

2023 RAPPORT D'ACTIVITÉ





TABLE DES MATIÈRES

EDITO	4
LES MISSIONS DU SAMUSOCIAL	6
ACCUEILLIR	8
1. La permanence téléphonique	9
2. Les équipes mobiles d'aide	13
Focus sur le projet Cover	18
Focus sur l'équipe mobile Asile & Migration	19
Focus sur l'équipe mobile SubLINK	19
3. L'hébergement	20
3.1. Le pôle Sans-abris	20
3.1.1. L'hébergement d'urgence	21
3.1.1.1. Le centre pour hommes isolés	23
3.1.1.2. Le centre pour femmes isolées	24
3.1.1.3. Les centres Familles	26
3.1.1.4. Le centre pour personnes vulnérables et médicalisées	30
3.1.1.5. Le centre pour MENA	32
3.1.2. Le Housing	33
3.1.2.1. Step Forward - Housing First 18-25 ans	34
3.1.2.2. Les Casas	38
3.1.2.3. Issue	41
3.2. Le pôle Asile & Migration	43
3.2.1. Les centres permanents	43
3.2.2. Les centres provisoires	45
ACCOMPAGNER	46
4. L'accompagnement - Pôle Sans-abris	47
4.1. L'accompagnement social	47
4.2. L'accompagnement médical	48
4.3. L'accompagnement psychologique	51
4.4. Orientations de sortie de rue	52
5. L'accompagnement - Pôle Asile & Migration	55
5.1. L'accompagnement social	55
5.2. L'accompagnement juridique	55
5.3. L'accompagnement médical	55
TÉMOIGNER	56
6. Observations sur le public accueilli - Pôle Sans-abris	57
7. Observations sur le public accueilli - Pôle Asile & Migration	64
LE PROGRAMME D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE	68
CONSTATS ET ENJEUX	72
RAPPORT FINANCIER	76
PARTENAIRES - MERCI	78

EDITO

Au cours de ses 25 années d'activités, le Samusocial a vu ses missions s'élargir et se diversifier afin de tenter de répondre aux besoins sans cesse croissants en Région bruxelloise.

En 2023, nos équipes et nos dispositifs sont encore particulièrement sous pression : crise de l'accueil des personnes en demande de protection internationale qui laisse des milliers d'entre elles sans abri, saturation du réseau d'hébergement, y compris l'hébergement de deuxième ligne assuré par les maisons d'accueil, fermeture de lits dans les structures hospitalières, saturation du marché immobilier qui entrave encore les pistes d'orientations vers la sortie de rue, multiplication des publics fragiles comme les Mineurs étrangers non accompagnés ou les personnes souffrant d'assuétudes, ...

Conséquences : l'impossibilité massive et chronique de répondre à toutes les demandes d'aide, le nombre de refus d'hébergement atteignant des sommets, et l'augmentation de la durée moyenne des séjours dans nos structures d'hébergement.

Autre conséquence, corrélée, nos équipes de terrain comme l'ensemble du secteur de l'aide aux personnes sans abri ont connu cette année un nombre record d'incidents critiques suite à des faits de violence. Ce phénomène n'est pas nouveau mais il s'est accentué ces dernières années. De plus en plus de personnes déjà abîmées par la vie en rue doivent rester dehors avec leurs problèmes de santé mentale, d'alcoolisme et/ou de consommation de drogues. Le cas de notre centre pour personnes vulnérables, à Anderlecht, illustre à lui seul cette réalité plus large : en 2023, nous avons dû répondre à une demande exponentielle des hôpitaux qui veulent y orienter des patients présentant des pathologies lourdes pour lesquelles nous ne sommes pas outillés. Cette augmentation des demandes des hôpitaux bruxellois s'ajoute à l'augmentation de personnes âgées dont l'état se dégrade et pour lesquelles nous ne trouvons aucune option d'orientation. Parmi elles, un nombre important de profils neuro-déficients et/ou avec troubles psychiatriques, qui ne sont plus hospitalisables suite à la réforme du secteur hospitalier.

Nos équipes observent les violences institutionnelles que doivent subir les personnes sans abri qui trouvent souvent porte close lorsqu'elles sollicitent les services d'aide.

Face à ces situations, un sentiment d'abandon et d'impuissance s'installe chez certains usagers et se répercute sur les équipes de terrain qui gardent toutefois une volonté ferme de trouver les moyens adéquats afin de poursuivre leur mission dans des conditions dignes.

Dans ce contexte, l'un des enjeux prioritaires est de pouvoir affiner et professionnaliser encore la réponse de nos services. L'amélioration de la qualité de l'accueil reste notre préoccupation principale, en privilégiant tant que possible les structures à taille humaine. C'est ainsi que nous avons



ouvert le centre Colmeia en janvier, un nouveau centre pour familles qui offre moins de 100 places, permettant de fonctionner ainsi selon une dynamique davantage collaborative.

La mise en place d'un département Qualité au sein du Samusocial répond également au besoin d'outiller les équipes de terrain avec des expertises spécifiques et des compétences transversales (expertise "psy", droits et voix des bénéficiaires, juridique, hygiène, ...).

