ce programme d'accueil non mixte au-delà de 2022.

2021, c'est également et encore ce constat inquiétant de l'**augmentation constante du nombre de familles sans abri**. Malgré une capacité d'environ 450 places pour familles à l'entame de l'hiver, certains soirs, nos équipes mobiles dénombraient jusqu'à 80 personnes en familles visibles dans les rues de Bruxelles, dont plus de la moitié étaient des enfants… Malheureusement, bien trop souvent, la saturation de nos structures nous oblige à refuser des personnes qui nous appellent pour être logées au Samusocial. Et si nous sommes, avec nos partenaires de terrain, défenseurs d'une politique de "zéro enfant en rue", nos équipes doivent toutefois se résoudre à refuser certains soirs plusieurs familles

avec enfants en demande d'hébergement.
Enfin, 2021 est une année marquée par **une nouvelle crise de l'asile**, le réseau national d'accueil pour demandeur·euse·s de protection étant saturé et nécessitant l'ouverture de nouvelles places. C'est dans ce contexte que nous avons renforcé l'action des équipes mobiles à destination des candidat·e·s réfugié·e·s devant dormir en rue et ouvert un centre de pré-accueil pour demandeur·euse·s d'asile à Molenbeek afin d'augmenter la capacité d'hébergement de première ligne de Fedasil. Ce centre de 70 places s'ajoute aux deux autres centres déjà ouverts, à Etterbeek et Koekelberg.

Nous accueillons ainsi aujourd'hui quelque 650 demandeur·euse·s d'asile par nuit sur Bruxelles, répartis dans trois centres. Parmi eux, des dizaines de Mineur·e·s Etranger·ère·s Non Accompagné·e·s (MENA).

Personnes sans abri, demandeur·euse·s de protection internationale, personnes sans papiers... des problématiques différentes mais qui sont étroitement imbriquées et doivent être considérées comme telles dans la mise en œuvre des réponses opérationnelles et des politiques publiques.

Les constats et les chiffres 2021 illustrent précisément la complexité du travail réalisé chaque jour par nos travailleur·euse·s sociaux·ales, psychologues, infirmier·e·s, médecins, ... Dans le cadre de capacités d'accueil et d'intervention limitées, il s'agit de pouvoir venir prioritairement en aide aux personnes les plus vulnérables mais également aux personnes pour lesquelles un soutien ponctuel permettra une sortie de rue rapide, afin d'éviter qu'elles n'augmentent encore la population sans abri. C'est ici l'enjeu fondamental de nos actions : différencier le soutien offert selon les types de vulnérabilités et accompagner vers des solutions de sortie de rue les plus durables possibles.

Les trois grandes missions
du Samusocial :

ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET TÉMOIGNER

samusocial.brussels

ACCUEILLIR

1. La permanence téléphonique

La permanence téléphonique est accessible 7j/7, 24h/24 via son numéro central (02/551.12.20) et son numéro vert (0800/99.340).

Objectifs

La permanence téléphonique est le centre névralgique du Samusocial, le premier point de contact avec les équipes mobiles d'aide. Elle est assurée par **deux régulateur·trice·s** sous la supervision d'un·e **responsable de régulation** et l'appui des équipes psychosociales aux heures d'affluence.

Elle vise à :

- **offrir une première écoute** bienveillante afin d'évaluer le mode d'intervention le plus approprié à la situation de la personne en détresse (hébergement d'urgence, informations, envoi d'une équipe mobile, orientation vers un autre service,...) ;
- **enregistrer les demandes d'hébergement** (via le numéro vert) et les **orientations entrantes** d'autres services (CPAS, structures hospitalières, Police, associations...) ;
- **enregistrer les signalements,** les **demandes d'intervention** des équipes mobiles et les **demandes d'information.**

Qui appelle le Samusocial ?

- des **personnes en demande d'aide** (hébergement, informations, intervention des équipes mobiles...) ;
- les **services sociaux,** de **police,** les **pompiers,** les **services d'urgences hospitalières** et autres **acteurs socio-sanitaires** ;
- des **particulier·ière·s** souhaitant signaler une personne en détresse.

En 2021

67.883
appels traités par la permanence téléphonique

53.824
appels pour une demande d'hébergement

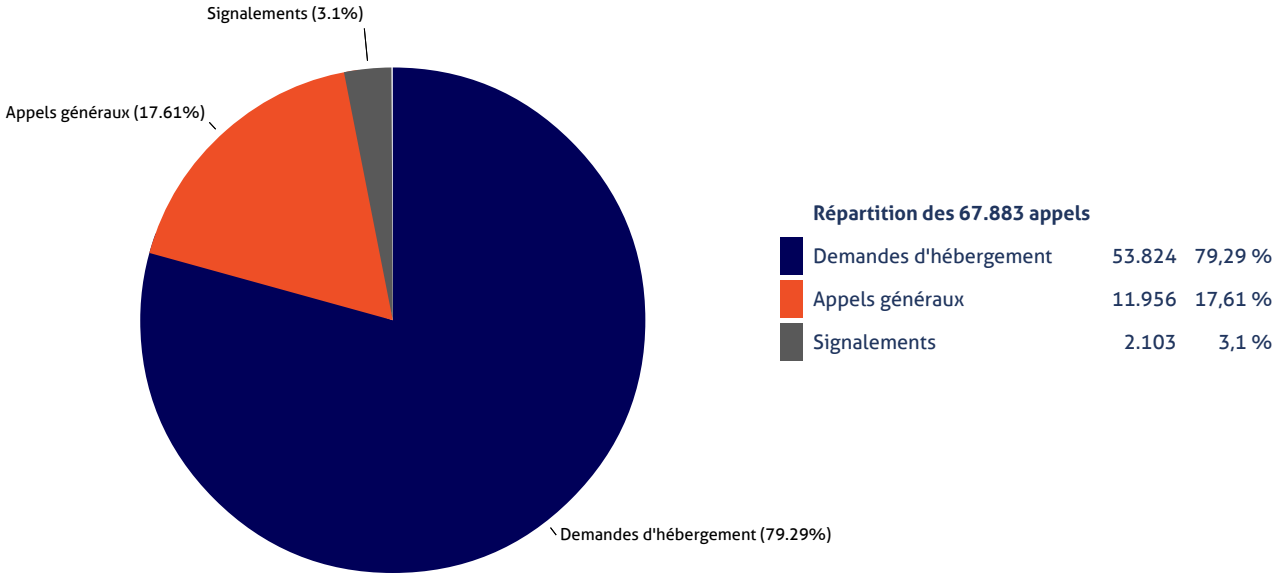
1.020
interventions des équipes mobiles d'aide déployées suite à un signalement de personne en détresse

Répartition des 67.883 appels

Une hausse de 22,93% du nombre d'appels entrants par rapport à l'année 2020 s'explique notamment par l'augmentation des demandes d'hébergement (53.824 contre 34.830 en 2020).

La grande majorité des appels en provenance des usager·ère·s concerne les demandes d'hébergement et, dans une moindre mesure, les demandes d'intervention des équipes mobiles.

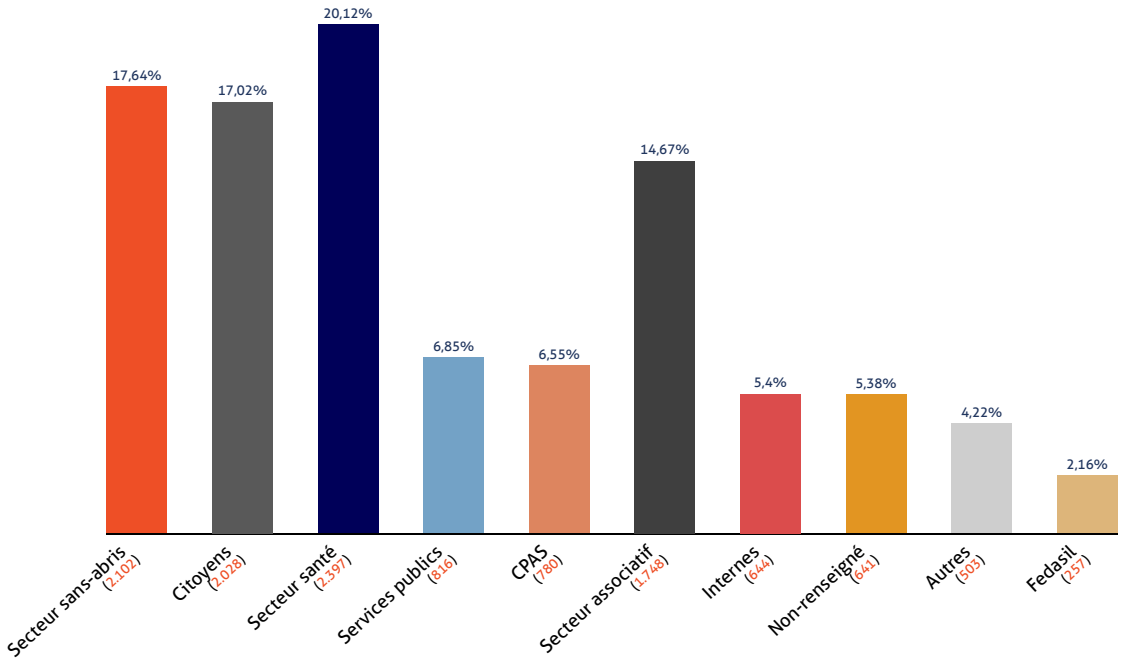
Concrètement, la majorité des personnes hébergées bénéficient systématiquement d'une place en centre d'hébergement pour une durée réévaluée toutes les deux semaines environ, et ne doivent par conséquent pas repasser chaque jour par la permanence téléphonique pour réserver leur place.



Répartition des 11.956 appels généraux

Les appels en provenance des services publics, des services médicaux et du secteur sans-abris concernent principalement le suivi des personnes aidées ainsi que les demandes d'hébergement.

Le Samusocial met tout en œuvre pour pratiquer une politique de **non-refus des personnes les plus fragiles et tout particulièrement les femmes et les familles,** dans la mesure des places disponibles.



2. Les équipes mobiles d'aide

Les équipes mobiles d'aide parcourent jour et nuit l'ensemble du territoire de la Région bruxelloise et ses communes avoisinantes pour apporter une aide aux personnes sans abri.

Objectifs

Les équipes mobiles d'aide ont pour objectif :

- d'engager le **dialogue**, développer **un lien de confiance** avec les personnes sans abri suivies ;
- de pourvoir à leurs **besoins de première nécessité** (eau, nourriture, kits hygiène, soins de première ligne...) ;
- de réaliser un **diagnostic des problèmes rencontrés** (santé physique et mentale, problèmes administratifs...) ;
- **d'informer, accompagner et orienter** vers un service adapté aux demandes et besoins de la personne (hôpital, maison d'accueil...) ;
- de répondre aux **signalements** ;
- de renforcer la **synergie avec le réseau associatif** (notamment par des maraudes mixtes avec d'autres institutions) ;
- de **prospecter**, découvrir de nouveaux lieux de squat, des personnes isolées,...

En 2021

27.652
prestations d'aide

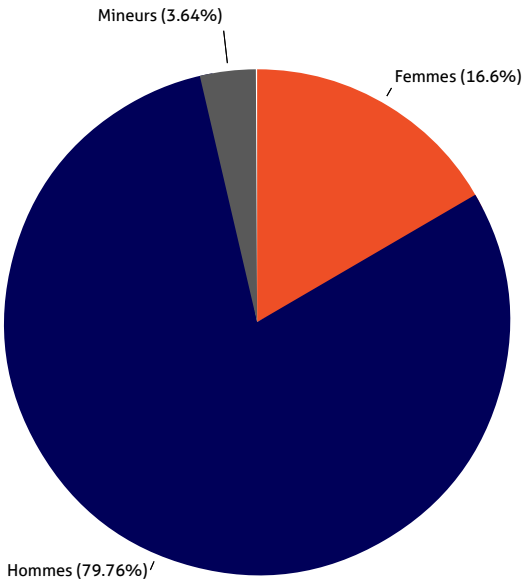
10.627
rencontres en rue

1.482
personnes aidées : 1.182 hommes, 246 femmes et 54 mineurs

1.115
orientations, dont 878 vers les centres du Samusocial

Répartition des 1.482 personnes vues par les équipes mobiles

Précisons que le nombre de personnes ici mentionné se situe bien **en-deçà de la réalité** : en effet, de nombreuses personnes rencontrées par les équipes mobiles d'aide ne souhaitent pas décliner leur identité et sont par conséquent reprises dans l'encodage du Samusocial sous un seul et même identifiant anonyme.



Femmes	246	16,6 %
Hommes	1.182	79,76 %
Mineurs	54	3,64 %

Focus maraudes Gare du Nord et OST

En 2021, deux équipes de maraude spécifiques sont venues renforcer les actions du Samusocial en plus des maraudes classiques.

La maraude « Gare du Nord »

Active de mars à novembre 2021 , l'équipe se composait de quatre travailleurs : un·e coordinateur·trice, un·e médiateur·trice interculturel·le, un·e assistant·e social·e, un·e psychologue.

Le projet s'articulait autour de deux grands axes :

- **assurer une présence humanitaire sur la zone du Parc Maximilien et de la gare du Nord** sous la forme d'une maraude spécialisée, afin d'établir un lien de confiance avec le public de migrant·e·s, évaluer leurs besoins et réfléchir à des pistes d'orientation.
- **analyser l'offre existante pour ce public**, et synchroniser les différentes interventions des acteurs de terrain présents dans la zone en établissant des passerelles entre eux.

La maraude OST – Outbreak Support Team

L'OST Sans-Abrisme – Outbreak Support Team – est mandatée par la COCOM afin de prévenir l'épidémie de Covid-19 dans **les lieux d'hébergement collectifs non-agréés dans la Région de Bruxelles-Capitale.**

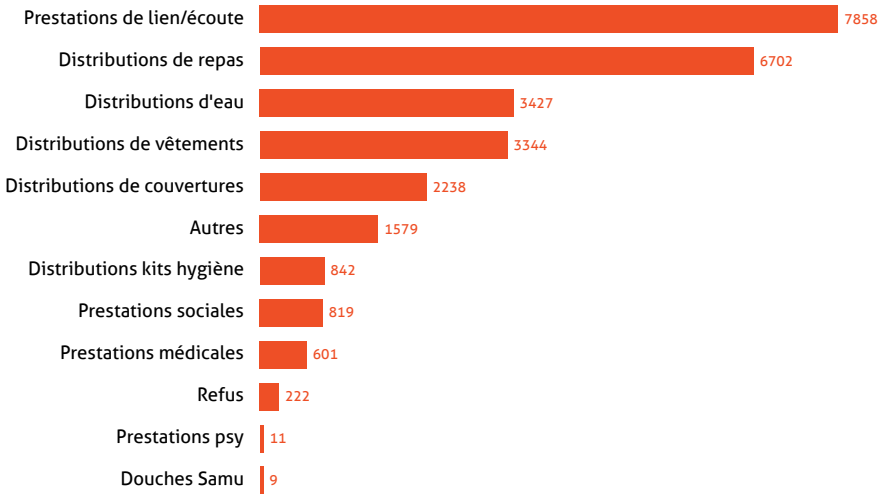
Cette équipe, créée fin septembre 2020, est composée de 7 personnes de 3 organisations différentes afin de combiner leurs expertises :

- 3 personnes de **Médecins Sans Frontières (MSF)** spécialisées dans le contrôle des épidémies ;
- 2 personnes de **Médecins du Monde (MdM)** œuvrant pour garantir un accès aux soins pour tous, dont les plus vulnérables ;
- 2 personnes du **Samusocial** ayant une bonne connaissance de l'approche et de l'accompagnement des personnes sans abri.

Son objectif : prévenir les foyers de Covid-19 à la fois dans les squats (occupations illégales ou légales), dans les centres d'hébergement, maisons d'accueil ou centres de jours non agréés (chauffoirs communaux, hôtels ou structures de la Plateforme citoyenne).

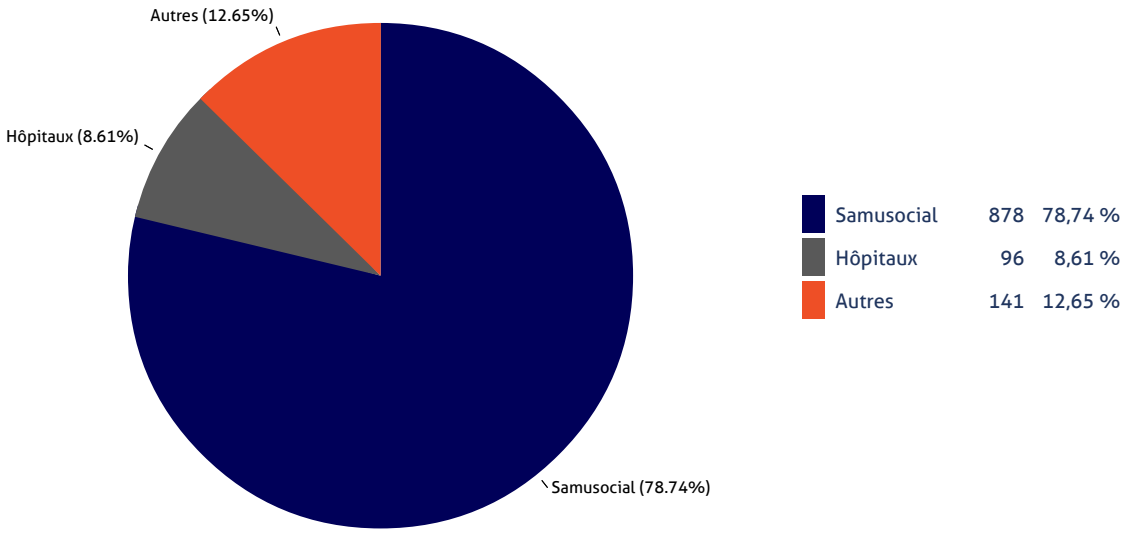
Répartition des 27.652 prestations réalisées par les équipes mobiles d'aide

On constate une **diminution de 26,49%** du nombre de prestations réalisées par rapport à l'année 2020 (**27.652 contre 37.617**). Ceci s'explique notamment par l'arrêt des maraudes de 16h qui avaient été mise en place dans le cadre de la crise covid en 2019.