De nouveaux dispositifs ont été mis en place afin de venir en aide aux nouveaux publics qui composent les personnes sans abri de Bruxelles. Nous avons par exemple ouvert cette année notre premier centre pour Mineurs Etrangers Non Accompagnés (MENA) pour combler le vide institutionnel qui prévalait, aucun service spécifique n'étant déployé pour

venir en aide aux nombreux MENA en transit. Un public particulièrement invisible et encore méconnu dans la capitale.

Ces actualités 2023 nous rappellent à quel point les questions de sans-abrisme et de migrations sont désormais liées dans nos grandes villes. C'est pourquoi nous avons mobilisé plus de trente associations du secteur socio-sanitaire bruxellois autour de la campagne Sans papiers, sans droits, sans abri pour témoigner de la réalité des personnes "sans papiers" accompagnées par le Samusocial mais également pour proposer des recommandations pragmatiques et des solutions pour sortir les plus fragiles de l'errance.

Car c'est ici que réside également notre responsabilité d'acteur régional de l'aide aux personnes sans abri. Au-delà

de nos missions d'hébergement et d'accompagnement, nos équipes occupent une position de témoins de première ligne qui nous engage en tant qu'institution mais également en tant que personnes. Notre action, pour être cohérente et complète, doit en effet prévoir d'alerter, informer et outiller le pouvoir politique mais aussi, alimenter le regard des citoyens sur les réalités vécues par les personnes que nous aidons.

Enfin, c'est notre plus grande fierté, en 2023 nos équipes d'accompagnement ont orienté 1.649 personnes vers des solutions de sortie de rue ou de sortie de l'accueil d'urgence, un tour de force lorsque l'on connaît le cumul de fragilités que vivent nombre des personnes aidées par nos services. Et, rappelons-le une fois encore, la sortie de rue reste la finalité, le cap qui oriente l'ensemble des actions - dès le premier contact - menées par nos équipes de terrain.

LES MISSIONS DU SAMUSOCIAL

samusal.brussels

Dispositif urbain d'urgence sociale, le Samusocial a pour mission d'apporter une aide aux personnes sans abri par un travail de rencontre, d'écoute et d'accompagnement

Cette mission s'incarne dans l'action de ses **équipes mobiles** ou dans ses **centres d'accueil d'urgence** mais également par une perspective d'**accompagnement**, parfois au très long cours, afin de dégager des solutions réalistes de sortie de rue pour les personnes aidées.

Notre action se déploie sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et dans les communes limitrophes.

Nos missions s'articulent autour de l'organisation de **deux grands pôles** :

- **LE PÔLE SANS-ABRIS**, qui met en œuvre des **opérations à destination des personnes sans abri** nécessitant un soutien pour répondre à leurs besoins primaires (hébergement, repas, soins) et un accompagnement pour les aider à rechercher des solutions de sortie de rue, quelle que soit leur situation administrative.
- **LE PÔLE ASILE & MIGRATION**, qui comprend principalement les **opérations organisées sous mandat de l'agence Fedasil à destination de toute personne arrivée en Belgique qui demande l'asile et sollicite la protection internationale** des autorités belges.



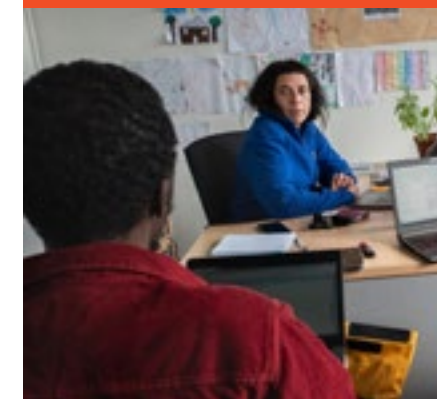
ACCUEILLIR

Établir le lien, ouvrir la porte et offrir un certain nombre de services primaires gratuits (abri, lit, couvert, soins, sanitaires, écoute, sécurité), quel que soit le statut administratif, dans un cadre de confiance, adapté aux besoins, qui permette aux bénéficiaires de se sentir bienvenu-es et en sûreté.



ACCOMPAGNER

Soutenir, orienter et suivre de manière individuelle le/la bénéficiaire dans ses démarches et ses projets afin de lui permettre de se sentir en confiance, de se reconstruire, de s'autonomiser et de s'insérer dans la société. Ceci passe par l'écoute et l'analyse des besoins du/de la bénéficiaire, un cadre approprié, un soutien multidisciplinaire, afin de lui proposer des solutions adaptées.



TÉMOIGNER

Porter à la connaissance des institutions bruxelloises et du public le positionnement du Samusocial sur les réalités et les enjeux du sans-abrisme et des demandeurs-euses de protection internationale. Comme actrice de changement, l'ASBL témoigne des évolutions des situations rencontrées sur le terrain et interpelle les instances politiques quand cela s'avère justifié.



ACCUEILLIR



EN
2023

62 075 appels traités¹ par la permanence téléphonique, soit 170 par jour en moyenne.

53 075 appels pour une demande d'hébergement

1 984 interventions des équipes mobiles d'aide suite à un signalement de personne en détresse

1. La permanence téléphonique

La permanence téléphonique constitue le cœur névralgique du Samusocial, disponible 24h/24, 7j/7, via son numéro central (02/551.12.20) et son numéro vert (0800/99.340).