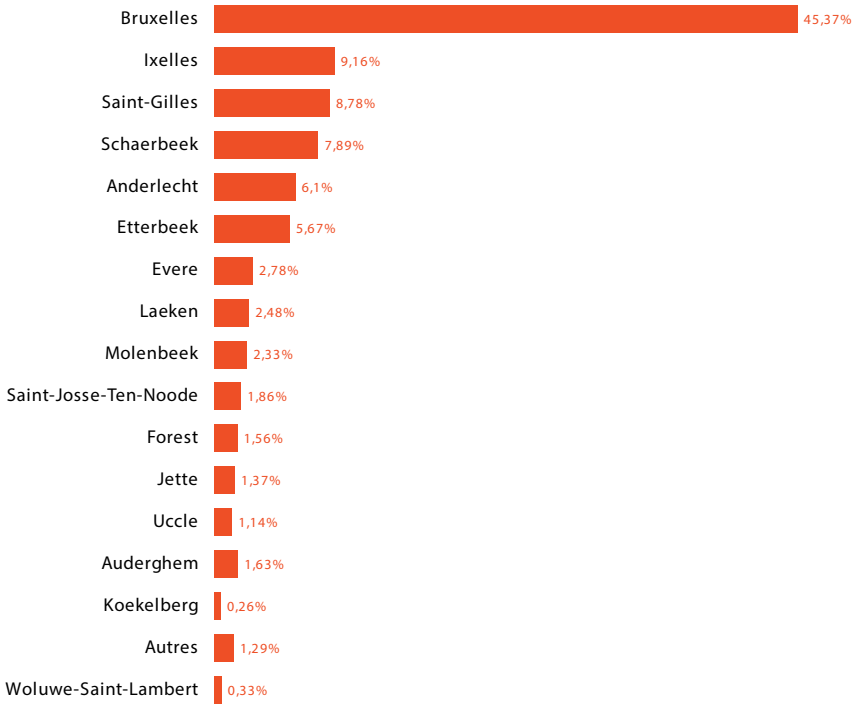
1.115 orientations

En **2021, 1.115 orientations** ont été réalisées par les équipes mobiles d'aide ; le nombre d'orientations (organismes vers lesquels les personnes en demande d'aide sont orientées) a grimpé de **24,13% (1.115 contre 846 en 2020)**. Les centres du Samusocial restent l'orientation la plus répandue **(78,74%).**



Zones d'intervention par commune

Les équipes mobiles d'aide vont à la rencontre de personnes vivant en rue sur les 19 communes bruxelloises. **Bruxelles-Ville reste comme en 2020, la commune où elles interviennent le plus souvent avec 45,37% d'interventions en 2021.** Comme les années précédentes, **Bruxelles-Ville** est **suivie des communes d'Ixelles, Saint-Gilles, Schaerbeek et de leurs communes limitrophes.**



3. L'hébergement

L'hébergement constitue une réponse :

- aux situations de crise ponctuelle ne trouvant pas de solution immédiate : expulsion du logement, problèmes familiaux, violences conjugales, ... ;
- aux situations d'errance chronique : certaines personnes sans abri de longue durée ne sont pas en mesure de suivre les règles de fonctionnement appliquées dans les centres d'hébergement de deuxième ligne de type « maison d'accueil ».

6.112 personnes hébergées par le Pôle "Sans-abris"

Deux programmes distincts :

- **l'hébergement d'urgence** : il apporte une **réponse immédiate et temporaire** à une situation de sans-abrisme. Le Samusocial propose des centres destinés à un public mixte, de femmes isolées, d'hommes isolés et de familles ainsi qu'un centre médicalisé, la Médihalte.
- le **Housing** : des programmes d'hébergement qui **font de l'entrée en logement le point de départ de la reconstruction de la personne**. Le **Step Forward** est un programme « Housing First » à destination des **jeunes de 18 à 25 ans**, la **Casa Resalto**, la **Casa Vesta** et **Issue** sont des formes d'hébergement de **transit** (en colocation ou dans des appartements privatifs).

2.688 personnes hébergées par le Pôle "Asile et migration"

- Le Samusocial organise l'accueil des personnes en demande de protection internationale, sous mandat de l'Agence fédérale Fedasil.

En 2021

8.800
personnes accueillies

6.112
personnes sans abri

2.688
demandeur·euse·s de protection internationale

3.1. Le Pôle "Sans-abris"

Dans le cadre de son action "Sans-abris", le Samusocial a développé différents dispositifs et programmes d'hébergement pour offrir l'encadrement et l'accompagnement les plus adaptés à la situation de la personne aidée. Ces dispositifs se regroupent dans deux grandes catégories : l'hébergement d'urgence et le Housing.

3.1.1. L'hébergement d'urgence

Offrir un hébergement immédiat dans des centres spécifiques selon les publics : femmes seules, hommes seuls, familles et personnes vulnérables.

En 2021

- 319.042 nuitées offertes
- 6.112 personnes accueillies dont 1295 enfants
- 874 hébergements/jour en moyenne

L'amélioration de la **qualité de l'accueil proposé** au sein des dispositifs d'hébergement du Samusocial fait l'objet d'un **travail de réflexion depuis 2018**. Aujourd'hui, le processus est sur les rails et se traduit notamment par d'importants travaux d'aménagements et de rénovations : fractionnement des dortoirs en chambres de taille plus réduite, installation de consignes, rénovation des sanitaires et des espaces communs, etc.

Les mesures engendrées par la crise **(limiter la promiscuité au sein des centres** et **réduire les « trop gros volumes » d'hébergement)** ont été appréhendées comme une occasion de **renforcer la qualité générale de l'accueil du public**.

Les centres **Petit Rempart** et **Poincaré** ont d'ores et déjà bénéficié de certaines rénovations, mais à terme, c'est l'ensemble des centres d'accueil du Samusocial qui sont voués à être rénovés en profondeur.

Un autre objectif a également pu être approché : **réduire la mixité des publics au sein des centres**. En 2020, **nous avons pu ouvrir le premier centre d'accueil d'urgence pour femmes seules**, un dispositif essentiel pour offrir un accueil et un accompagnement adéquats.

Offre de services des centres d'urgence

- Accueil **7j/7** et **24h/24** pour les personnes les plus vulnérables dans un premier temps, puis **élargi à l'ensemble des hébergés dès avril**, de façon à répondre aux mesures gouvernementales pour lutter contre la pandémie de Covid-19 et l'injonction de « rester chez soi » ;
- Hébergement en **dortoirs** (12 lits maximum) ou en **chambres privatives** ;
- **Repas chauds** le **soir** et à **midi** (à l'origine pour les personnes les plus vulnérables autorisées à séjourner dans les centres en journée, puis étendu à l'ensemble des hébergés dans le cadre de la lutte contre la pandémie de Covid-19), ainsi qu'un **petit-déjeuner** ;
- Accès à des **WC** et **sanitaires** ;
- **Permanence sociale** et entretiens individuels **7j/7**, tant en journée qu'en soirée pour un accompagnement social suivi.

- **Permanence infirmière et médicale 7j/7** en collaboration avec les partenaires (hôpitaux, CPAS, médecins traitants, maisons médicales, Médecins du Monde, Athéna, ...) ;
- **Service vestiaire** proposant des vêtements de rechange approvisionné par notre partenaire, l'asbl Solidarité Grands Froids ;
- Accès à **Internet** et à des ordinateurs pour la recherche de logement, emploi, activités, etc;
- **Activités** pédagogiques, ludiques, artistiques, sportives, de bien-être, etc.

Dispositifs d'hébergement d'urgence

Public mixte isolé

Centre d'accueil d'urgence – Bruxelles-Ville	110 places structurelles ; 85 à partir de mars 2020
Centre pour personnes vulnérables – Prince de Liège (à partir du 15 novembre 2021)	160 places dont 115 pour les personnes isolées et 45 pour personnes médicalisées

Hommes isolés

Centre Evere	180 à 250 places

Femmes isolées

Centre Louiza -Molenbeek (ouvert en août 2021 et fermé en novembre 2021)	75 places
Centre Lemonnier (ouvert en décembre 2020 et fermé en mai 2021)	70 places
Centre Louiza – Bruxelles-Ville (novembre 2021 à ce jour)	110 places (95 femmes isolées et 15 places pour familles.)

Familles

Centre Woluwe	125 places structurelles
Centre Hôtel quartier Nord	365 places

Centre médicalisé

La Médihalte (jusqu'au 15 novembre 2021)	45 places

3.1.1.1 - Focus sur les centres Femmes

En 2021 :

- le maintien d'un programme d'accueil pour femmes isolées
- 568 personnes accueillies
- 22.003 nuitées offertes

En novembre 2021, le programme d'accueil de Molenbeek exclusivement destiné aux femmes isolées a été redéployé dans un bâtiment du centre de Bruxelles.

Centre Louiza

Ouvert du 25 août au 16 novembre 2021, le centre Louiza dédié aux femmes seules offrait une capacité de 75 places sur le site de Molenbeek.

Le 16 novembre 2021, le programme d'accueil a déménagé sur le site de Bruxelles-Ville. Il héberge des femmes isolées et également des femmes avec enfants.

La capacité est de 110 places dont 5 chambres (+/- 15 places) sont destinées aux familles (femmes avec enfants). L'infrastructure se compose au total de 31 chambres de 2 à 6 personnes et les sanitaires se trouvent dans des espaces communs.

Centre Lemonnier

En collaboration avec Bruss'Help, les autorités communales de Bruxelles et la région Bruxelles capitale, le Samusocial a ouvert en décembre 2020 un centre temporaire destiné aux femmes sans abri.

70 places pour femmes seules étaient réparties dans des chambres d'un à deux lits. Ce centre a fermé ses portes en mai 2021.

Les caractéristiques infrastructurelles des trois bâtiments (chambres et sanitaires privatifs, etc) étaient particulièrement adaptées à un hébergement de qualité.

L'élargissement de l'offre d'accueil à un régime 24h/24, destiné initialement à réduire la circulation du virus à l'extérieur, a permis de **renforcer considérablement le sentiment de sécurité et de stabilité** pour les femmes du centre.

Ceci a eu pour effet de renforcer les **liens avec et entre les hébergées** et d'**améliorer l'accompagnement** dans les démarches de réouverture de droits et de sortie de rue.

Rencontre avec Valentine, coordinatrice du centre Louiza

« Je m'appelle Valentine, je suis assistante sociale de formation et je suis coordinatrice de jour du centre d'hébergement pour femmes à Molenbeek. »

Mon travail est varié. Il y a la supervision des équipes à travers l'évaluation de leur travail mais aussi de leur bien-être. Il y a également la gestion du centre dans son ensemble : le suivi des problèmes techniques et des demandes logistiques mais aussi garantir la sécurité tant des résidentes que des travailleurs. J'encadre aussi les nouvelles collaborations/conventions avec de nouveaux partenaires et bénévoles.

Au Samusocial, nous avons autant de profils de personnes accueillies que de problématiques. Du coup, les approches, le lien à tisser, les projets à élaborer sont divers et c'est la richesse de notre travail.

Ce qui reste très interpellant malgré les années d'expériences au Samusocial, c'est le parcours de vie des personnes que nous accueillons. Il est souvent semé de violences en tous genres, qu'elles soient conjugales, intra-familiales, sexuelles, migratoires…On ne s'habitue jamais aux récits de ces femmes, malgré les années d'expérience.

Au niveau des équipes, je porte beaucoup d'attention à leurs positionnements en tant que professionnels. J'attends d'elles qu'elles soient à l'écoute et bienveillantes afin que les femmes accueillies se sentent en confiance et en sécurité.

En équipe, nous passons du temps chaque jour à discuter des situations des résidentes pour trouver des pistes de solutions. J'adore cette partie de mon travail. Le maintien de la cohésion d'équipe est quelque chose à travailler tout le temps afin de maintenir une bonne énergie entre les travailleurs. Si ça fonctionne dans l'équipe, alors la qualité des services offerts est meilleure.

3.1.1.2 - Focus sur les centres Familles

En 2021, deux bâtiments différents ont permis d'abriter l'activité simultanée de deux centres Familles, offrant au total plus de 400 places à cette catégorie de public.

En 2021 :

- 2.451 personnes en famille accueillies
- 148.521 nuitées offertes

Centre Familles Woluwe :

En 2021, 317 personnes accueillies et 39.336 nuitées offertes.

Une capacité de 125 places réparties dans 39 chambres privatives.

Centre Hôtel Quartier Nord

En 2021, 2.134 personnes accueillies et 109.185 nuitées offertes.

En juin 2021, suite à des réductions budgétaires, une diminution de la capacité d'accueil de 100 places a dû être opérée. Concrètement, cela signifie un passage de 450 à 350 places. Celles-ci sont réparties dans **140 chambres de 2 à 12 places.**

Début avril 2020, les **93 familles – 310 personnes dont 173 enfants** – qui occupaient depuis 2018 le centre d'Evere ont déménagé vers un hôtel du Quartier Nord réquisitionné par les autorités dans le cadre de la **lutte contre la pandémie de Covid-19.**

D'un point de vue pratique, l'infrastructure d'un bâtiment hôtelier s'avère idéale pour le public en famille qu'il accueille : des chambres privatives pour chaque famille, des sanitaires individuels, entre autres commodités.

Une Cellule Petite Enfance et soutien à la parentalité

En plus de l'offre de services générale offerte par tous les centres d'urgence du Samusocial, les centres Familles bénéficient d'une Cellule Petite Enfance et soutien à la parentalité financée par Viva For Life. Sa mission : favoriser le lien parents/enfants et accompagner les familles qui traversent des difficultés par le biais d'activité et la présence d'un·e psychologue et d'un·e puériculteur·trice à temps plein.

Philippe, papa solo au centre pour familles du Samusocial

À 49 ans, après avoir traversé plusieurs périodes compliquées (toxicomanie, situation irrégulière ou encore de graves problèmes médicaux) Philippe s'est fait expulser du studio qu'il occupait depuis 3 ans. Depuis que sa femme est partie, il éduque seul sa fille Loubna, âgée de 4 ans et demi. Depuis début septembre dernier, ils vivent au centre Familles du Samusocial, situé dans un hôtel dans le quartier nord de Bruxelles.

Être un homme seul pour assurer l'éducation d'une petite fille, ça n'est pas toujours évident. Philippe confie : *« Je fais le rôle de maman, ma fille demande beaucoup de câlins, d'attention, je joue le jeu ».*

La difficulté c'est surtout pour prendre sa douche : Philippe se sent démuni lorsqu'il doit apprendre à sa fille à faire sa toilette. Même chose lorsqu'il s'agit de laver, sécher, brosser, coiffer les longs cheveux de Loubna.

La vie en centre n'est pas toujours facile et l'adaptation reste peu évidente, Philippe n'aime pas vivre en communauté: *« je suis dérangé par les enfants qui chahutent dans les couloirs. J'aime pas la pagaille, quand la journée est finie j'ai envie d'être tranquille. Mais ça n'empêche pas que je sois satisfait des équipements du centre, c'est tout ce qu'il nous fallait pour moi et ma fille ».*

Suite à une rupture d'anévrisme, Philippe a perçu des aides de sa mutuelle, pourtant il vit sans argent depuis plusieurs mois. *« Je n'ai pas un balle depuis septembre, en plus, j'ai laissé 1.400 euros de caution que je n'ai pas récupérés. Je suis aussi redevable du double à cause d'une soi-disant fuite d'eau. »*

Malgré les épreuves, Philippe reste ambitieux et positif; *« Oui je suis optimiste ! Je suis plein d'optimisme, à en revendre ! »* Pour l'instant, Philippe a passé deux entretiens pour vivre dans une maison d'accueil, à présent il attend une réponse, et tente d'économiser sur le revenu dont il bénéficie en temps normal; *« Si j'arrive à avoir 1.500 euros d'ici trois mois, je pourrai commencer à chercher un appartement, je pourrai avoir un logement pour ma petite fille. Mon objectif, là, c'est un chez-nous ! »*

Récemment, Philippe et sa fille ont été orientés en maison d'accueil grâce au soutien des travailleurs sociaux du centre : son retour à l'indépendance se concrétise.

3.1.1.3 - Focus sur les centres de crise

L'hiver 2020-2021

Durant l'hiver 2020-2021, **950 places** d'hébergement ont été ouvertes chaque soir au plus fort de la capacité hivernale.

Des sas hivernaux ont été progressivement activés afin de compléter la capacité ouverte le reste de l'année. Ces sas ont été ouverts dans différents bâtiments :

- **Centre Familles quartier Nord : 50 places hivernales**

Le 15 décembre 2021, un financement régional a permis l'ouverture de 50 places supplémentaires à destination des familles sans solution d'hébergement.

- **Centre pour hommes isolés d'Evere : 100 places hivernales**

L'augmentation du nombre de places pour les personnes en famille a débuté le 17 novembre sur le site d'Evere (augmentation de 100 places par rapport à la capacité d'accueil régulière de 250 places).

Les centres hivernaux

Bâtiment	Capacité hivernale	Date d'ouverture ou d'augmentation de la capacité d'accueil	Composition du public
Quartier Nord	50	15 décembre 2021	Familles
Evere	100	17 novembre 2021	Hommes isolés

La pandémie de Covid-19

En 2021, le Samusocial n'a pas été épargné par la crise sanitaire du Covid-19. Une année de plus, les équipes médicales du Samusocial ont donc été renforcées pour gérer au mieux la crise sanitaire. En effet, les centres d'hébergement d'urgence ont connu de nombreux clusters durant l'année.