Objectifs

- **Dispenser une première écoute bienveillante** pour évaluer la meilleure approche face à la situation de détresse de la personne : un hébergement d'urgence, des informations, l'envoi d'une équipe mobile, une orientation vers un autre service,...
- **Enregistrer les demandes d'hébergement** (via le numéro vert) et les orientations émanant d'autres services (via le numéro central) tels que les CPAS, les structures hospitalières, la police, les associations,...
- **Enregistrer les signalements**, les **demandes d'intervention** des équipes mobiles et les **demandes d'informations**.

Qui sollicite le Samusocial ?

- **Les personnes en demande d'aide** (hébergement, informations, intervention des équipes mobiles,...).
- **Les services sociaux**, la **police**, les **pompiers**, les **services d'urgence hospitalières** et d'autres **acteurs socio-sanitaires**.
- **Les citoyen·nes** souhaitant signaler une personne en détresse.

¹Les appels dits "traités" par la permanence téléphonique sont tous des appels qui concernent les bénéficiaires (demandes d'hébergement, signalements, demandes du secteur pour identifier où est hébergé un bénéficiaire,...). Ils diffèrent des appels dits "décrochés" qui englobent également les appels de travailleur·euses qui cherchent à joindre l'un ou l'autre service, les appels de donateur·ices, les appels du secteur qui ne concernent pas directement des bénéficiaires par exemple.



Depuis 2020, la permanence téléphonique du Samusocial s’est engagée dans une **amélioration continue de ses services**, de façon à répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires, des partenaires et des citoyen·nes.

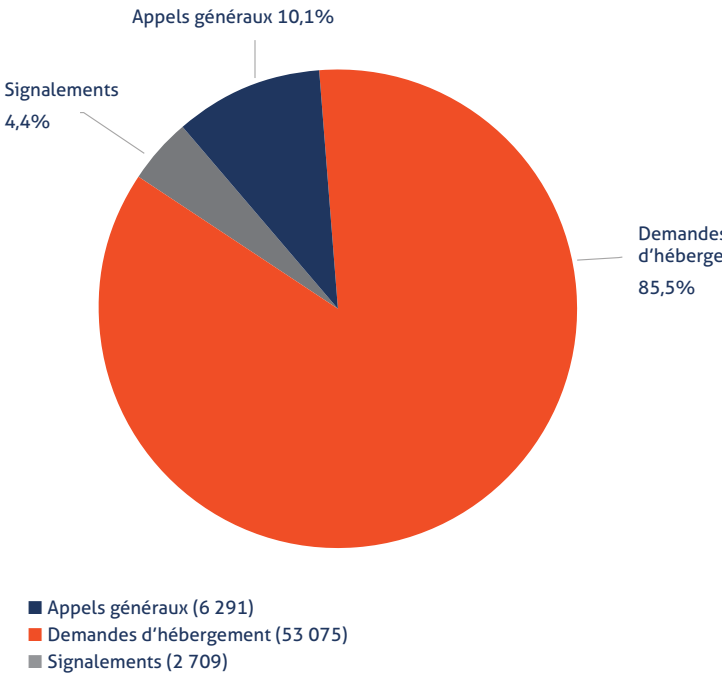
Ce processus comprend d’une part un volet “ressources humaines” avec le **renforcement des compétences de ses équipes**, via, notamment, le recrutement de profils adaptés aux besoins du service et des formations aux outils ; et, d’autre part, un volet technique se concentrant sur l’**infrastructure informatique**, en étroite collaboration avec le service IT.

En août 2022, l’installation d’une **nouvelle centrale téléphonique** avait marqué une étape importante dans cette évolution… mais avec tout changement vient la nécessité d’adaptation. Au cours de l’année 2023, le Samusocial s’est attaqué à des défis persistants tels que les **longs délais d’attente** lors des plages de distribution des places d’hébergement. Cela s’est traduit par des réflexions collaboratives avec des travailleur·euses du Samusocial et de Bruss’help et l’élaboration d’actions concertées qui seront développées à l’avenir.