Les orientations vers le centre d'isolement géré par la Croix-Rouge ont été particulièrement compliquées à mettre en œuvre pour les personnes hébergées dans le centre Médihalte durant la période octobre-novembre. En effet, le centre d'isolement, accueillant pour 14 jours les bénéficiaires diagnostiqués positifs et leurs cas contacts à haut risque, n'avait pas assez de ressources médicales pour prendre en charge nos bénéficiaires les plus fragiles et nécessitant de plus gros soins. Cette situation nous a donc menés à isoler nos bénéficiaires dans les centres d'hébergement.

Mobivax

Sur demande et avec le support de **Bruss'Help** et de la **COCOM**, Médecins du Monde (MdM), le Samusocial, la Croix-Rouge (CRB) et Médecins Sans Frontières (MSF) ont mis en place une équipe mobile de vaccination Covid-19 dans la région de Bruxelles, afin de faciliter l'accès au vaccin pour la population précarisée.

Cette équipe se composait :

- d'un·e coordinateur·trice ;
- d'un·e pharmacien·ne ;
- d'un·e médecin ;
- de trois infirmier·ière·s ;
- de deux médiateur·trice·s interculturel·elle·s partagés entre les quatre partenaires.

Entre le 19 mai 2021 et le 15 septembre 2021, les équipes mobiles Mobivax **ont administré 2.000 doses**.

Les personnes ciblées par cette action comprenaient **les (trans)migrant·e·s, les personnes sans abri et sans papiers ou les personnes en grande précarité sociale exclues de facto de la vaccination.**

63 permanences ont été réalisées dans des projets de logement d'urgence, des squats, des centres de jour, des centres médicaux, et dans un certains cas avec le MediBus de MdM ou sous une tonnelle.

Mobivax a travaillé main dans la main avec l'équipe Outbreak Support Team (OST), en comptant notamment sur leur expérience pour toucher les squats et les milieux informels où la prise de contact reste difficile, la vaccination se révélant complémentaire au mandat OST de prévention et de contrôle des épidémies de Covid-19 dans les squats.

3.1.1.4 - La Médihalte

La Médihalte est le centre d'hébergement médicalisé permanent du Samusocial, abrité depuis la mi – novembre dans le centre d'accueil Prince de Liège. Il offre aux personnes sans abri dont l'état de santé requiert une période de convalescence et/ou des soins médicaux spécifiques un hébergement temporaire accessible 7j/7 et 24h/24. C'est l'état de santé de la personne et sa vulnérabilité qui déterminent la priorité de l'accueil.

En 2021

- 329 personnes accueillies
- 10.868 nuitées offertes
- 97.149 prestations réalisées

Infrastructures et offre de services

45 lits répartis dans des **chambres comptant un à trois lits** :

- **30 places** dites de « **court séjour** » pour les personnes sans abri touchées par des affections médicales aigües réclamant un hébergement temporaire (de 5 jours à 2 mois) ;
- **15 places** dites de « **long séjour** » destinées à l'accueil à plus long terme des personnes sans abri souffrant de pathologies chroniques.

En plus de **l'offre de services générale offerte dans tous les centres d'accueil d'urgence** du Samusocial, la Médihalte offre aux hébergés une infrastructure adaptée et une prise en charge (para)médicale spécifique permettant la continuité des soins afin de minimiser les risques de rechute.

Public accueilli

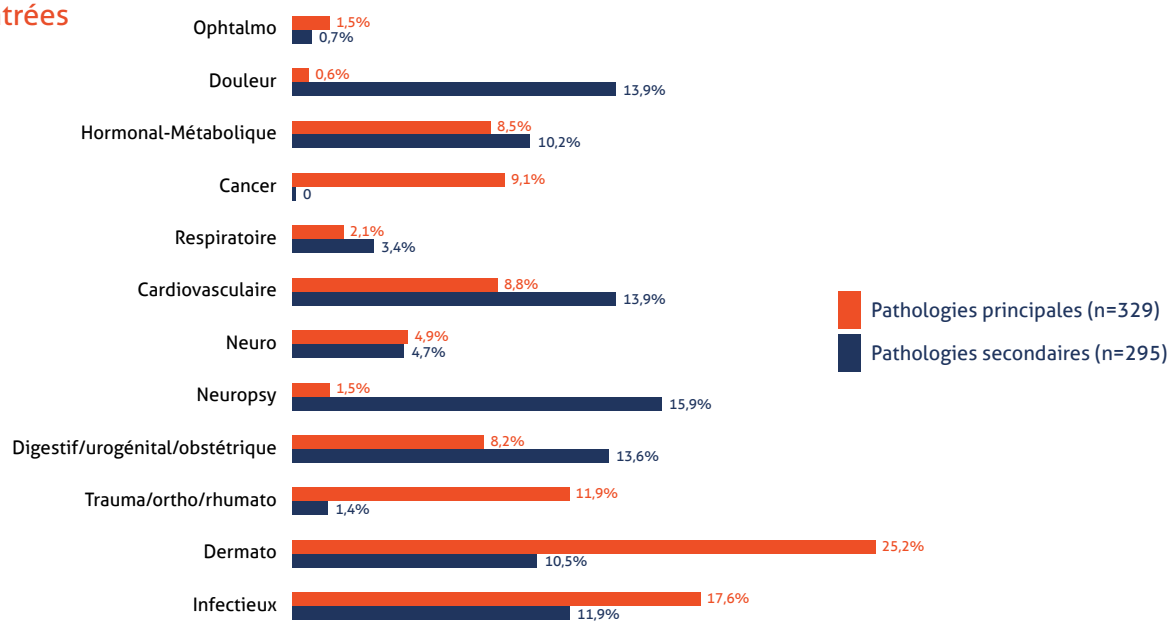
Au cours de l'année 2021, **258 personnes ont été accueillies en court séjour** et **71 en long séjour**. La majorité des personnes hébergées sont des **hommes d'environ 50 ans**, originaires d'un pays **hors UE**.

20,12% du public est constitué de personnes disposant d'une carte d'identité, d'un passeport ou d'une carte de séjour émise en Belgique.

32,93% disposent de papiers européens et 47,26% de papiers non-européens.

À l'entrée, 22 personnes **(6%)** n'avaient **pas de couverture médicale.** Le séjour a permis une mise en ordre pour **15 d'entre elles**. Notons que pour les **personnes en situation irrégulière**, les droits restent malheureusement limités à l'Aide Médicale Urgente (AMU).

Pathologies rencontrées



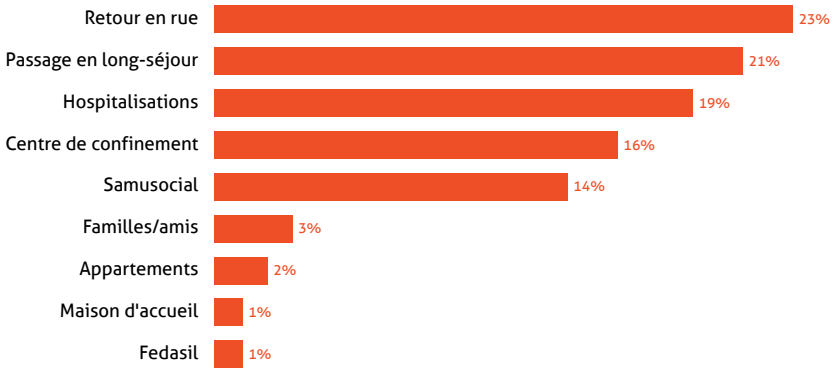
Les **« pathologies principales » correspondent au motif d'admission** à la Médihalte ; les « **pathologies secondaires** » sont les autres pathologies auxquelles les hébergé·e·s sont sujet·te·s et pour lesquelles l'équipe médicale devra intervenir.

43,7% des hébergés de la Médihalte **sont suivis pour au moins deux pathologies**.

Les affections d'ordre **dermatologique (25,2%), infectieux (17,6%)** et les **trauma/ortho/rhumato (11,9%)** constituent les trois pathologies principales les plus fréquemment rencontrées.

Notons également que **56 personnes ont bénéficié de 253 entretiens psy** (évaluations neuropsy, entretiens intensifs, entretiens d'anamnèse, ...) ce qui équivaut à **4,5 entretiens par personne en moyenne**.

Accompagnement psychosocial et orientations



À l'issue de leur séjour à la Médihalte, **4% des hébergés ont pu être orientés vers un logement**. Parmi eux, **4 personnes ont bénéficié d'un appartement, 3 ont été orientées en maison d'accueil, 8 chez la famille ou des amis. 51 personnes ont été admises à l'hôpital dont 13 en urgence. 37 ont été réorientées vers les centres du Samusocial . Pour 61 personnes hébergées, on constate une absence de solution autre qu'un retour en rue.** Ceci s'explique également par le fait que **les personnes « perdues de vue »** sont systématiquement considérées comme étant retournées en rue, par manque d'information.

En toute logique, ce cas de figure est surreprésenté dans le cas des séjours courts, dans la mesure où le temps disponible pour débloquer les situations administratives et entreprendre les démarches d'orientation est moindre.

3.1.2. Le Housing

En 2021

- 76 personnes relogées en appartement ou maison de transition

Le « Housing » est une formule d'hébergement des personnes sans abri qui fonde son fonctionnement sur :

- l'entrée en logement comme première étape du processus d'insertion sociale ;
- l'accompagnement du locataire par une équipe pluridisciplinaire dans tous les domaines de sa vie pour le maintenir en logement et faciliter l'insertion.

3.1.2.1. Le Housing First 18-25 ans - Step Forward

Le programme Step Forward s'adresse à des jeunes en errance entre 18 et 25 ans souffrant d'assuétudes et/ou de fragilité psychique. Fondé sur le modèle « Housing First », il fait de l'entrée en logement le point de départ de la reconstruction de la personne.

En 2021

- 41 jeunes suivis

On part ici du principe que s'attaquer aux causes de rupture est plus facile dès lors que la question du logement est résolue. Le **CPAS de la Ville de Bruxelles** et le **Samusocial** cogèrent ce dispositif en coopération avec plusieurs associations et institutions (**HERMESplus, le CHU Saint-Pierre, Transit, Source/La Rencontre, Jamais Sans Toit**), de façon à proposer des options et des **accompagnements nécessaires adaptés à leurs besoins**.

Objectifs

- Permettre au/à la jeune de bénéficier d'un **accompagnement pluridisciplinaire adapté sans limite de temps** ; le/la soutenir dans ses démarches liées à la gestion du logement, la recherche d'un emploi, d'une formation, etc.
- Aider le/la jeune à faire des **choix** sur base des options disponibles afin de construire son **projet de vie** et favoriser une **transition saine vers l'âge adulte**.
- Identifier avec le/la jeune ses besoins et ses souhaits, des projets et des activités qui lui permettront de **s'engager** au niveau social et culturel afin de **développer des relations sociales (professionnelles et privées) positives**.

Offre de services

- Un accès immédiat à un logement sûr, abordable et adéquat sans conditions préalables est proposé au/à la jeune. Le Samusocial collabore avec plusieurs opérateurs de logement (Agences Immobilières Sociales (AIS), Sociétés Immobilières Sociales Publiques (SISP), la Régie Foncière, CPAS-patrimoine et des propriétaires privés). Le bail est établi au nom du/de la jeune incluant ses droits et devoirs de locataire, ainsi responsabilisé·e et acteur·trice dans la gestion de son logement.
- L'équipe d'accompagnement est constituée de travailleur·euse·s issu·e·s du Samusocial et du CPAS de Bruxelles offrant des profils différents et des expertises complémentaires au bénéfice des jeunes (éducateur·trice·s, assistant·e·s sociaux·iales, psychologue, un·e infirmier·ère en santé communautaire, un·e coordinateur·trice).
- Le travail au sein du projet Housing First s'opère en réseau avec différents organismes d'aide et de soutien à Bruxelles.

Public accueilli

Les candidat·e·s sont sélectionné·e·s via un comité de sélection composé de l'assistant·e social·e, du/de la psychologue, de la coordinatrice de l'équipe Step Forward ainsi que du/de la coordinateur·trice du service logement du CPAS de Bruxelles.

Jordan, 27 ans, est entré en logement grâce au programme Step Forward

Jordan, 27 ans, a décidé de mettre toutes les chances de son côté pour sortir définitivement de la rue. Il nous accueille dans son appartement, où il vient tout juste d'emménager.

"La rue c'est atroce", confie Jordan, encore sans abri jusqu'il y a peu. Dormir dehors, avoir faim et froid, souffrir de dépendances, être victime d'agressions... C'est la réalité à laquelle Jordan a été confronté pendant les 7 années qu'il a passées en rue. Une rupture intrafamiliale et c'est la descente aux enfers : sa nouvelle maison, c'était devenu le parking du Décathlon. C'est là-bas qu'il a rencontré les équipes mobiles d'aide du Samusocial. Les maraudeurs viennent prendre de ses nouvelles semaine après semaine... l'accompagnement à sa sortie du sans-abrisme se met ainsi progressivement en place. Jeune et souffrant d'assuétudes, Jordan remplit tous les critères lui permettant d'être candidat au Step Forward, le dispositif de Housing First du Samusocial. Après deux ans d'efforts et de démarches administratives réalisées avec le soutien de nos équipes, Jordan est finalement passé de la rue à un logement personnel.

La page se tourne doucement : Jordan a reçu les clés de son appartement, c'est officiel, il a emménagé dans ses nouveaux murs, au calme, loin des turbulences de la rue. Même si ce changement de vie n'est pas toujours simple et que Jordan travaille encore à son sevrage, il se concentre désormais sur son avenir. Il a décidé d'entamer une formation de technicien de surface. Jordan peut bien entendu toujours compter sur le soutien des équipes du Step, qui continuent de le suivre régulièrement. Nous lui souhaitons bonne chance !

3.1.2.2 - La Casa Resalto

Ouverte en juillet 2020, la Casa Resalto est un hébergement de transition destiné aux femmes seules et aux familles monoparentales.

En 2021

- 19 personnes suivies (11 adultes et 8 enfants)
- 477 prestations d'accompagnement
- 16 personnes orientées (9 adultes et 7 enfants)

Objectifs

- Offrir une alternative aux grands centres d'urgence à des femmes et des mamans pour qui la domiciliation représente un facteur primordial au déblocage de situations administratives (revenus, allocations familiales, ouverture d'un compte bancaire,...), médicales (carte médicale, mutuelle, médecin traitant,...), de séjour,...
- Héberger dans un cadre favorisant la vie communautaire et l'autonomisation des personnes dans la gestion de leur logement.
- Offrir un accompagnement individuel dans les démarches (ouverture de droits aux allocations, recherche de logement et d'emploi, scolarisation des enfants, etc.)
- Permettre aux bénéficiaires de réaliser une épargne de 2/5 de leurs revenus le temps de l'occupation. Cette épargne se fait par divers moyens (administrateur·trice de biens, CPAS, compte épargne Samusocial) et permet aux personnes hébergées de se constituer un « bas de laine » : à la fin de l'occupation, la totalité de leur épargne leur est retournée, avec un historique complet de l'ensemble des dépôts effectués ; Elles pourront ainsi payer une garantie locative, des meubles, etc...

L'accueil en hébergement de transition vise à rompre l'isolement par un travail axé sur une approche globale et pluridisciplinaire.

En pratique : un accompagnement individualisé et un projet personnel co-construit avec les occupantes au fil d'entretiens réguliers ; des objectifs globaux à atteindre durant la période d'hébergement en respectant le rythme et la capacité de chacune à mobiliser ses ressources. La durée d'hébergement est fixée à trois mois renouvelables trois fois, sous certaines conditions.

Un accompagnement post-hébergement est également prévu. Les personnes ayant transité par la Casa Resalto sont contactées par téléphone tous les trimestres durant une année.

Infrastructure

Avec le soutien de la **Cellule Capteurs de Logements et de l'Ilot**, le Samusocial s'est vu attribuer la location d'une maison à Laeken en juillet 2020 pour une durée de deux ans et demi. Il s'agit d'une **maison unifamiliale** d'une capacité d'accueil de **12 personnes maximum**.

Activités 2021

Au 31 décembre 2021, 16 personnes ont pu être orientées vers des solutions de logement pérennes. 477 entretiens ont été réalisés et ont débloqué des **situations administratives** (revenus, allocations familiales, dossier de handicap du SPF, affiliation à une mutuelle, ouverture d'un compte bancaire, octroi de chèques-repas par le CPAS ...), **médicales** (carte médicale, médecin traitant, médecins spécialistes, logopède, psychologue ...) **de séjour** (regroupement familial sur base d'un enfant belge, demande de la nationalité belge, ...).

Perspectives :

- Développement d'ateliers pour la recherche de logements et de gestion budgétaire.
- La Casa Resalto arrive au terme de l'occupation de son bâtiment. Le déménagement est prévu pour août 2022. Une recherche de logement est actuellement en cours afin de garantir la continuité du projet.

Tranche de vie à la Casa Resalto

La Casa Resalto est l'une des deux maisons communautaires du Samusocial. Tout comme la Casa Vesta, elle abrite un programme d'hébergement de transition, transition entre l'accueil de nos centres d'urgence et le logement individuel qui consacre la sortie de rue.

Aujourd'hui, 19 femmes et mamans habitent à la Casa Resalto et y bénéficient d'un accompagnement social pour faciliter les démarches. Elles peuvent s'y domicilier, ce qui constitue une véritable accélération dans le processus d'accompagnement vers un logement privé : *"cette maison destinée aux femmes, ça nous permet d'avoir une adresse officielle, c'est ce qui nous manquait"*, confie Noûr*, résidente de la Casa.

Chaque mois, les résidentes organisent un repas, où elles se retrouvent autour de leurs préparations : crêpes, thé à la menthe, fruits, olives, fromage... Elles mettent les petits plats dans les grands et partagent un moment convivial.

Les repas communautaires mensuels ne sont pas les seules activités auxquelles participent les résidentes de nos Casas.