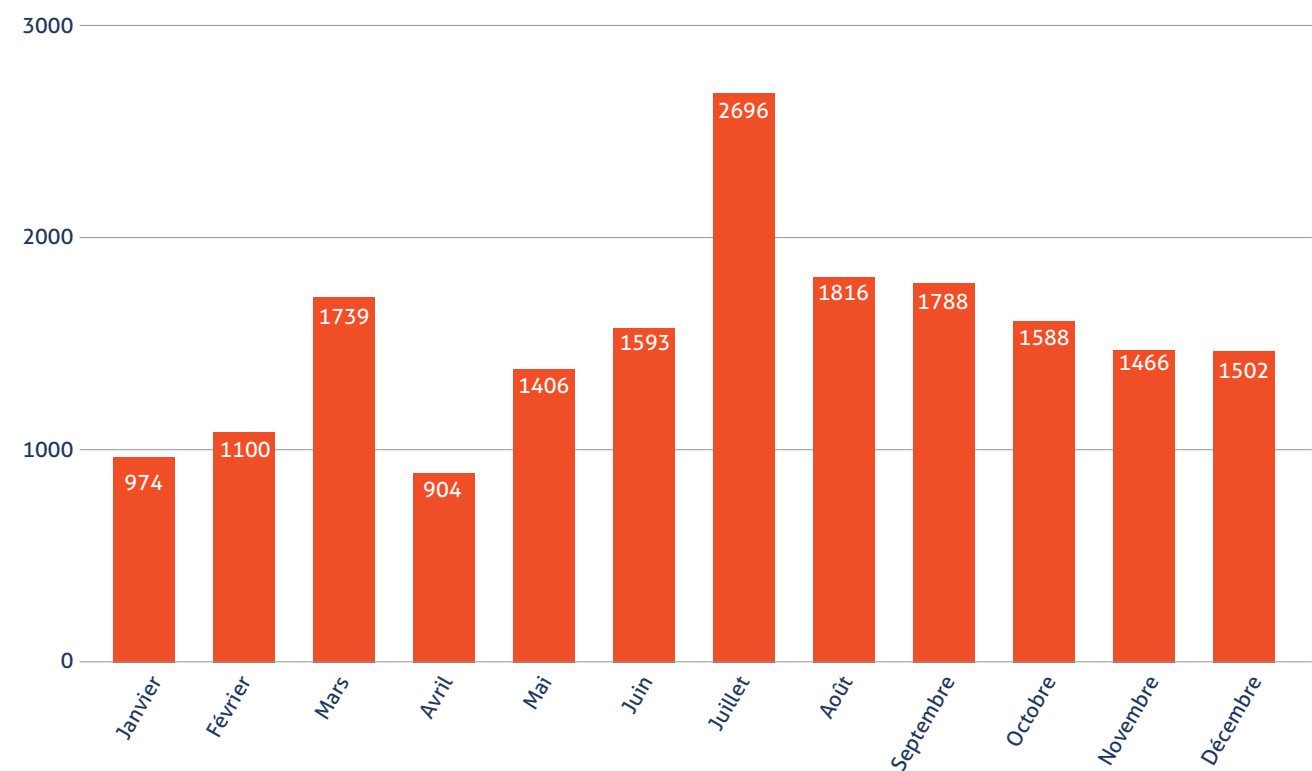
Répartition des 62 075 appels traités par la permanence téléphonique

Sur les **62 075 appels traités** par la permanence téléphonique en 2023, **85,5%** (53 075) concernaient une **demande d’hébergement**.

En 2023, la permanence téléphonique a reçu 2 709 signalements de personnes en détresse, soit plus de trois fois plus qu’en 2022. Ceci s’explique par le nombre toujours plus important d’auto-signalements et par l’activité en 2023 de l’équipe mobile Asile & Migration (voir point 2) dont les zones d’interventions étaient notamment déterminées par de nombreux signalements effectués par le réseau de partenaires (Croix Rouge, etc.).



Répartition mensuelle des demandes d'hébergement refusées faute de capacité d'accueil suffisante



Entre janvier et décembre 2023, **18 572 refus** d'hébergement ont été enregistrés (soit 1547 par mois en moyenne) faute de capacité disponible, soit **35% du nombre total des demandes d'hébergement**. Notons que cette proportion se situe bien en-deçà de la réalité, un message automatique prenant le relais de la permanence quand tous les centres ont atteint leur capacité maximale.

Nous avons assisté à une augmentation de **78,5% des refus enregistrés** entre janvier et mars 2023. En effet, la **crise de l'accueil Fedasil**, les multiples cas Dublin enregistrés au sein de notre centre Familles et l'**augmentation de nos demandes pour le public des femmes de 30 %** par rapport à la même période de l'année précédente pourraient expliquer cette augmentation des appels considérés comme "refusés".

Un deuxième pic se dégage en juillet (**+69%**), coïncidant avec la **période de réduction de la capacité** au sein du centre pour hommes seuls et au sein du centre pour personnes vulnérables et médicalisées.

PERSPECTIVES 2024



- Pour 2024, l'objectif est d'approfondir les pistes qui permettront de rendre le service encore plus accessible et équitable :
- Travailler sur un système d'attribution des places plus équilibré ;
 - Renforcer les liens avec les organisations partenaires pour une meilleure coordination des services ;
 - Poursuivre l'exploration de solutions pour réduire les délais d'attente au téléphone.

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.



² Le nombre de personnes mentionné ici se situe bien en-deçà de la réalité : de nombreuses personnes rencontrées ne souhaitent pas décliner leur identité et sont, par conséquent, reprises dans l'encodage du Samusocial sous un seul et même identifiant anonyme.

Objectifs

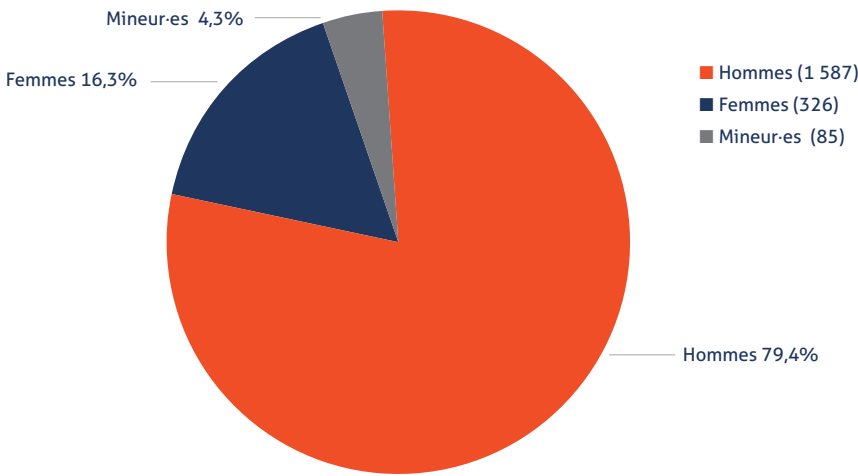
- Engager un **dialogue** et établir un **lien de confiance** avec les personnes sans abri rencontrées.
- Répondre aux **besoins de première nécessité** : eau, nourriture, vêtements, kits d'hygiène, soins de première ligne,...
- Effectuer un **diagnostic des problèmes rencontrés** : santé physique et mentale, assuétudes, problèmes administratifs,...
- **Informier, accompagner et orienter** vers des services adaptés aux demandes et besoins de la personne, hôpitaux, maisons d'accueil, CPAS,...
- Répondre aux **signalements** de personnes en détresse effectués par des particuliers à la permanence téléphonique.
- **Prospecter** pour découvrir de nouveaux lieux de squat, repérer des personnes isolées,...
- Assurer une **veille auprès des personnes les plus vulnérables** en rue (familles avec enfants en bas âge, personnes âgées, personnes porteuses d'un handicap,...)
- Collaborer avec le **réseau associatif** afin d'enrichir et renforcer le suivi des personnes.



Répartition des 1 998 personnes rencontrées par les équipes mobiles d’aide

On constate une **augmentation de 49% du nombre de personnes rencontrées** par rapport aux chiffres de 2022. Ceci s’explique notamment par le renforcement du dispositif mobile d’aide et l’engagement de travailleur-euses supplémentaires.

Le **nombre de mineur-es** rencontré-es par les équipes mobiles a connu une augmentation significative, doublant entre 2022 et 2023. Ceci s’explique notamment par l’instauration d’une collaboration renforcée avec le **Hub humanitaire**, qui signalait à l’équipe mobile Asile & Migration du Samusocial la présence de MENA, permettant ainsi une orientation adéquate vers le centre Dubrucq, mis en place en mai 2023 et spécifiquement dédié au public des Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA), en cogestion entre Fedasil et le Samusocial (voir point 3.1.1.5).

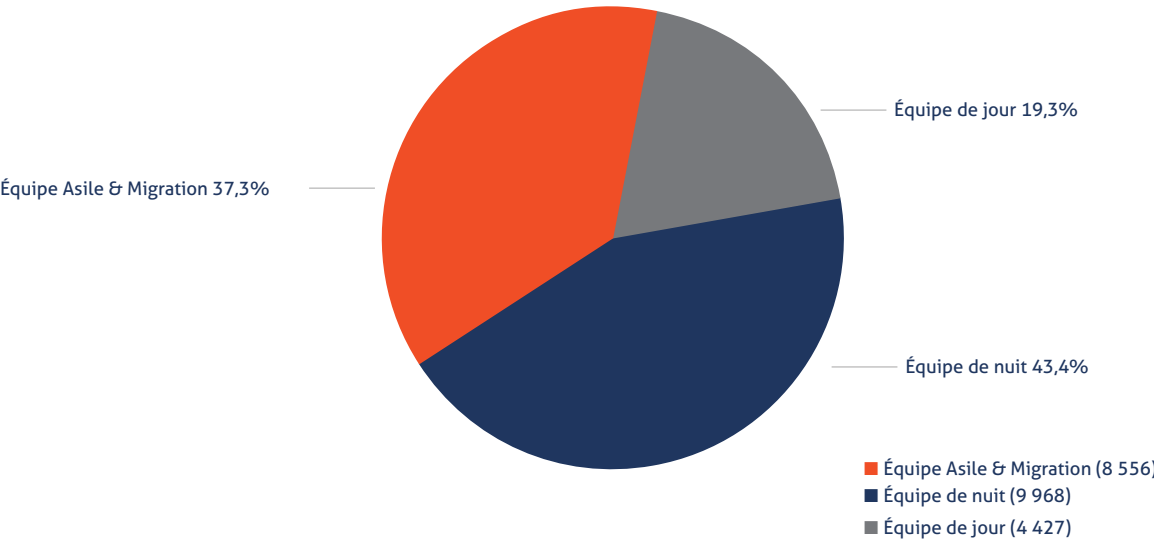


Répartition des 22 951 interventions réalisées par les équipes mobiles d’aide

La **crise de l’accueil** a donné lieu à une situation alarmante où de **nombreux-ses demandeur-euses de protection internationale n’ont pas été affecté-es à un centre lors de leur enregistrement à l’Office des étrangers**. Tout au long de l’année, une proportion importante de personnes, principalement des hommes seuls, a ainsi été contrainte de **s’installer de manière précaire** devant le centre d’arrivée de Fedasil (le Petit-Château), le centre d’enregistrement de l’Office des étrangers (Pacheco),...