En partenariat avec l'asbl HOBO, des ateliers d'informatique sont organisés régulièrement pour leur apprendre à rédiger et envoyer un e-mail, naviguer dans "Google Drive", créer un compte "Itsme" pour faciliter l'accès aux applications en ligne devenues incontournables dans les démarches administratives...

Toutes les 3 semaines, un bénévole de l'asbl "Deux bouts" se rend sur place pour diriger des ateliers de médiation. En effet, la vie en communauté mérite parfois des ajustements et le travail du bénévole est essentiel à l'équilibre de la cohabitation. Pour aider au bon déroulé du "vivre-ensemble", le médiateur et les résidentes ont co-créé une charte qui reprend toutes les règles de la maison comme "éviter de faire du bruit après 22h", "ne pas faire le ménage tard le soir", par exemple.

À l'avenir, *"On aimerait bien organiser des sorties au zoo ou au cinéma avec les enfants, mais on n'en a pas encore eu l'occasion"* nous livre Salma*. En attendant, on se réjouit d'entendre des éclats de rires résonner entre les murs de nos deux Casas.

** Noms d'emprunt.*

3.1.2.3 - La Casa Vesta

Ouverte en octobre 2021, la Casa Resalto est un hébergement de transition destiné aux femmes seules et aux familles monoparentales.

En 2021

- 16 personnes suivies
- 186 prestations d'accompagnement

Objectifs

- Offrir une alternative aux grands centres d'urgence à des femmes et des mamans pour qui la domiciliation représente un facteur primordial au déblocage de situations administratives (revenus, allocations familiales, ouverture d'un compte bancaire,...), médicales (carte médicale, mutuelle, médecin traitant,...), de séjour,...
- Héberger dans un cadre favorisant la vie communautaire et l'autonomisation des personnes dans la gestion de leur logement.
- Offrir un accompagnement individuel dans les démarches (ouverture de droits aux allocations, recherche de logement et d'emploi, scolarisation des enfants, etc.)
- Permettre aux bénéficiaires de réaliser une épargne de 2/5 de leurs revenus le temps de l'occupation. Cette épargne se fait par divers moyens (administrateur·trice de biens, CPAS, compte épargne Samusocial) et permet aux personnes hébergées de se constituer un « bas de laine » : à la fin de l'occupation, la totalité de leur épargne leur est retournée, avec un historique complet de l'ensemble des dépôts effectués ; Elles pourront ainsi payer une garantie locative, des meubles, etc...

Infrastructures

- capacité de 18 places pour femmes seules ou avec enfant(s) ;
- situé sur deux étages d'une aile du bâtiment, le lieu de vie est d'environ 500 m2 avec 3 pièces polyvalentes, 5 salles de douche, 4 WC, une cuisine et 3 espaces-salons.

Activités 2021

Au 31 décembre 2021, les 16 personnes accueillies ont bénéficié au total de 186 entretiens afin de débloquer des situations administratives (revenus, allocations familiales, dossier de handicap du SPF, affiliation à une mutuelle, ouverture d'un compte bancaire, octroi de chèques-repas par le CPAS ...), médicales (carte médicale, médecin traitant, médecins spécialistes, logopède, psychologue ...), de séjour (regroupement familial sur base d'un enfant belge, demande de la nationalité belge, ...).

Perspectives :

- Créer des ponts entre les occupantes de la Casa Vesta et les activités proposées par les associations/collectifs implantés sur le site de Maxima.
- Mettre en place un comité de pilotage – co-construit entre la Communa et le Samusocial. Et ce, en vue de communiquer sur l'efficacité du dispositif mais aussi d'avancer dans la réflexion, en invitant à titre consultatif, des intervenant·e·s externes, en vue de pérenniser le dispositif.
- Développer des ateliers pour la recherche de logements et de gestion budgétaire.

Nathalie, 18 ans, étudiante et résidente à la Casa Vesta : *« ici, j'ai la vie beaucoup plus facile »*

« Je suis arrivée en Belgique à l'âge de 10 ans. Je vivais avec mon papa et mon frère, ça se passait bien. Mais un peu plus tard, pour des raisons familiales, il était préférable que je quitte la maison. » Comme beaucoup, Nathalie est devenue sans abri suite à une rupture familiale. Elle est rapidement prise en charge par les équipes du Samusocial.

Nathalie intègre la Casa Vesta le 18 octobre dernier, en même temps que les premières hébergées de ce nouveau logement de transition.

À la Casa Vesta, on peut se domicilier, on a ses propres clefs, sa propre chambre, et on participe à la vie communautaire tout en travaillant à son autonomisation, qu'il s'agisse de faire ses courses, de cuisiner ou d'assurer la propreté des lieux, à tour de rôle. On épargne sur ses revenus également, *« afin que les hébergées se constituent un petit bas de laine lorsqu'elles auront quitté le dispositif et qu'elles aient une sécurité en cas de difficulté financière »*, explique Sophie.

2 mois après son installation à la Casa Vesta, comment va Nathalie ?

« Je vais bien, je suis bien plus « posée » que dans le centre Louiza, qui est plus grand et accueille des femmes qui sont encore en situation d'urgence. Ici je suis au calme, et le logement est agréable, on a pu choisir les meubles qu'Ikea nous a offerts... Il y a aussi la vie communautaire qui me plaît beaucoup, on nous donne la possibilité de nous exprimer sur ce qui va ou ce qui ne va pas... Et puis le suivi est très rapproché et personnalisé, avec Cristina, mon assistante sociale, on va en profondeur dans mon dossier, on cherche un logement ensemble. Tout est fait pour me permettre de quitter la Casa Vesta le plus rapidement possible, pour voler de mes propres ailes. Je me sens responsabilisée. Je me prépare à la vie future. »

Nathalie est étudiante en droit. À l'heure de boucler ces lignes, elle passe un examen : elle est avocate dans un procès fictif, elle doit défendre des propriétaires dont la locataire ne paye plus les loyers depuis plusieurs mois. *« Le sujet de ce faux-procès est évidemment spécial pour moi, dans ma situation personnelle. J'avoue qu'en étant hébergée à la Casa Vesta, je le vis mieux que si j'étais en centre d'accueil d'urgence, »* confie-t-elle.

Quinze jours plus tard, excellente nouvelle : Nathalie a trouvé un studio !

3.1.2.4 - Issue

Le projet ISSUE propose l'accès à un logement de transition individualisé pour une période limitée dans le temps. Lancé en 2020, il est le fruit des expertises conjuguées de cinq partenaires du secteur : le Samusocial, Pierre d'Angle, SMES, l'Ilot et Diogenes.

En 2021

- 4 personnes suivies
- 192 prestations d'accompagnement
- 2 personnes orientées

Objectifs

Les objectifs du travail social varient selon la situation socio-administrative de la personne accompagnée. Selon **l'axe de travail** choisi, un acteur est chargé du suivi.

Le Samusocial cogère, aux côtés de Diogenes et Pierre d'Angle, l'axe ***Répit, stabilité et ouverture des droits***.

Celui-ci comprend :

- la **mise en logement** ;
- un **accompagnement psycho-social global** adapté aux besoins de la personne (ouverture des droits administratifs, accès aux soins, amélioration du bien-être, de la motivation, mise en place d'un **réseau professionnel stable de façon à rompre l'isolement)**.

Une collaboration avec les acteurs locaux favorise également un **travail communautaire**, la création de liens et la cohésion sociale.

Quel que soit l'axe de travail investi, les occupants des appartements **contribuent financièrement au projet selon leurs situations personnelles**. Chaque statut est déterminé sur base des revenus de la personne et évolue en cours de projet.

Infrastructures et activités

Le projet ISSUE fonctionne avec des conventions d'occupation précaires signées avec des Sociétés Immobilières de Services Publics (SISP), des Agences Immobilières Sociales (AIS) et d'autres opérateurs publics de logement.

Lors de son lancement, le projet disposait de **sept logements dans la cité du Peterbos, à Anderlecht**, dont un appartement de deux chambres pour le Samusocial. En septembre 2020, un incendie a inopinément entraîné la clôture de l'occupation et le relogement des personnes suivies par le projet via des solutions d'hébergement d'urgence.

Activités 2021

À la fin de l'année 2021, 4 personnes ont pu être accueillies au sein d'un logement de transition. Celles-ci ont bénéficié d'un accompagnement social (visites à domiciles, contacts téléphoniques). Au total, ce sont prés de 192 entretiens qui ont été réalisés auprès de l'ensemble des personnes bénéficiant de ce programme d'accueil.

Perspectives :

- Répondre à l'appel à projet « Plan de Relance », financé par la COCOM, pour l'obtention de 12 logements par l'AIS des Trois pommiers. L'occupation est déterminée du 1/01/21 au 4/04/2023. Le Samusocial se maintient dans l'axe 2 de travail et dispose d'un appartement et d'un studio.
- Les partenaires du projet Issue se mettent à la recherche de nouvelles occupations temporaires. Ils visent de plus petites structures dispersées dans les communes bruxelloises.

Christophe, 49 ans et ancien détenu, a retrouvé une stabilité grâce au projet ISSUE : *« Pour une fois, c'est tombé sur moi. J'ai eu de la chance »*.

Voilà un an que Christophe a de nouveau son propre logement, grâce au projet de Housing ISSUE, cogéré par le Samusocial, L'Ilot, Pierre d'Angle, Diogenes et le SMES. Il nous accueille chaleureusement dans son « chez-lui » et nous parle de son parcours.

Après 9 années passées en détention, Christophe a perdu son logement. À sa sortie de prison, il est sans-abri : *« une fois que tu es libéré, on te laisse comme ça, devant la porte. Je n'avais nulle part où aller »*, se confie-t-il. Il alterne alors entre les solutions de logement précaires et la rue. Il évite de se rendre en centre d'hébergement d'urgence et dépense son Revenu d'Intégration Sociale en nuits d'hôtel. Christophe vivra ensuite près deux ans dans les centres d'hébergement d'urgence du Samusocial avant que son assistante sociale ne lui propose d'être candidat au projet ISSUE : il entrevoit enfin la possibilité d'avoir de nouveau un "chez-soi". Christophe sourit : *« Pour une fois, c'est tombé sur moi. J'ai eu de la chance »*.

Les candidats au logement de transition sont identifiés sur base de leur possible stabilisation hors de la rue ainsi que de leur urgent besoin de repos physique et psychique. C'est ainsi que Christophe a pu bénéficier du programme. Comme toutes les personnes qui entrent en logement avec ISSUE, il a signé une convention d'occupation précaire. La possibilité de se domicilier à cette adresse lui a également permis d'ouvrir ses droits. Une fois par semaine, un·e assistant·e social·e lui rend visite, et l'accompagne entre autres dans la recherche d'un logement pérenne.

Christophe a une femme et trois enfants, bien qu'il ne vive seul aujourd'hui. Fan de football, il partage cette passion avec son fils cadet. Il a aussi décidé de prendre en main ses problèmes d'addiction. Il tente également de renouer le lien avec ses proches : *« je me suis bien rattrapé, j'ai été voir mon beau-père à l'hôpital et à la maison de repos »*, souligne-t-il. Lorsqu'il aura trouvé et emménagé dans son logement privé, il s'attellera à trouver un emploi.

3.2. Le Pôle "Asile & migration"

Le Samusocial organise l'accueil des personnes en demande de protection internationale, sous mandat de l'Agence fédérale Fedasil.

En 2021

- 2.688 personnes hébergées
- 1.800 personnes en famille
- 48 femmes seules
- 774 hommes seuls
- 66 MENA

3.2.1. Infrastructures et Offre de services

Dans le cadre de cette collaboration, le Samusocial gère **658 places d'hébergement** pour demandeur·euse·s de protection internationale.

Ces places sont réparties sur 3 centres :

- **350 places d'accueil** dans le centre d'Etterbeek ;
- **238 places d'accueil** dans le centre de Koekelberg ;
- **70 places d'accueil** dans le centre de transit de Molenbeek.

Outre l'hébergement en 24h/24, qui inclut trois repas par jour, l'accès à des sanitaires, à une laverie, à Internet ... les demandeur·euse·s d'asile bénéficient des services spécifiquement prévus par la « loi accueil » :

- un accompagnement social ;
- des consultations paramédicales avec coordination médicale ;
- l'accès à des cours de langues et à des cours d'intégration ;
- une assistance juridique ;
- la possibilité de participer au travail communautaire ;
- l'octroi d'argent de poche une fois par semaine.

Crise de l'Asile

L'ouverture en urgence d'une centaine de places de transit pour un public fragilisé

À la fin de l'année 2021, en réponse à la situation d'urgence engendrée par la saturation des places au centre d'arrivée de Fedasil, un nouveau centre de transit a ouvert ses portes le 10 décembre à Molenbeek.

Le centre dispose dès son ouverture de 70 places pour des personnes ayant introduit une demande de protection internationale. L'accueil répond à une logique humanitaire de mise à l'abri des personnes. L'objectif principal est de répondre à la situation d'urgence en offrant des repas et un hébergement temporaire en attendant un transfert dans un centre de 2ème phase de longue durée, qui les hébergera durant l'instruction de leur demande.

Malgré le contexte d'urgence ayant conduit à une ouverture très rapide du centre de transit, la mission est néanmoins établie sur une base indéterminée. Le centre dispose d'une capacité de 100 places d'hébergement, réparties en 29 chambres sur cinq étages. L'accord communal actuel plafonne cependant l'accueil à 70 places.

Rencontre avec Jahia* et Kemajou*, parents de 3 enfants

Jahia : *« Nous sommes originaires du Cameroun et nous sommes arrivés en Belgique l'année dernière. On est partis car nos familles étaient contre notre union à cause de nos religions différentes »*

Kemajou : *« Je suis musulman et ma femme est protestante. Malgré que nos familles s'opposent à notre couple, nous avons eu 2 enfants. L'amour est plus fort... Un ami m'a dit qu'il y avait du travail au Niger, nous avons donc décidé de partir. En réalité, il n'y en avait pas, alors nous avons changé de pays » ...*

Kemajou poursuit : *« Ensuite, nous sommes passés par l'Algérie, la Libye et l'Italie pour enfin arriver en Belgique. En Libye c'était très dur car nous avons été emprisonnés pendant 6 mois ! Ils nous traitaient comme des esclaves parce qu'on est noirs... On nous a frappé et uriné dessus... C'était l'enfer, nous avons vu tellement de gens mourir assassinés que c'était devenu normal de voir des cadavres partout autour de nous. Les enfants sont traumatisés. Ils devront vivre avec ça toute leur vie. »* Jahia se confie également : *« Je me suis faite violer alors que j'étais enceinte de notre troisième enfant » .*

Kemajou tient à raconter leur traversée de la méditerranée en zodiac : *« Le zodiac était troué et la mer était tellement violente que j'ai eu le tympan percé. On essayait de maintenir la tête des enfants hors de l'eau... J'ai cru que nous allions mourir là. »* Heureusement, la famille a été secourue par un bateau italien.

A présent, ils sont hébergés dans un centre pour familles du Samusocial et les enfants consultent la psychologue de la Cellule Petite Enfance : *« Avant, notre fils cadet refusait d'être dans la même pièce qu'une personne blanche et c'était impossible qu'un blanc le touche : pour lui, les blancs sont associés à des personnes qui frappent, qui sont méchantes, à cause de la torture que nous avons subie quand on était emprisonnés en Lybie. Aujourd'hui, il n'associe plus les blancs à des personnes dangereuses, il a même plein de petits copains blancs, »* explique Jahia.

« Grâce à Dieu nous sommes encore vivants. C'est un miracle que nous soyons encore en vie. Je voulais mettre les enfants à l'abri. La seule chose qui nous a fait tenir ce sont nos enfants, quand je les regarde, je sais que je dois me battre pour eux » , se livre une dernière fois Kemajou, avant d'être envahi par ses émotions.

**Noms d'emprunt*

ACCOMPAGNER

4. L'accompagnement - Pôle "Sans-abris"

4.1. L'accompagnement social

En mobilisant les ressources de l'usager et l'ensemble de nos partenaires, nos travailleur·euse·s sociaux·ales accompagnent la personne sans abri dans ses démarches visant à l'orienter vers des solutions de sortie de rue les plus durables possibles.

En 2021

- 3.334 personnes reçues en entretien individuel
- 1.647 personnes orientées vers une solution de logement

Objectifs

- Confirmer le diagnostic posé lors du premier accueil et identifier les besoins de la personne ;
- Aider la personne dans les démarches nécessaires à l'amélioration de sa situation ;
- Assurer l'accès à une éventuelle aide matérielle urgente (colis alimentaires, bons-repas pour les restaurants sociaux, avances sur les allocations du mois à venir, ...) ;
- Orienter la personne vers une solution de logement adaptée à sa situation.

Dans le cadre de l'hébergement d'urgence, le suivi social se fait par le biais de permanences, 7j/7 en journée et/ou en soirée. Il consiste en :

- des entretiens & anamnèses/ diagnostics médico-psycho-sociaux globaux ;
- un accompagnement individualisé de la personne dans ses démarches socio-administratives : recouvrement des droits sociaux (Revenu d'Intégration Sociale, allocations de chômage ou d'invalidité, mutuelle, etc.), mise en place de procédures juridiques (régularisation, droit de la famille) ;

- l'accompagnement physique de la personne dans ses démarches au sein des différents services et administrations ;
- le suivi de la scolarisation (inscription, suivi, soutien scolaire, etc.) ;
- les orientations de sortie de rue (maisons d'accueil, institutions spécialisées, logement, Housing First, etc.).

L'instauration du 24h/24 pour répondre à la pandémie de Covid-19

L'élargissement de l'offre d'accueil à un régime 24h/24 en 2020 -2021 destiné initialement à réduire la circulation du Covid-19 à l'extérieur a permis de renforcer considérablement le sentiment général de stabilité et renforcé les liens entre les hébergés et les équipes Psycho-Médico-Sociales (PMS). Ceci a permis d'améliorer nettement la qualité de l'accompagnement.