Les équipes ont constaté une augmentation des interventions auprès des personnes migrantes d’origine **soudanaise, syrienne et érythréenne**. Par ailleurs, dans le cadre du conflit armé entre la Russie et l’Ukraine, des migrant-es en provenance de l’Ukraine ont continué à affluer vers la Région bruxelloise.

C’est pourquoi l’équipe mobile d’aide dédiée à la **problématique de l’asile et de la migration**, mise en place en 2022, a encore en 2023 **joué un rôle crucial, assurant une veille sanitaire**. Cela s’illustre par une augmentation de "seulement" 19% du nombre d’interventions entre 2022 et 2023, en comparaison avec une **augmentation de 76% du nombre de prestations**, passant de 45 904 à 80 721 (voir graphique page suivante). En effet, une visite d’équipe mobile à un grand groupe de personnes, comme ceux qui campent devant le Boulevard Pacheco, le Petit-Château ou l’avenue du Port correspond à une seule intervention... mais donne lieu à des dizaines de prestations.

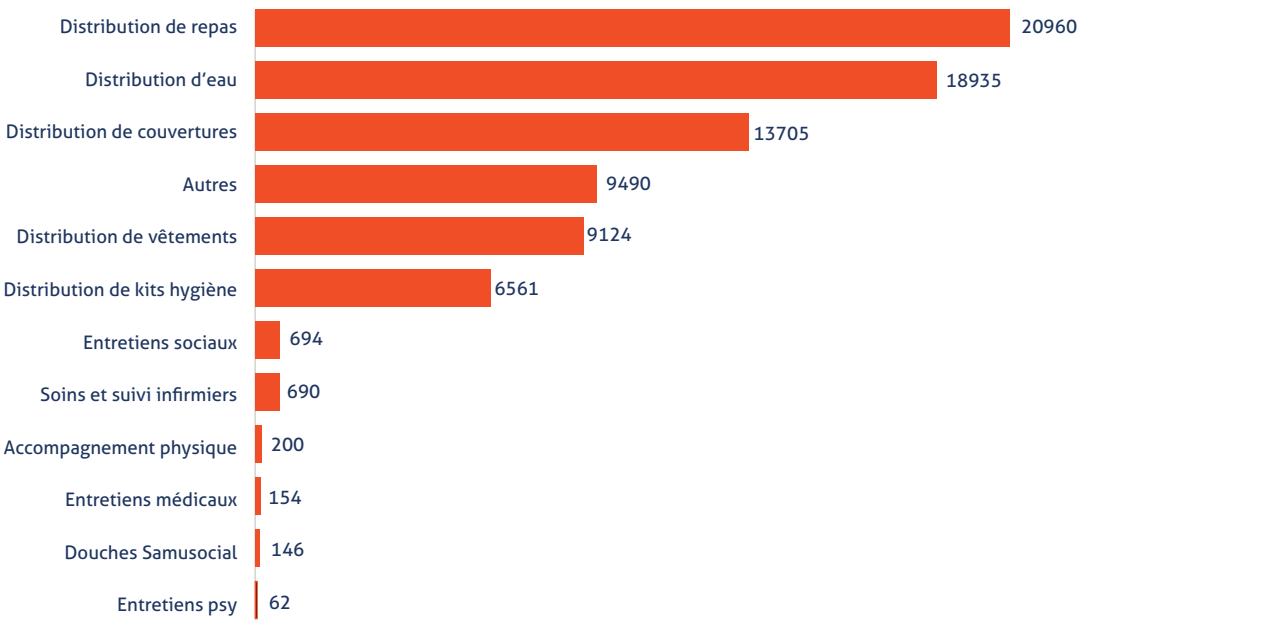


Répartition des 80 721 prestations réalisées par les équipes mobiles d'aide

Le travail **de veille humanitaire** mené auprès du public des demandeur-euses de protection internationale (DPI) par les équipes mobiles Asile & migration se traduit par une **intensification des distributions de couvertures, de kits hygiène** (multipliées par 2,5), **de vêtements** (multipliées par 2), **d'eau** (+35%), **de nourriture** (+ 31,7%),... et une **diminution des prestations sociales** (-15,9% pour les entretiens sociaux, -39,2% pour les accompagnements physiques). En effet, le nombre croissant de demandeur-euses de protection internationale (DPI) et de migrant-es en transit, qui sont pris-es en charge par les équipes mobiles, ne sollicite généralement pas de suivi social.

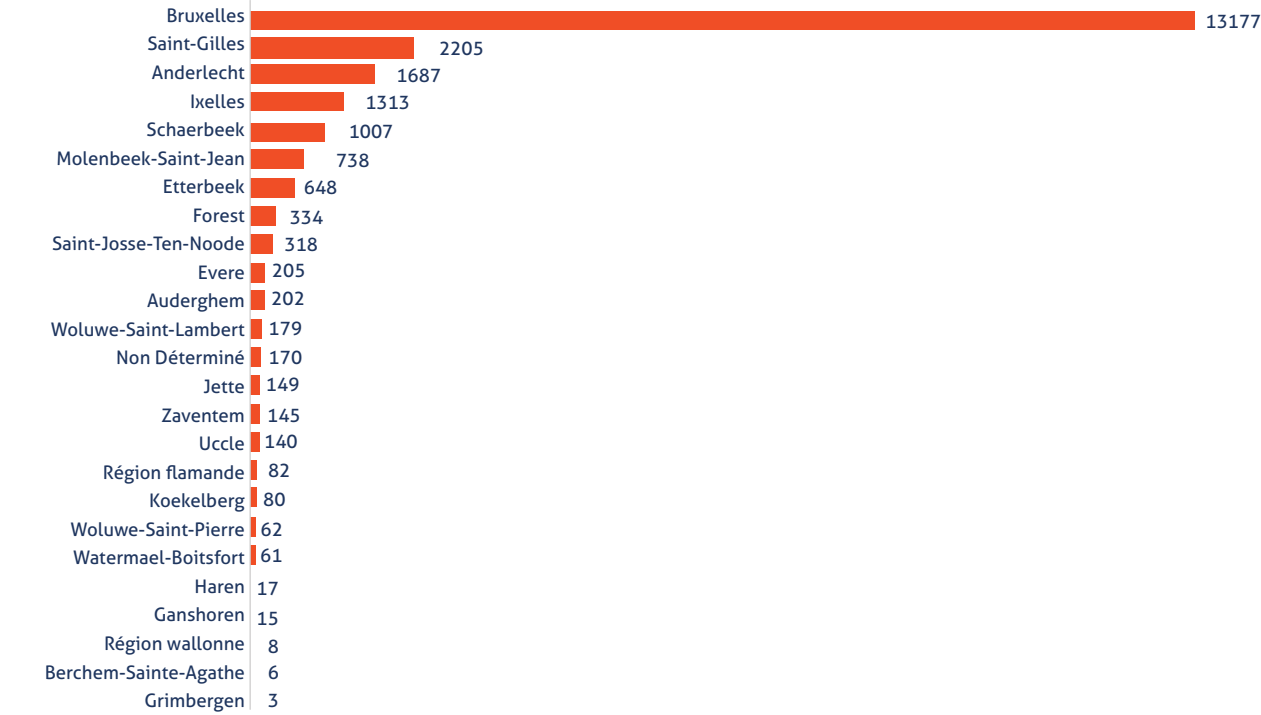
On observe une **diminution du nombre de prestations infirmières** (soins, entretiens). Ceci s'explique par l'insuffisance des effectifs infirmiers tout au long de l'année 2023. Cette situation a entraîné une augmentation notable des orientations vers les hôpitaux en 2023, (20 %) dans le but de soulager les infirmier-es des équipes mobiles.

On constate également que les **entretiens "psy"** ont presque **quintuplé**, conséquence de l'engagement de trois psychologues supplémentaires.



Répartition des 22 951 interventions par commune

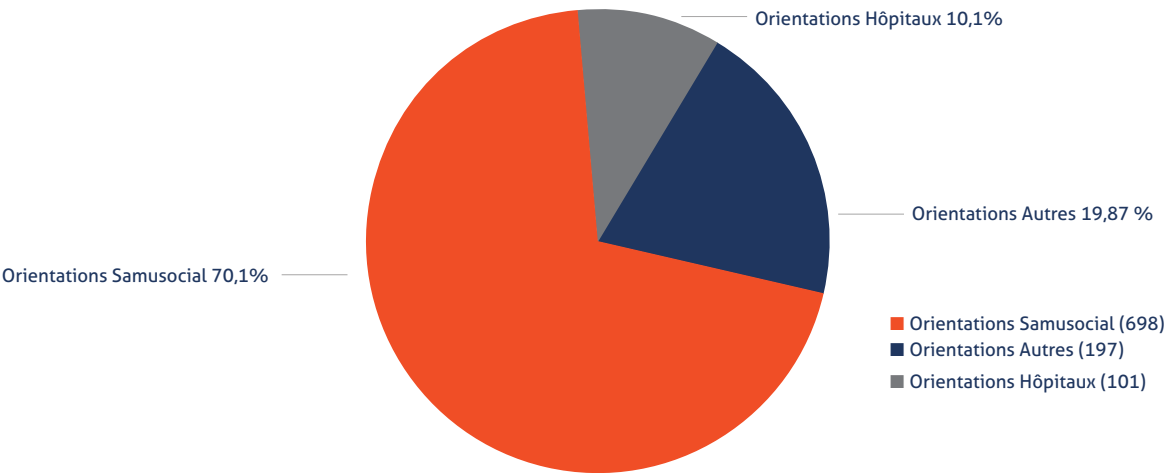
Cette année encore, c'est **Bruxelles** qui fait l'objet du plus grand nombre d'interventions avec 57,4%, suivie de **Saint-Gilles** (9,6%) et **d'Anderlecht** (7,35%).