En 2021, nos équipes sociales ont reçu 3.334 personnes en entretien individuel, ce qui représente 55% du public accueilli durant l'année. L'ensemble des accompagnements sociaux, médicaux et psy ont permis d'orienter 1.647 personnes vers des solutions de sortie de rue.

4.2. L'accompagnement médical

Les travailleur·euse·s médicaux des centres d'hébergement d'urgence du Samusocial accueillent toutes les personnes qui souhaitent être examinées et les aident à recouvrer une prise en charge par la création ou le rétablissement d'un réseau de soins autour d'elles.

En 2021

- 174.590 prestations médicales auprès de 2.595 personnes hébergées, soit une moyenne de 478 prestations par jour
- 77.441 prestations dans l'ensemble de nos centres d'hébergement d'urgence, soit une moyenne de 212 prestations par jour
- 97.149 prestations dans notre centre médicalisé, la Médihalte, soit une moyenne de 266 prestations par jour

Objectifs

Les travailleur·euse·s médicaux·ales poursuivent plusieurs objectifs :

- **un diagnostic médical global** ;
- un **suivi des soins et des traitements** pour les personnes souffrant d'affections chroniques et/ou aigües ;
- l'orientation vers des structures de soins hospitalières et/ou des structures de soins ambulatoires (maisons médicales, ONE, planning familiaux ...) ;
- la **sensibilisation à la réduction des risques** ;
- la **sensibilisation à l'hygiène** ;
- le **planning familial** (prévention, contraception,...).

Chaque centre dispose d'une infirmerie avec le matériel médical nécessaire pour la prise des paramètres et la réalisation des soins de plaies mais également d'hygiène. Une pharmacie est également disponible pour des dépannages de médicaments indispensables et/ou d'urgence.

Les équipes médicales travaillent en **étroite coopération avec leurs collègues sociaux·ales et psychologues** ainsi qu'avec le **réseau extérieur**, dans le but de proposer un accompagnement le plus complet et adapté possible aux besoins et demandes de la personne.

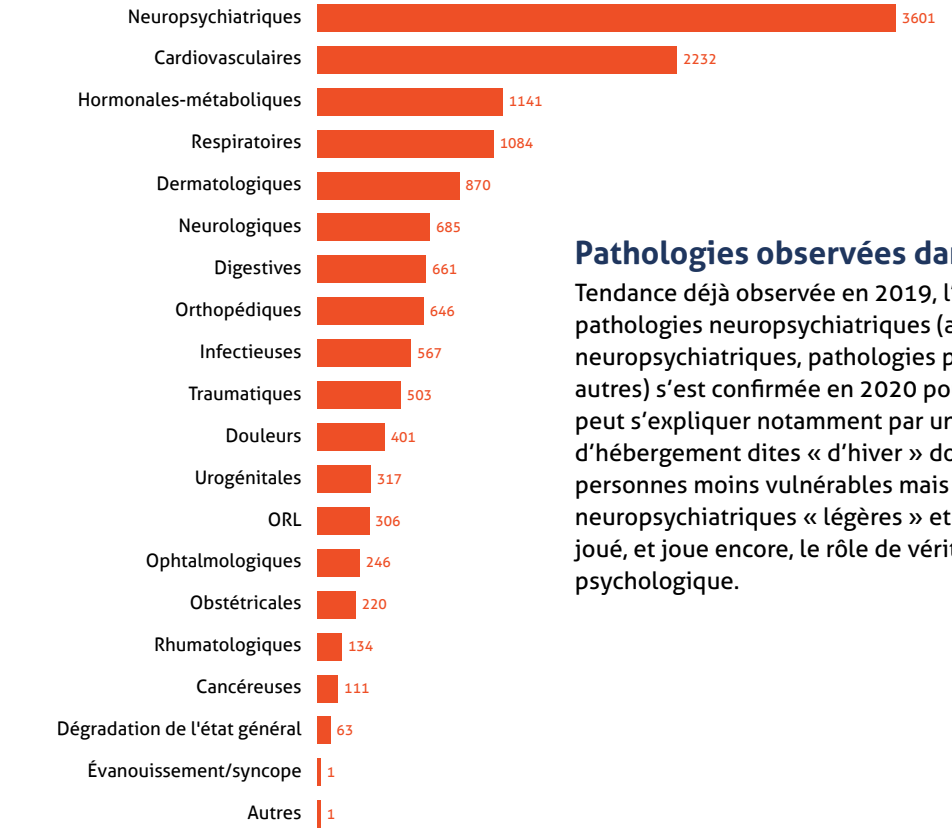
En 2021, tous nos dispositifs d'accueil ont pu bénéficier d'une **permanence infirmière**. Des médecins bénévoles de l'ONG Médecins du Monde réalisaient par ailleurs des consultations dans les centres.

Les personnes dont l'état de santé nécessite une période de convalescence et/ou des soins spécifiques peuvent être admises à la Médihalte, le centre d'hébergement médicalisé du Samusocial.

Prestations et activités menées

En 2021, 174.590 prestations médicales et infirmières (478 par jour) ont été réalisées dans l'ensemble des sites du Samusocial.

401 orientations aux urgences hospitalières ont été réalisées, soit plus d'une par jour, un reflet de la fragilité de notre public.



Pathologies observées dans l'ensemble des centres

Tendance déjà observée en 2019, l'augmentation de la prévalence des pathologies neuropsychiatriques (assuétudes et leurs conséquences neuropsychiatriques, pathologies psycho-psychiatriques et autres) s'est confirmée en 2020 pour devenir prédominante. Ceci peut s'expliquer notamment par une pérennisation des places d'hébergement dites « d'hiver » donnant un accès plus régulier à des personnes moins vulnérables mais plus sujettes à des problématiques neuropsychiatriques « légères » et par le contexte sanitaire qui a joué, et joue encore, le rôle de véritable catalyseur de souffrance psychologique.

4.3. L'accompagnement psychologique

Un service « psy » dans les sites de l'Urgence Sociale répond à une demande qui reste constante dans le milieu de la précarité sociale. En effet, l'évaluation globale (et donc pluridisciplinaire) d'une problématique est essentielle pour pouvoir l'appréhender au mieux.

En 2021

- 662 personnes reçues en entretien psy

Objectifs

À travers la prise en charge et le suivi individualisés, le service « psy » a pour objectif :

- de **créer un lien de confiance** avec la personne ;
- d'**atténuer sa souffrance psychique** et son sentiment d'exclusion par des rencontres régulières et une écoute active et empathique ;
- d'encourager la **reprise de liens avec les institutions** sociales/médicales ainsi qu'avec le réseau personnel de la personne – s'il y a ;
- si pas, proposer la **mise en place d'un réseau de soins** ;
- dans la mesure du possible, d'orienter l'individu vers un lieu de vie plus adapté ;
- de répondre aux **situations de crise/de décompensation** par une évaluation clinique « à chaud » et par la mise en place d'un cadre autour de la personne afin d'atténuer sa souffrance.

En 2021, nos équipes psy ont reçu 662 personnes en entretien individuel, ce qui représente 11% du public accueilli durant l'année. L'ensemble des accompagnements sociaux, médicaux et psy ont permis d'orienter 1.647 personnes vers des solutions de sortie de rue.

Une nécessité dans le milieu de la précarité sociale

Certaines de nos équipes sociales ne sont pas ou peu outillées pour la prise en charge de problématiques de santé mentale parfois complexes, et la nécessité d'implanter un service « psy » dans les centres d'hébergement d'urgence répond à une demande constante dans le milieu de la précarité sociale.

Par ailleurs, la prise en charge de la dimension « psy » reste essentielle dans l'évaluation des situations individuelles qui doivent être appréhendées de façon globale en mobilisant des compétences multidisciplinaires, psycho-médico-sociales.

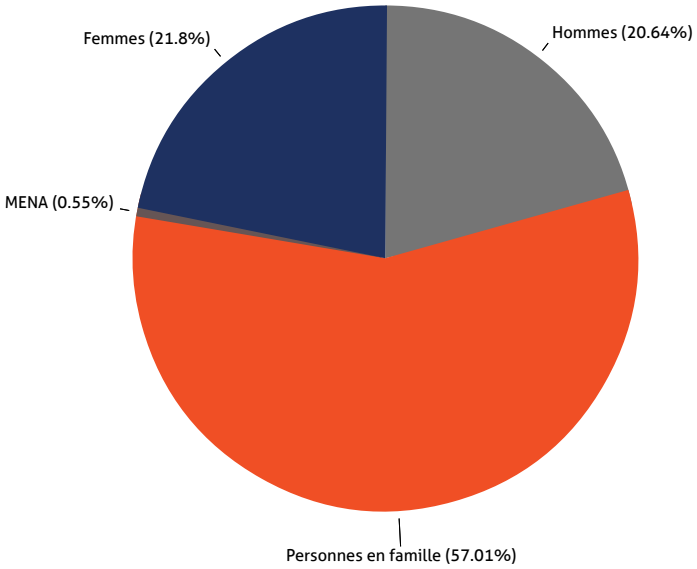
4.4. Orientations de sortie de rue

En 2021

- 1.647 personnes orientées vers une solution de logement
- 939 personnes en famille
- 359 femmes
- 340 hommes
- 9 MENA

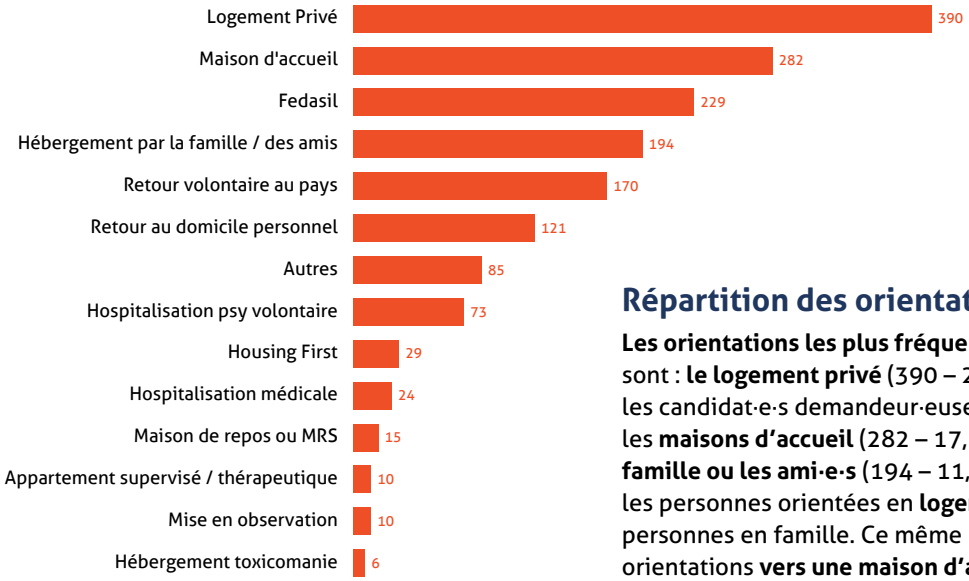
Répartition des 1.647 orientations selon la catégorie de public

En 2021, les équipes Psycho-Médico-Sociales (PMS) d'accompagnement ont fait aboutir les projets d'orientation de sortie de rue de 1.647 personnes. Ce chiffre connaît une hausse de 3,65% par rapport à 2020. Le passage à un accueil 24h/24 en 2020 et la mise en place de la séparation des différents types de publics, le système du report expliqué précédemment et le fait que les hébergé·e·s séjournaient dans les programmes d'hébergement du Samusocial durant des **périodes plus longues** ont considérablement **amélioré la qualité du suivi PMS et de la mise en place de solutions d'orientation.**



Hommes	340	20,64 %
Personnes en famille	939	57,01 %
MENA	9	0,55 %
Femmes	359	21,8 %

En 2021, 40,8 % personnes ont été orientées vers un logement privé ou une maison d'accueil. Les orientations les plus fréquemment menées par nos équipes sont : le logement privé, les maisons d'accueil et les centres Fedasil.



Répartition des orientations selon la composition

Les orientations les plus fréquemment menées par nos équipes sont : **le logement privé** (390 – 23,68%) ; les **centres Fedasil** pour les candidat·e·s demandeur·euse·s d'asile (229 – 13,9%) ; les **maisons d'accueil** (282 – 17,12%) ; **l'hébergement par la famille ou les ami·e·s** (194 – 11,78%). On constate que parmi les personnes orientées en **logement privé,** 72,56 % sont des personnes en famille. Ce même public représente 52,8% des orientations **vers une maison d'accueil.**

Ces chiffres illustrent une réalité de notre travail quotidien, la difficulté de trouver des portes de sortie post-urgence pour deux grands types de publics :

- les personnes en situation irrégulière sédentarisées en Belgique et pour lesquelles il n'existe aucune solution légale de sortie de rue : personnes sans papiers, migrant·e·s en transit, familles européennes sans adresse souhaitant rester en Belgique. Les seules portes de sortie qui s'offrent à ce public restent clandestines et donc précaires : réseaux communautaires, squats, errance vers d'autres villes...
- les personnes multi-carencées présentant un cumul de problématiques médico-psycho-sociales compromettant leur orientation vers d'autres programmes d'hébergement ou de relogement pratiquant des critères d'admission restrictifs. Exemples de profils qui restent bloqués dans nos structures d'urgence faute de perspectives d'orientation : les femmes toxicomanes ou présentant des problèmes « psy » avec enfants en bas âge ; les personnes présentant des troubles psychiatriques refusant une hospitalisation ; les personnes malades (diabète, handicap,...) mais ne nécessitant pas d'hospitalisation ou de revalidation ; les personnes âgées refusant les soins ; les familles comptant plus de 5 enfants ...

5. L'accompagnement - Pôle "Asile et migration"

Toute personne arrivée en Belgique ayant réalisé une demande d'asile et sollicitant la protection internationale des autorités belges est considérée comme ayant le statut de demandeur·euse de protection internationale. Selon la loi belge, ces personnes doivent donc être accompagnées le temps de la procédure et être hébergées.

Ce public est réparti en 4 catégories selon la composition familiale : hommes seuls ; femmes seules ; familles ; Mineur·e·s Etranger·ère·s Non Accompagné·es (MENA). Les critères d'admission sont encadrés par la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeur·euse·s d'asile et d'autres catégories d'étranger·ère·s.

Si la demande d'asile est acceptée, ils relèvent alors du régime de droit commun.

Si la demande d'asile est définitivement refusée, ils reçoivent un Ordre de Quitter le Territoire (OQT) et peuvent se retrouver dans une situation irrégulière s'ils décident de rester en Belgique.

Dans n'importe quelle situation, ils/elles pourront potentiellement être accueilli·e·s dans des centres d'hébergement d'urgence s'ils/elles n'ont pas d'autre solution.

Au sein des centres du Samusocial, les résident·e·s bénéficient d'un accompagnement :

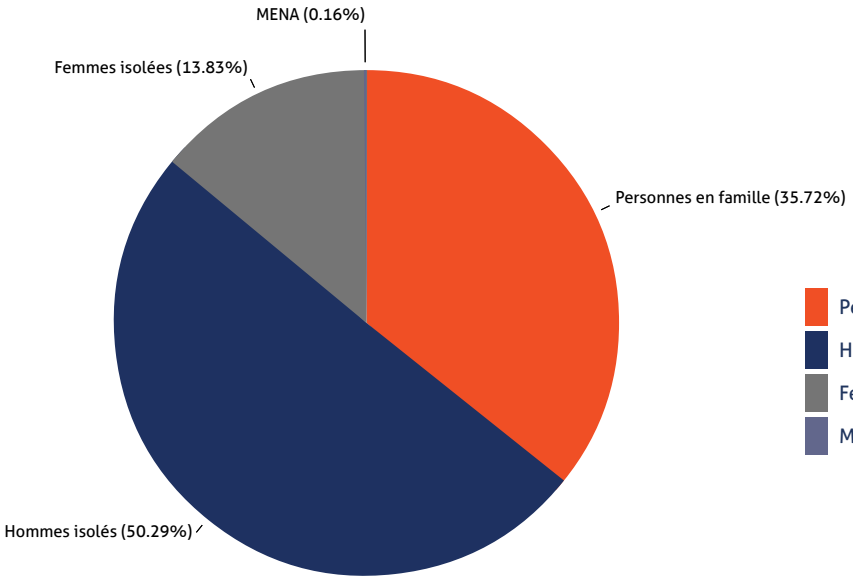
- Social : suivi administratif des dossiers, information et orientation des bénéficiaires vers les services compétents.
- Juridique : l'accompagnement a pour but l'ouverture de droits, la recherche de solutions adaptées et l'orientation vers des solutions d'insertion. Durant cet accompagnement, l'autonomisation des bénéficiaires sera tant que possible encouragée dans les démarches et la définition du projet, notamment par l'aide à la compréhension de l'environnement socio-sanitaire et administratif.
- Médical : mise en place de créneaux de permanences médicales deux fois par semaine avec la présence d'un médecin généraliste. L'infirmerie est accessible sans RdV en dehors des permanences.

TEMOIGNER

6. Observations sur le public accueilli – Pôle « Sans-abris »

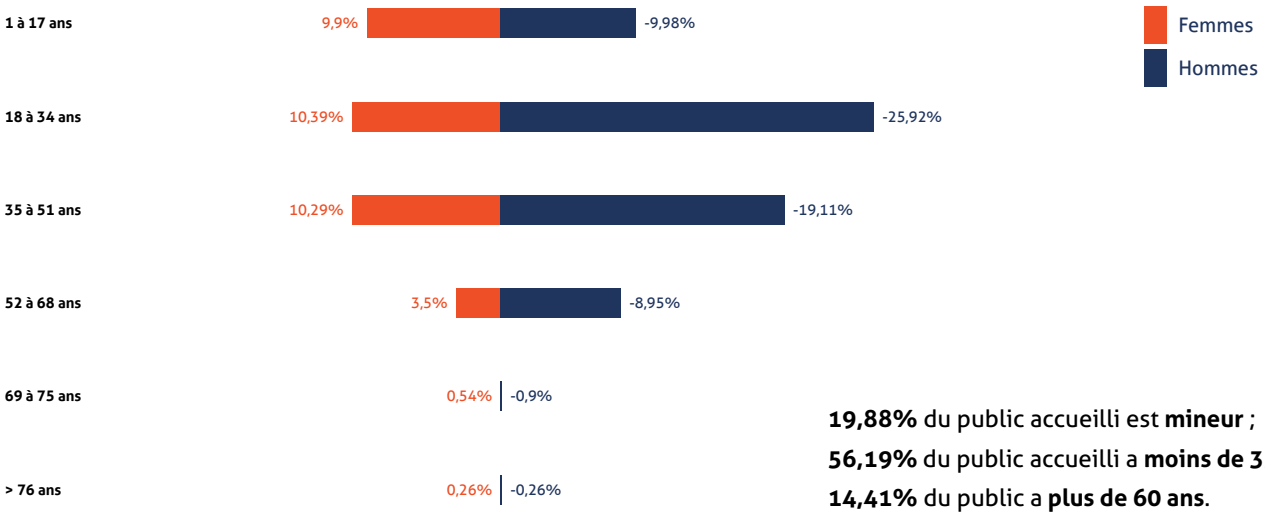
Répartition des 6.112 personnes accueillies en 2021

On constate une augmentation de 2,4% du nombre de personnes accueillies dans les programmes d'hébergement du Samusocial par rapport à l'an dernier (6.112 contre 5.965 en 2020) . Ceci s'explique notamment par le système de report, déjà mis en place l'année dernière. Les personnes disposant d'une réservation gardent leur place réservée et les personnes connues du Samusocial peuvent toujours obtenir un hébergement via la permanence téléphonique, dans la limite des capacités disponibles. Les accueils de nouvelles personnes seront restreints aux personnes en situation de vulnérabilité particulière, soit : les familles, les femmes seules, les personnes en sortie d'hospitalisation orientées par les hôpitaux et les hommes présentant une vulnérabilité particulière diagnostiquée par nos équipes médico-psycho-sociales.



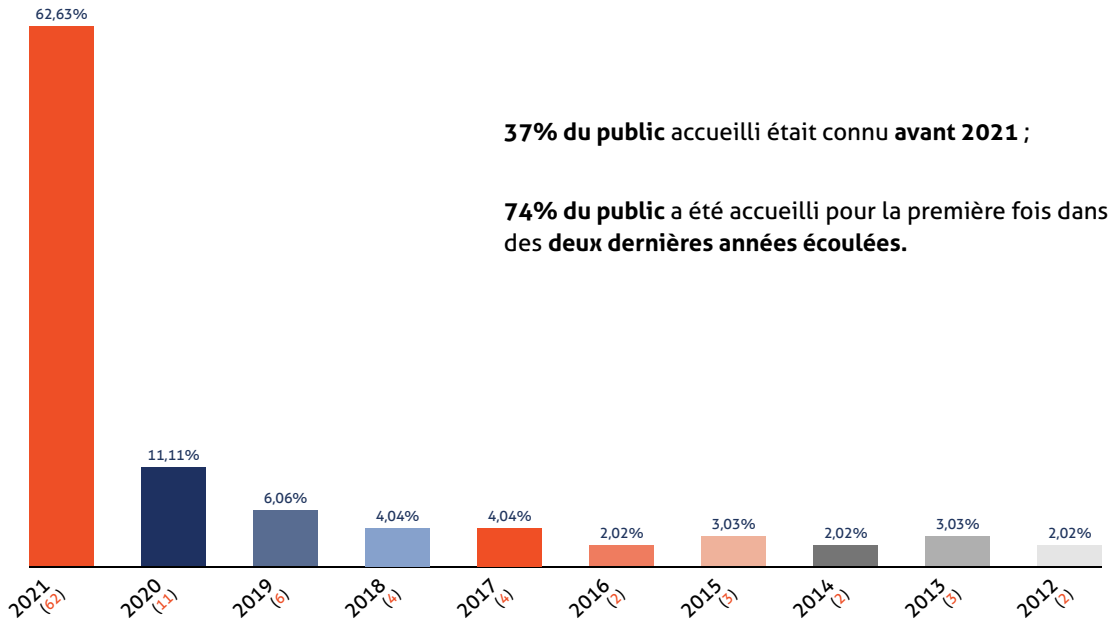
Personnes en famille	2.183	35,72 %
Hommes isolés	3.074	50,29 %
Femmes isolées	845	13,83 %
MENA	10	0,16 %

Âge des personnes accueillies



19,88% du public accueilli est **mineur** ;
56,19% du public accueilli a **moins de 35 ans** ;
14,41% du public a **plus de 60 ans**.

Répartition du public selon l'année de la première sollicitation



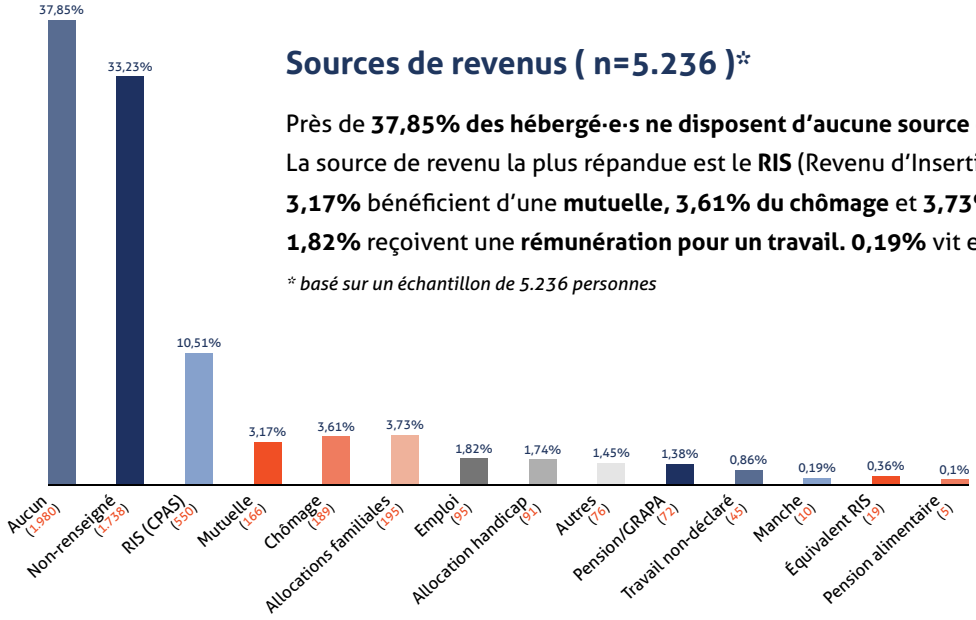
37% du public accueilli était connu **avant 2021** ;

74% du public a été accueilli pour la première fois dans le courant des **deux dernières années écoulées.**

Sources de revenus (n=5.236)*

Près de **37,85% des hébergé·e·s ne disposent d'aucune source de revenus** ;
La source de revenu la plus répandue est le **RIS** (Revenu d'Insertion Sociale), dans **10,5% des cas** ; **3,17%** bénéficient d'une **mutuelle, 3,61% du chômage** et **3,73%** des **allocations familiales** ; **1,82%** reçoivent une **rémunération pour un travail. 0,19%** vit exclusivement de la **manche**.

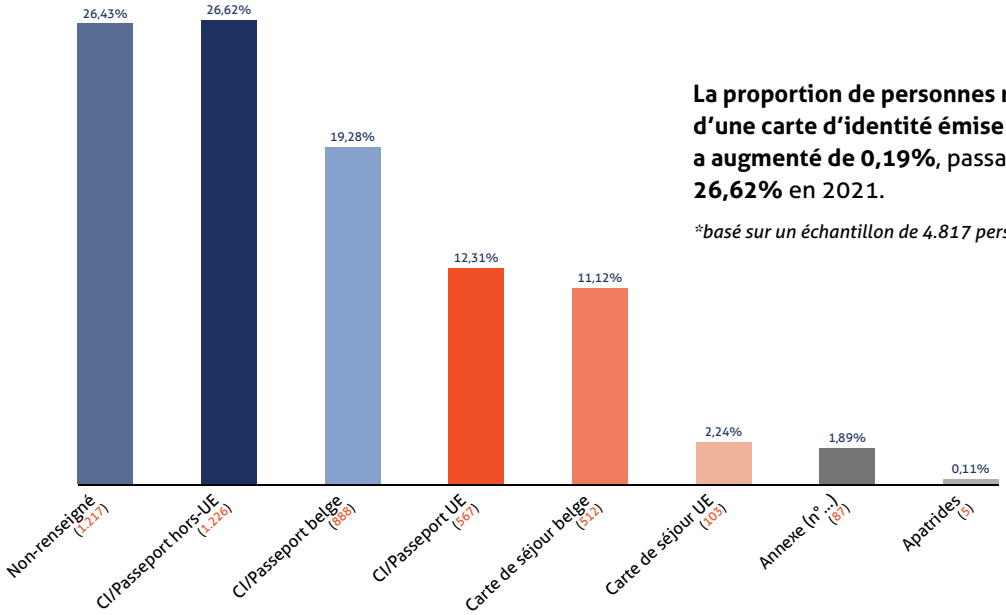
** basé sur un échantillon de 5.236 personnes*



Situation administrative (n=4.817)*

Seulement **30,4% des personnes accueillies en 2021 sont détentrices de papiers belges.**

14,55% sont détentrices de papiers européens. Parmi elles, on trouve de nombreux·euses Européen·ne·s de l'Est – notamment les Roms – devenus irrégulier·ère·s, leur statut de touriste ayant expiré. Pour ces personnes, la **seule perspective de sortie de rue semble être la régularisation** qui leur donnera droit au travail légal et aux aides sociales permettant l'orientation en logement à moyen ou long terme.

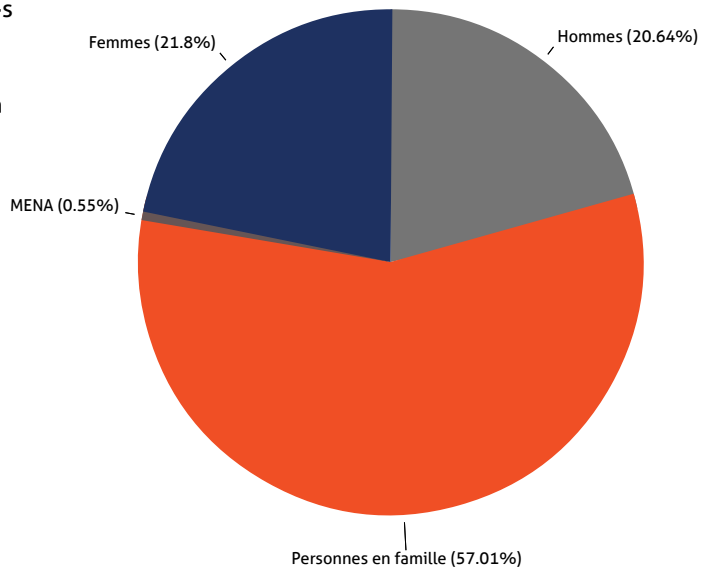


La proportion de personnes munies d'un passeport ou d'une carte d'identité émise par un pays extérieur à l'UE a augmenté de 0,19%, passant de **26,43%** en 2020 à **26,62%** en 2021.

**basé sur un échantillon de 4.817 personnes.*

Répartition des 1.647 orientations selon la catégorie de public

En 2021, les équipes Psycho-Médico-Sociales (PMS) d'accompagnement ont fait aboutir les projets d'orientation de sortie de rue de 1.647 personnes. Ce chiffre connaît une hausse de 3,65% par rapport à 2020. Le passage à un accueil 24h/24 en 2020 et la mise en place de la séparation des différents types de publics, le système du report expliqué précédemment et le fait que les hébergé·e·s séjournaient dans les programmes d'hébergement du Samusocial durant des **périodes plus longues** ont considérablement **amélioré la qualité du suivi PMS et de la mise en place de solutions d'orientation.**



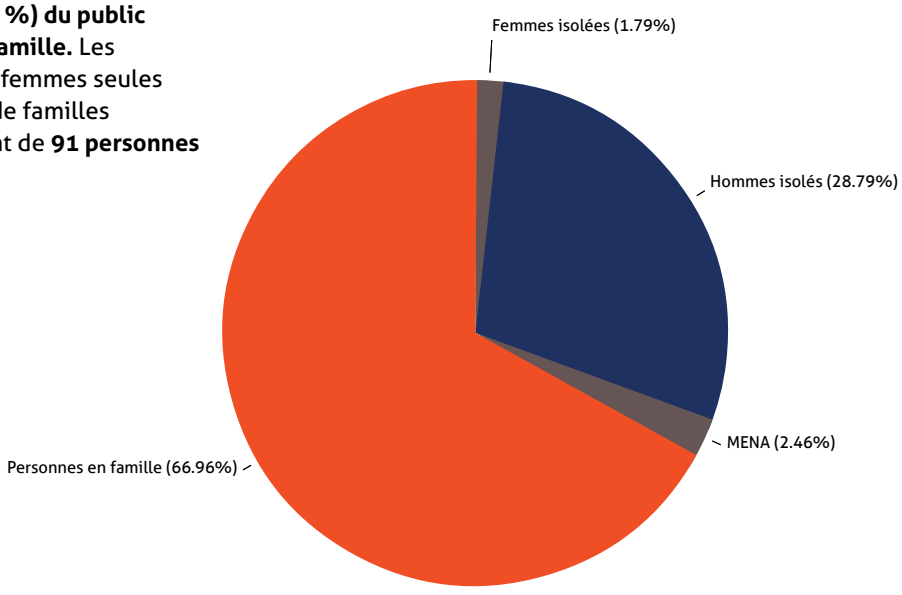
Hommes	340	20,64 %
Personnes en famille	939	57,01 %
MENA	9	0,55 %
Femmes	359	21,8 %

7. Observations sur le public accueilli – Pôle « Asile et migration »

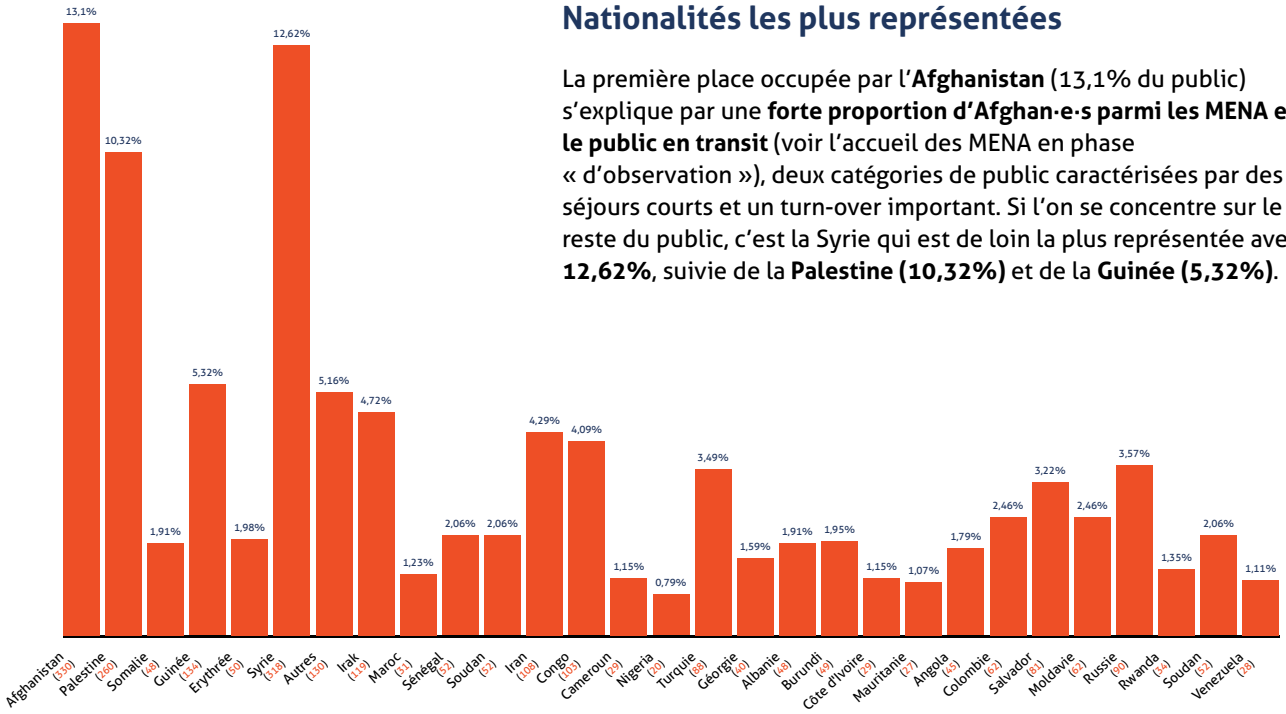
Répartition des 2.688 personnes hébergées

On constate que **plus de la moitié (66,96 %) du public accueilli est constitué de personnes en famille.** Les hommes seuls représentent **28,79%**, les femmes seules **1,79 %** et les MENA **2,46 %**. Le nombre de familles accueillies a fortement augmenté, passant de **91 personnes en 2020 à 1.800 en 2021.**

Femmes isolées	48	1,79 %
Hommes isolés	774	28,79 %
MENA	66	2,46 %
Personnes en famille	1.800	66,96 %

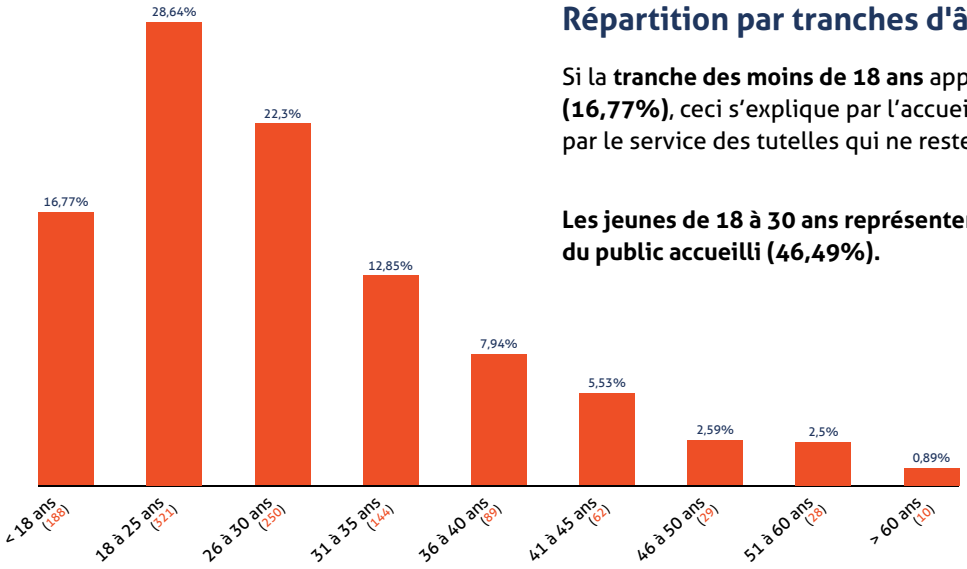


Nationalités les plus représentées



La première place occupée par l'**Afghanistan** (13,1% du public) s'explique par une **forte proportion d'Afghan·e·s parmi les MENA et le public en transit** (voir l'accueil des MENA en phase « d'observation »), deux catégories de public caractérisées par des séjours courts et un turn-over important. Si l'on se concentre sur le reste du public, c'est la Syrie qui est de loin la plus représentée avec **12,62%**, suivie de la **Palestine (10,32%)** et de la **Guinée (5,32%)**.

Répartition par tranches d'âge



Si la **tranche des moins de 18 ans** apparaît comme très représentée **(16,77%)**, ceci s'explique par l'accueil ponctuel des MENA envoyés par le service des tutelles qui ne restent que deux ou trois nuits.

Les jeunes de 18 à 30 ans représentent un peu moins de la moitié du public accueilli (46,49%).

4 cas de figure possibles lorsque des personnes quittent le centre :

- Elles obtiennent un statut de protection internationale (réfugié ou protection subsidiaire). La plupart des résident·e·s intègrent une « Initiative Locale d'Accueil » (ILA), le temps de leur transition vers un logement privé.
- Elles sont transférées vers un autre centre d'accueil du réseau d'hébergement de l'agence Fedasil.
- Elle reçoivent un « Ordre de Quitter le Territoire » (OQT). Ces personnes se voient désigner une « place-retour » dans un centre en Belgique.
- Elles renoncent à l'hébergement : certain·e·s résident·e·s quittent le centre pour aller en logement privé avant la fin de la procédure ou quittent la Belgique.

Constats et intentions

Les publics qui ont besoin de l'aide du Samusocial évoluent au fil des ans.

Les hommes restent majoritaires en rue à Bruxelles mais nos équipes relèvent chaque année un nombre croissant de familles avec enfants et de femmes qui se trouvent sans solution d'hébergement. Parmi elles, des femmes victimes de violences conjugales, souvent avec enfants, qui sont toujours plus nombreuses à faire appel à nos services dans l'espoir d'obtenir un accueil d'urgence. Le besoin d'aide est d'autant plus criant pour les femmes en situation irrégulière pour lesquelles très peu d'alternatives d'accueil existent. Hormis le centre hivernal géré par la Croix-Rouge, le Samusocial est en effet la seule organisation en Région bruxelloise qui accueille dans ses structures d'hébergement des femmes irrégulières victimes de violences.

Comme les années précédentes, les personnes sans papiers et les irrégulier·ière·s constituent plus de 60% des personnes accueillies dans nos centres.

Les Mineur·e·s Étranger·ère·s Non Accompagné·e·s (MENA) sont aussi aidé·e·s par nos équipes, à la fois en rue, dans les squats mais également dans nos centres d'accueil.

Enfin, nous aidons un nombre croissant de demandeur·euse·s d'asile, année après année, dans nos centres d'accueil ouverts sous mandat de l'agence Fedasil. Mais également en rue, par l'action de nos équipes mobiles d'aide, de nombreux·euses primo-arrivant·e·s se retrouvant de facto sans-abri car ils/elles doivent attendre plusieurs jours, voire plusieurs semaines avant d'enfin pouvoir enregistrer leur demande et bénéficier d'un hébergement comme prévu par la loi accueil.

Personnes sans abri, en situation régulière sur le territoire ou non, personnes sans papiers, Mineur·e·s Étranger·ère·s Non Accompagné·e·s, demandeur·euse·s d'asile, migrant·e·s en transit, femmes victimes de violences, jeunes en rupture familiale, personnes chronicisées dans l'errance ... ce qui compose ce que l'on appelle le sans-abrisme englobe une multitude de situations et de profils différents qui nécessitent de pouvoir mettre en place des approches diverses les plus spécifiques possibles.

Une approche globale intégrée/ décloisonnée ...

Face à cette diversité de situations, il nous paraît de plus en plus nécessaire de développer des politiques et des programmes intégrés considérant l'ensemble des composantes du public sans abri. Nous pensons à ce titre qu'aucune solution globale ne pourra être trouvée au sans-abrisme sans des solutions pour les sans-papiers et les irréguliers, qui constituent une partie très importante des personnes hébergées dans nos centres d'accueil.

Par ailleurs, il n'est pas rare que certaines personnes suivies par nos services voient leur statut administratif évoluer au fil du temps. Un exemple parmi d'autres : Essi est demandeur d'asile, il est d'abord accueilli dans l'un de nos centres pour demandeur·euse·s d'asile ouvert sous mandat Fedasil (financement fédéral). Mais il est finalement débouté, perd son droit à l'hébergement Fedasil et reçoit un Ordre de Quitter le Territoire, qu'il ne suivra pas. Il n'a droit à aucune aide sociale, exceptée l'Aide Médicale Urgente. Il devient "sans-papiers", sans ressources et sans abri. Il peut, quand les capacités disponibles le permettent, être hébergé certains soirs dans l'un de nos centres d'accueil (financement régional). Par ailleurs, son statut le condamne à vivre dans l'impossibilité pratique de trouver des solutions légales et durables de sortie de rue.

Dans ce contexte, nous observons que des synergies doivent être renforcées entre les politiques et les programmes d'aide aux personnes sans abri et les programmes et actions destinées aux personnes sans papiers, aux migrant·e·s et aux demandeur·euse·s d'asile. Aujourd'hui, les programmes d'accueil des personnes sans abri, de demandeur·euse·s d'asile et de migrant·e·s en transit sont gérés par trois Ministres différents. Ce qui ne facilite pas la cohérence globale.

Un modèle de l'accueil résidentiel permettant un hébergement et un accompagnement différenciés selon les publics

Les conditions particulières de 2020, la pandémie de Covid-19 et les mesures gouvernementales mises en place pour l'endiguer ont eu pour conséquence de voir aboutir une série de mesures que prônait déjà le Samusocial en 2019, notamment :

- un accueil 24/24H systématique dans tous les dispositifs d'hébergement d'urgence ;
- des infrastructures adaptées à l'hébergement et permettant un accueil différencié des publics ;

Nous sommes parvenus tant bien que mal à maintenir ce nouveau mode d'accueil en 2021 malgré les réductions de capacités d'hébergement que nous avons dû réaliser suite à la fin de certains financements. L'objectif et le défi pour 2022 sont de préserver ces acquis en termes de qualité d'accueil, dans un contexte budgétaire tendu.

Chaque public devrait idéalement être accueilli dans un centre adapté aux particularités de sa situation. C'est un objectif vers lequel nous tendons avec les moyens dont nous disposons, en développant une offre de centres spécialisés proposant un accueil différencié des publics : la Médihalte pour les personnes malades et/ou en revalidation, les centres pour familles, le centre pour femmes isolées, ...

Certes, les structures plus spécifiques ont une taille plus réduite et coûtent souvent plus cher que les centres d'urgence. Mais elles permettent d'augmenter l'efficacité des accompagnements et la recherche de solutions de sortie de rue. Les chiffres sont sans appel : en 2021, ce sont 1.647 orientations de sortie de rue qui ont pu être réalisées par nos équipes. Un résultat historique qui confère tout son sens à notre action.

Une approche spécifique pour les femmes et les familles, en dehors de toute logique saisonnière.

Les publics des familles et des femmes seules présentent chacun des particularités qu'il faut pouvoir appréhender de façon spécifique à l'aide d'une offre de services adaptée. On n'accueille et n'accompagne pas une famille avec enfant(s) de la même façon que des personnes isolées qui présentent parfois un passé d'errance et de vie en rue chargés.

De la même façon, les femmes seules arrivent souvent dans nos centres porteuses d'une histoire chargée de violences et doivent pouvoir être accueillies dans un cadre sécurisant exclusivement réservé au sexe féminin, à la fois pour qu'elles puissent se retrouver en tant que femmes et qu'elles puissent se projeter au-delà de la survie dans l'instant, pour se consacrer sereinement aux démarches qui leur permettront d'envisager une sortie de rue.

Ces dispositifs spécifiques doivent être structurels et dépasser la logique saisonnière qui offre davantage de moyens durant la saison hivernale ou durant les crises comme celle du Covid-19. Ces publics nécessitent un nombre stable de places toute l'année.

Le renforcement nécessaire des équipes mobiles d'aide

L'action d''Aller vers' des équipes de maraude constitue le cœur de mission du Samusocial : se porter à la rencontre des plus vulnérables et des personnes qui n'appellent parfois plus à l'aide.

Nous souhaitons pouvoir renforcer cette action mobile essentielle, particulièrement la nuit, durant laquelle les besoins sont les plus grands. Les autres services ne sont plus actifs en dehors des heures de bureau et la tombée du jour renforce encore la détresse des personnes sans solution d'hébergement.

En 2021, nous avons poursuivi l'activité de l'Outreach Support Team (OST), une équipe mobile constituée en consortium avec Médecins du Monde et Médecins Sans Frontières, qui assure une veille humanitaire et médicale, notamment auprès des personnes vivant en squats. Cette équipe était toujours en activité à la fin 2021, son avenir sera déterminé courant 2022.

L'équipe mobile Gare du Nord, dont l'action se concentrait principalement sur l'aide aux migrant·e·s et aux personnes présentes dans le quartier Nord, a été intégrée au dispositif mobile préexistant du Samusocial.

Par ailleurs, nos équipes mobiles restent le baromètre de l'évolution du sans-abrisme à Bruxelles, le premier niveau d'alerte sur des situations humanitaires nécessitant une intervention d'urgence. Leur action nous permet de suivre l'évolution des mouvements des personnes sans hébergement et l'évolution des squats.

Des réponses à la question des « sans-droits »

Nous le rappelons encore, pour résoudre le sans-abrisme, il faut aussi résoudre la question des sans-papiers (extra-européens) et des irrégulier·ière·s (européen·ne·s au statut touriste expiré et sans adresse sur le territoire).
Ces "sans-droits" constituent plus de deux-tiers des personnes hébergées par le Samusocial chaque année et ne peuvent prétendre à aucune autre aide que l'Aide Médicale Urgente. À défaut de pouvoir être orientées vers des solutions d'insertion, ces personnes en souffrance doivent pouvoir être aidées, comme n'importe quel individu en détresse sociale.

Il serait par ailleurs intéressant de rechercher des solutions structurelles de logement alternatives aux centres d'urgence pour les sans-papiers sur le territoire bruxellois.

Développer notre action en synergie avec les autres acteurs de terrain

Le Samusocial développe son action dans le cadre plus large de l'action des autres acteurs en Région bruxelloise. Nous les considérons comme des partenaires animés par l'accomplissement d'une mission commune : l'aide aux personnes sans abri ou en demande de protection internationale. Plus que jamais, la diversité des publics aidés et de leurs besoins implique de travailler en synergie avec ces partenaires.

Ces collaborations se font bien entendu autour des complémentarités de chaque acteur. Mais depuis quelques années, l'arrivée de nouveaux acteurs importants (Médecins Sans Frontières, Croix-Rouge, Plateforme citoyenne) dans le secteur participe au partage de la "charge", notamment la charge de l'hébergement d'urgence gratuit. Cette dilution de la charge entre acteurs soulage non seulement sa mise en oeuvre mais la stimule également. En outre, elle enrichit et renforce nos fonctions d'observation, de témoignage et d'alerte qui se développent désormais davantage sur un mode collectif, en renforçant ainsi leur impact. Unir nos expertises pour renforcer l'efficacité et l'impact de nos actions mais également unir nos voix pour augmenter notre pouvoir de mobilisation.

À cette fin, le développement d'outils de collecte et d'analyse de données reste un enjeu on ne peut plus actuel – notamment sur la question migratoire – afin de connaître le plus précisément possible le public qui a besoin d'aide et définir les réponses opérationnelles qui seront déployées en conséquence.

La difficulté de trouver des pistes d'orientation pour de nombreuses personnes

Les chiffres parlent d'eux-mêmes, sur 6.112 personnes accueillies en 2021, 1.647 ont été orientées vers des solutions de sortie de rue ou vers des alternatives à l'hébergement offert dans nos centres d'urgence. Lorsque l'on connaît la complexité des situations rencontrées par nos équipes sur le terrain, ces chiffres témoignent de l'utilité d'organiser l'accompagnement de ces personnes directement depuis nos centres d'urgence. Mais il reste 4.465 personnes accueillies qui n'ont pu être orientées vers d'autres solutions d'hébergement... Ce chiffre illustre une réalité de notre travail quotidien, la difficulté de trouver des portes de sortie post-urgence pour trois grands types de publics :

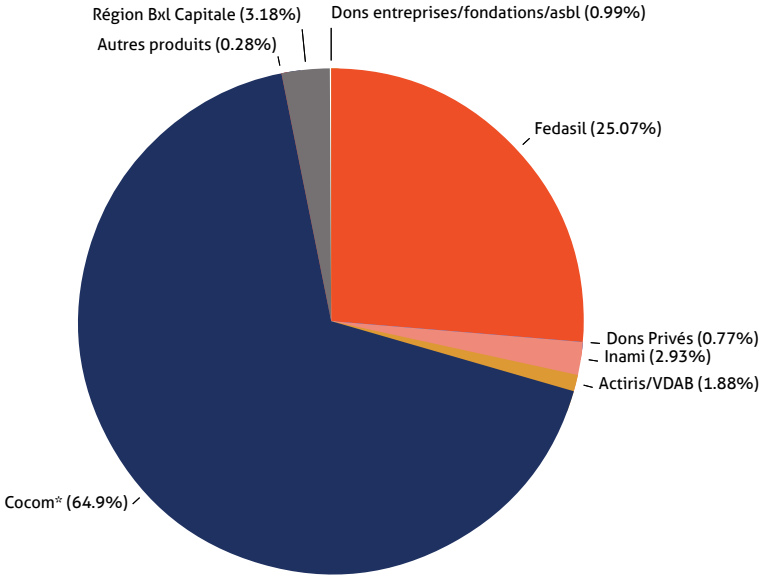
- **les personnes en situation irrégulière** sédentarisées en Belgique et pour lesquelles il n'existe aucune solution légale de sortie de rue : personnes sans papiers, migrants en transit, familles européennes sans adresse souhaitant rester en Belgique. Les seules portes de sortie qui s'offrent à ce public restent clandestines et donc précaires : réseaux communautaires, squats, errance vers d'autres villes...
- **les personnes présentant un cumul de problématiques médico-psycho-sociales** compromettant leur orientation vers d'autres programmes d'hébergement ou de relogement pratiquant des critères d'admission plus restrictifs.
  Exemples de profils qui restent bloqués dans nos structures d'urgence faute de perspectives d'orientation : les femmes toxicomanes ou présentant des problèmes « psy » avec enfants en bas âge ; les personnes présentant des troubles psychiatriques refusant une hospitalisation ; les personnes malades (diabète, handicap,...) mais ne nécessitant pas d'hospitalisation ou de revalidation ; les personnes âgées refusant les soins ;
- **les familles nombreuses** comptant plus de trois enfants ainsi que les familles avec garçons adolescents qui sont plus rarement admises dans les structures d'accueil de deuxième ligne de type maisons d'accueil.

Rapport Financier

Budget 2021 : 37.311.187 €

Le budget est calculé sur base de l'année calendrier 2021

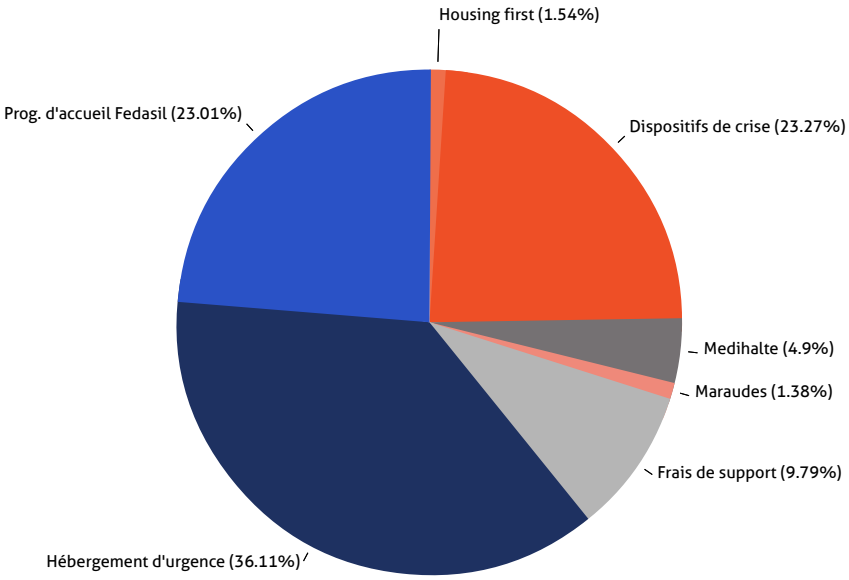
Budget 2021 : Sources de financement



Dons entreprises/fondations/asbl	0,99%
Fedasil	25,07%
Dons Privés	0,77%
Inami	2,93%
Actiris/VDAB	1,88%
Cocom*	64,91%
Autres produits	0,28%
Région Bxl Capitale	3,18%

*Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale

Budget 2021 : Ventilation par missions



Housing first	1,54%
Dispositifs de crise (hiver/Covid)	23,27%
Medihalte	4,90%
Maraudes	1,38%
Frais de support	9,79%
Hébergement d'urgence	36,11%
Programme d'accueil Fedasil	23,01%

En 2021, les sources de financement Cocom, Fedasil et Inami ont subi une légère augmentation.

Il est intéressant de constater qu'en comparaison avec l'année 2020, les dons privés et **les dons entreprises/ Fondations /Asbl sont passés de 1,31% (soit 471.111 €) à 1,76 % (soit 656.676,89 €)**. Cette augmentation des dons s'explique notamment par le recrutement d'une Chargée de Fundraising et l'établissement d'une stratégie de récolte de fonds.

Suite au scandale survenu il y a 5 ans, le Samusocial a cessé ses activités de fundraising et s'est concentré sur la mise en œuvre des recommandations de la Commission d'enquête parlementaire, permettant de mettre en place des mesures de bonne gouvernance. Parmi elles, le changement des statuts : en mai 2019, l'ancienne association privée est liquidée, le Samusocial devient une asbl de droit public.

Avec ce transfert, le Samusocial perd son agrément fiscal, perte empêchant la déductibilité fiscale pour les donateurs. Il faudra attendre une année complète pour refaire une demande d'agrément, début 2021. Le Samusocial décide dans le même temps de relancer la récolte de fonds, et engage en avril une Chargée de fundraising. En octobre 2021, le Samusocial est à nouveau doté d'un agrément fiscal.

Christine Rousseau, chargée de fundraising : *« La transparence est aujourd'hui notre fer de lance dans la communication envers nos donateurs. Notre demande d'adhésion à l'Association pour une Ethique dans les Récoltes de Fonds (AERF) constitue certainement un important gain de confiance envers nos donateurs : les membres de l'AERF signent une charte éthique et sont ainsi soumis à un contrôle annuel strict de toutes les publications autour des appels à dons et doivent donner la preuve de la mise à disposition des comptes annuels auprès des donateurs (rapport financier détaillé autour de la récolte de fonds et des coûts : bilan, comptes de résultats, détail des coûts et recettes). Le ratio d'1€ dépensé pour 3€ récoltés – établi par le SPF Finances – doit impérativement être à l'équilibre.*

Une enquête réalisée en 2021 auprès d'un échantillon de 1000 personnes a démontré que peu de Bruxellois connaissaient le Samusocial. Le fundraising reste donc un levier de communication, une occasion de faire connaître les missions du Samusocial et de sensibiliser aux problématiques du sans-abrisme. Ne perdons pas de vue également que peu de personnes savent qu'il existe la possibilité de donner au Samusocial, qui est une asbl de droit public. Les défis sont donc nombreux. »

Gouvernance et transparence

Gouvernance, transparence, qualité de l'accueil, accompagnement vers l'insertion, … le Samusocial dresse un premier bilan positif.

Depuis la mise à l'écart des ancien·ne·s dirigeant·e·s survenue il y a 4 ans, **le Samusocial est devenu 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 représentant·e·s de la société civile, dont le président, mais également, pour la majorité de ses membres, de représentant·e·s et d'observateur·trice·s 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 représentant·e·s de la société civile et du secteur de l'aide aux personnes sans abri.** « *Cette gouvernance mixte constitue une véritable valeur ajoutée, offrant une diversité d'acteurs et permettant une vraie culture de débat* », selon **Stéphane Heymans,** président du Samusocial.

Depuis qu'elle est aux commandes, l'équipe dirigeante est animée par **trois grands objectifs prioritaires : Améliorer la gouvernance et la gestion interne, améliorer la qualité de l'accueil et des services offerts et restaurer la confiance auprès de toutes les parties prenantes**, soit les usagers de nos services, les premier·ère·s concerné·e·s, les équipes engagées sur le terrain, les partenaires socio-sanitaires et institutionnels, les politiques et les bailleurs qui nous mandatent et les donateur·trice·s qui soutiennent notre action d'aide aux plus démuni·e·s.

Pour atteindre ces objectifs, le Samusocial a pris des **mesures fortes et réorganisé le fonctionnement interne de l'association afin de répondre aux recommandations de la Commission d'enquête** : mise en demeure des ex-administrateur·trice·s et constitution partie civile en vue de récupérer les jetons de présence perçus de manière illégitime, gratuité des mandats des administrateur·trice·s actuel·le·s, organisation équilibrée des délégations de pouvoir par le conseil d'administration, gestion rigoureuse et équitable des ressources humaines, plafond des rémunérations et alignement aux barèmes de la fonction publique, mise en place d'une comptabilité analytique et d'un système de contrôle interne rigoureux, mise en place d'un inventaire des dons, gestion globale de la qualité des services offerts.

« *Nous avons implémenté ces mesures dans un contexte continu de crise (crise sanitaire, crise de l'asile, crise des familles en rue) tout en augmentant substantiellement le volume d'activités et en ouvrant toute une série d'infrastructures. L'exercice était délicat, il s'agissait de ne pas alourdir le fonctionnement interne et de préserver l'agilité et la réactivité qui restent essentiels pour un dispositif comme le nôtre. Mais nous pouvons aujourd'hui affirmer que nous avons relevé le défi avec succès* » , explique **Stéphane Heymans**.

En effet, ces deux dernières années, de nombreux défis opérationnels sont apparus. Des challenges relevés avec brio par les équipes du Samusocial. Ces défis étaient liés aux nombreuses crises mais répondaient également à l'enjeu crucial de l'amélioration de la qualité de l'accueil offert par l'association : « *Ouverture d'hôtels et de centres de confinement, ouverture du premier centre d'accueil pour femmes isolées, de centres pour demandeurs d'asile, places d'accueil supplémentaires pour familles, passage à un accueil 24h/24, fractionnement des dortoirs en chambres, installation systématique de consignes pour sécuriser les affaires, révision des protocoles de nettoyage… Malgré le tourment provoqué par le scandale de 2017, les équipes sont restées mobilisées pour la mission sociale et dans des circonstances difficiles. Cet engagement au jour le jour mérite d'être salué* », souligne **Sébastien Roy**, directeur général.

Aujourd'hui, 5 ans après la crise, le Samusocial a non seulement réussi à garder sa place prépondérante d'acteur de l'hébergement bruxellois mais il est aussi devenu l'un des opérateurs bruxellois les plus importants en matière d'aide aux personnes sans abri et, dans une mesure croissante, aux demandeur·euse·s de protection internationale. Chaque jour, les 12 centres d'accueil du Samusocial accueillent plus de 1.500 personnes et les équipes mobiles d'aide travaillent 24/7 sur l'ensemble de la région bruxelloise. Chaque année, sur près de 6.000 personnes accueillies, environ 1.500 sont orientées vers des solutions de sortie de rue.

Ces chiffres rappellent l'importance de l'engagement quotidien des 400 à 500 travailleurs qui font du Samusocial un dispositif agile et performant dans l'aide d'urgence aux personnes sans solution d'hébergement.

Le programme « Insertion socio-professionnelle »

En juillet 2020, l'ancien service de coordination des travailleur·euse·s sous contrat Article 60§7 a été intégré au sein du département des Ressources Humaines pour créer le programme "Insertion socio-professionnelle".

L'objectif : élargir le champ de l'insertion professionnelle au sein du Samusocial, notamment en ajoutant au suivi du programme Articles 60§7, le suivi des stagiaires, des Agents Contractuels Subventionnés (ACS) et des prestataires de peines de Travail d'Intérêt Général (TIG). Autre objectif, prospecter de nouvelles pistes d'insertion socio-professionnelle en adhésion avec la Vision, les Missions et les Valeurs du Samusocial.

Le programme "Insertion socio-professionnelle" assure :

- l'accompagnement des travailleur·euse·s sous contrat article 60§7 tout au long de leurs contrats d'insertion,
- le suivi administratif des stagiaires,
- le suivi administratif des contrats ACS en collaboration avec ACTIRIS,
- le lien avec les SEMJA (Services d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives) pour les prestataires de peines de travail d'intérêt général.

En 2021

106
personnes sous contrat article 60§7 ont été accompagnées par le programme "Insertion socio-professionnelle"

53
ont vu leurs contrats se terminer courant 2021

26
travailleur·euse·s ont pu être engagé·e·s comme salarié·e·s

2021 en quelques chiffres

En 2021, 106 personnes sous contrat article 60§7 ont été accompagnées par le programme « Insertion », dont 53 ont vu leurs contrats se terminer courant 2021 en raison de la fin de leur parcours d'insertion ou de la rupture de leur contrat. Parmi ces 53 fins de contrat, 26 travailleurs·euses ont pu être engagé·e·s comme salarié·e·s au sein du Samusocial en qualité d'accueillant·e, chauffeur, agent d'entretien, aide-cuisine, veilleur·se de nuit, travailleur·se polyvalent·e, support IT,...

L'activité relative au suivi des stagiaires, des ACS et des prestataires de Travail d'Intérêt Général s'est développée fin 2020.

Concrètement, 46 stagiaires (2 art-thérapie / 5 AS / 5 COM / 2 droit / 4 éduc / 2 ergothérapie / 19 infi / 1 IT / 3 santé communautaire / 1 santé publique / 1 observation / 1 psy) ont intégré les équipes du Samusocial. 7 Prestataires de peines de Travail d'Intérêt Général sont également venus compléter les équipes du Samusocial via les Services de Mesures Judiciaires Alternatives.

Une convention ACS a été mise en place pour l'engagement de 16 personnes dans le cadre du Plan de relance et redéploiement face à la crise Covid avec ACTIRIS.

De plus, nous avons établi des collaborations avec les CPAS d'Anderlecht – de Watermael Boitsfort – de Woluwé-St-Lambert, pour un réseau total de 6 CPAS.

Analyse de l'action 2021

Pendant l'année 2021, nous avons eu la possibilité de consolider les projets intégrés l'année précédente.

- La collaboration existante avec Actiris via une convention pour l'engagement d'Agents Contractuels Subventionnés (ACS) a été renforcée par une deuxième convention dans le cadre du Plan de Relance et Redéploiement face à la crise Covid. Celle-ci nous a permis d'engager 16 travailleur·euse·s sous des conditions ACS à des tarifs avantageux.

- L'accueil des stagiaires en provenance d'écoles a été centralisé par le programme « Insertion », permettant de donner un chiffre global de personnes accueillies dans notre institution mais aussi de constater une forte demande pendant cette crise sanitaire. Plus d'une centaine de candidatures ont dû être refusées, notamment celles qui concernent notre corps de métier : les assistant·e·s sociaux·ales et les éducateur·trice·s.

- Le flux de prestataires de peines de travail via les SEMJA (Service d'Encadrement de Mesures Judiciaires Alternatives) reste faible mais nous collaborons toujours avec le SEMJA d'Evere et Bravvo (Ville de Bruxelles). Ces expériences ont permis de développer une vision sur la possibilité d'intégrer des profils alternatifs au travail dans les centres.

Perspectives

- Alignement avec la politique institutionnelle des horaires pour le passage à 38 heures effectives pour les travailleur·euse·s en insertion.
- Continuer à développer notre réseau partenarial avec les CPAS de la Région bruxelloise et élargir l'offre de formations à proposer aux tavailleur·euse·s en insertion, en collaboration avec les différents CPAS.
- Nous travaillons pour élargir l'accompagnement des tavailleur·euse·s sur le terrain dans le but d'optimiser leurs connaissances du cadre de travail. Dans cette perspective, nous allons mettre en place des permanences spécifiques pour l'accompagnement administratif des prestations des travailleur·euse·s sous contrat Article 60§7.

Rencontre avec Mustafa, polyvalent au Samusocial

« Je m'appelle Mustafa, j'ai 28 ans et je viens d'Irak. J'ai fui Daesh qui voulait nous enrôler, mon frère et moi. À l'époque, j'étais électricien. Aujourd'hui, je suis travailleur polyvalent au Samusocial.

Je suis arrivé en Belgique en 2015 et j'ai résidé au Petit Château pendant un an. C'est pendant cette période que j'ai décidé d'aider les réfugiés au parc Maximilien en tant que bénévole, durant près de deux ans. Ça m'a permis d'améliorer mon français. En mars 2021, j'ai été embauché au Samusocial en tant qu'article 60. J'ai commencé comme veilleur de nuit et je me sentais un peu seul. J'ai donc demandé à travailler en journée et c'était mieux pour moi. On m'a ensuite proposé de postuler en tant que polyvalent en CDI, et j'ai été engagé au centre de transit. J'en suis très reconnaissant.

J'aime beaucoup mon travail : je me lève le matin et je sais que je vais aller travailler avec envie, avec des gens que j'apprécie. Je fais un peu de tout : je sers la nourriture, je fais la vaisselle, je fais respecter les règles du centre, etc. J'aide à traduire de l'arabe au français lorsqu'on en a besoin. J'aime travailler en équipe, on ne s'ennuie pas ! J'organise aussi des activités pour les résidents avec un collègue : des matchs de football, par exemple. Ce que je préfère, c'est quand je sers la nourriture. Je suis passé par le même chemin que les résidents du centre. Cette situation, je l'ai vécue. Alors, ça me fait plaisir de donner, et de faire en sorte que les résidents n'aient plus faim. Je sais comment on peut se sentir lorsqu'on arrive ici et qu'on ne sait pas quoi faire, j'apporte ça aussi dans mon travail. »

Partenaires, Merci !

L'action du Samusocial et de ses équipes s'organise autour d'un réseau de partenaires associatifs, publics et privés.

Nos partenaires associatifs

Abaka – l'ADDE – Les membres de l'AMA – Alias – les Amis d'Accompagner – Aquarelle – l'Arbre de vie- Arc-en-ciel – Ariane – Article 27 – Association des locataires – La bibliothèque Saint-Henri – Bru4Home – Bruxelles Accueil Porte Ouverte – Caritas – le CAW – COMBO- CCL – la cellule Herscham – la cellule Hestia – 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 – Clowns sans frontières – Compagnons dépanneurs – Consigne Article 23 – Convivial – la Croix-Rouge de Belgique – D.R.E.A.M – Diogenes – Doucheflux – Droit Sans Toit – École bruxelloise de Shiatsu Thérapeutique – les Éducateurs de rue des communes de Saint-Gilles et Woluwé-St-Lambert – Enaden-Entraide Marolles – ESA St Luc – l'Escale – Espace Social Télé-Service – Espace P – Exil – le Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD)- le FARES/VRGT – Fairwork Belgium – 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 – Kind & Gezin – Latitude Nord– la MASS – MOVE ASBL – la Maison Médicale Anneessens – la Maison Médicale des Marolles – la Maison Médicale du Miroir – la Maison Médicale des Primeurs – Couleur Santé et l'ensemble des maisons médicales bruxelloises – Maison Médicale Visa Santé – Médecins du Monde/Dokters van de Wereld – Medimmigrants – Le Méridien – MSF – NASCI – Nativitas – Le Nouveau 150 – Opération Thermos – Ô Soins de Tous – PAG-ASA – les Petites sœurs des pauvres – 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 – Samusocial International –le Service droits des jeunes (SDJ) – Serve the City –Sétis– Siréas – le SMES-B – les Sœurs de Mère Téresa –Solidarité Grands Froids -SOS enfants – SOS Jeunes – la Rencontre – l'ensemble des Services de Santé Mentale – Transit – Ulysse – Wolubilis – Wolu Services – Wops asbl/vzw

Nos partenaires publics

Antenne scolaire Andromède – Le BAJ – BRAVVO- Bruss'Help – CAP48 – CityDev – La Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (COCOM) – Commission européenne – les CPAS de Bruxelles, Anderlecht, Auderghem, Forest, Ixelles, Schaerbeek, Saint-Gilles et Woluwe-Saint- Lambert et Molenbeek – 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 – l'INAMI- La Loterie Nationale – le Ministère de la Culture et de la Santé de la Communauté française – l'ONE – les Régies, fédérale et régionale, des bâtiments – le SPP Intégration Sociale – le SPF Santé publique – le service de prévention de Ixelles, la Police de Bruxelles-Capitale-Ixelles et les autres services de Police locale bruxellois – le Service du Linge du CPAS de Bruxelles le SIAMU – le Service d'Aide à la Jeunesse et le Service de Protection de la Jeunesse – le Service jeunesse de Woluwe-Saint-Lambert (JJJY) – le Service des propriétés de la commune de Molenbeek St Jean – la STIB – la Ville de Bruxelles, les communes d'Anderlecht, Bruxelles, Ixelles, Molenbeek, Schaerbeek, Saint-Josse, Woluwé-Saint-Lambert, Forest – Viva for Life – Loterie Nationale – Parlement européen.

Nos partenaires privés

Brussels Hotels Association (BHA) et les hôtels bruxellois – la Clinique Ste-Anne St-Rémi – la Clinique St-Jean – Duo Catering – Emergences ASBL – Goods to Give – Firmenich- Interparking – Orange – L'Oréal – Pharmacie Andromède, Florair et Van Hong– Rentokil – Sicli – Shoes in the box – Solucious – Warner Bros International prod. België.

Nous soutenir

Vous souhaitez vous engager avec nous ?

- Organisez une collecte de couvertures en bon état
- Faites un don sur le compte :
  BE04 0000 0000 3131 ou en ligne.
- Organisez une donation ou un legs

Nous remercions l'ensemble de nos partenaires et donateurs, particuliers et entreprises, qui décident de s'engager avec nous dans la lutte contre l'exclusion et l'aide aux personnes sans abri.

samusocial.brussels

D/2022/15.468.02 - Editeur responsable : Sébastien Roy, Samusocial asbl