Répartition des 996 orientations réalisées par les équipes mobiles d'aide

La répartition des orientations réalisées par les équipes mobiles reste similaire à l'an dernier. **70,1%** des orientations se font vers des **centres du Samusocial**. La catégorie "Autres" regroupe les maisons médicales, les CPAS, Médecins du Monde, les communes, le FARES, les maisons d'accueil,...

Il arrive régulièrement que les équipes mobiles orientent des personnes et constatent que celles-ci **retournent dans la rue peu de temps après**. Cette situation peut découler du statut administratif de ces dernières, du **manque de places dans les structures d'accueil permanentes** telles que les maisons d'accueil, les **structures spécialisées**, ou encore du **manque de structures adaptées à certaines problématiques**.



Focus sur le projet Cover

Le projet Cover (Coordination, Veille sanitaire et Réduction des risques) est né en 2022 de la fusion du projet **Combo** (équipe mobile spécialisée dans les assuétudes) et de l'**équipe OST du Samusocial** (Outbreak Support Team, l'équipe mobile effectuant une veille sanitaire au sein des squats à la suite de la crise du Covid-19). Il est l'**organe de référence pour toutes les questions sanitaires liées au sans-abrisme**.

Œuvrant dans l'ensemble des communes de la Région bruxelloise (hébergement d'urgence, occupations conventionnées, occupations précaires, stations de métro et occupations de l'espace public), le projet poursuit **plusieurs objectifs** :

- **Prévenir les risques d'épidémie** au sein du public sans abri ;
- Mettre en place des **stratégies pour protéger les occupant-es dans les structures d'hébergement agréées et non-agréées** (squats) ;
- Prendre en charge la **réaffiliation des plus vulnérables vers la première ligne de soins** ;
- Organiser des **concertations avec les acteurs de terrain autour des collectivités marginalisées** ;
- Faire remonter toute **information relative à un risque épidémiologique** au service de Médecine préventive de la Cocom et **créer des protocoles dédiés** ;

- Fournir un **accompagnement individuel** des bénéficiaires vers le réseau (CPAS, hôpitaux, asbl) ;
- Assurer la **prise en charge des personnes souffrant d'assuétudes** dans une optique de **réduction des risques**.

Parmi les obstacles rencontrés par l'équipe Cover en 2023, on retrouve toujours la **complexité administrative et institutionnelle du paysage associatif et d'aide publique bruxellois**. Chaque CPAS dispose par exemple de sa propre politique et de ses propres exigences administratives. Notons aussi la difficulté que revêt **l'accès à des soins psychiatriques pour des personnes dont la santé mentale ne permet pas le déplacement**, difficulté encore accrue par la récente **fermeture de 70 lits psychiatriques** à l'hôpital Saint-Pierre.

Pour centraliser les informations obtenues et y trouver des réponses communes, le **groupe de travail de « veille sanitaire »** regroupant les différentes entités du réseau mis en place par Cover en 2022 continue sa **fonction d'acteur de liaison**. Un outil de partage d'informations sur les squats existants à été mis en place avec les équipes mobiles d'aide du Samusocial, permettant ainsi de resserrer le maillage et la connaissance du terrain de nos équipes et positionnant davantage encore le projet Cover en tant que référent en matière de veille sanitaire.



Focus sur l'équipe mobile Asile & Migration

En 2022, le Samusocial a mis en œuvre un plan spécial d'intervention pour répondre à l'afflux de réfugié-es ukrainien-nes à Bruxelles. Cela a conduit à la création de l'équipe mobile Asile & Migration. Bien que son public et ses missions diffèrent, ses objectifs restent alignés sur ceux des équipes mobiles traditionnelles.

Grâce aux nombreux **partenariats** établis avec des organisations telles que la Croix-Rouge, BelRefugees, Communa, Ukrainian Voices, le HCR, etc., les équipes ont joué un rôle actif dans le dispositif d'accueil régional pour

les réfugié-es ukrainien-nes et dans l'orientation des MENA à la rue vers le centre du Samusocial ouvert à Molenbeek pour l'accueil de ces MENA.

L'équipe Asile & Migration assurait également une **mission de veille humanitaire** auprès des demandeur-euses d'asile sans solution d'hébergement, leur fournissant une assistance d'urgence dans les rues.

Ce dispositif de crise s'est clôturé en décembre 2023, faute de financement.

Focus sur l'équipe mobile SubLINK

En février 2023, la STIB a lancé une initiative de comptage nocturne des personnes sans abri dans les stations de métro, révélant la présence de 160 personnes. Ce dénombrement a incité la **création du projet SubLINK**, fruit d'une **collaboration entre DIOGENES, Projet Lama (Cover et Artha), Transit et le Samusocial**, visant à apporter des

solutions combinant impact à court terme et solutions structurelles. L'une des finalités : négocier des compromis de coexistence respectueux pour les parties impliquées.

Il s'agit de **soutien d'urgence à court terme** dans le temps, sur base de critères de **vulnérabilité**.



PERSPECTIVES 2024

- En 2024, il faudra compter sans l'équipe mobile d'aide dédiée à la problématique Asile & Migration, son financement n'ayant pas été prolongé. Il incombera ainsi aux équipes de jour et de nuit de compenser ce manque et d'assurer la veille sanitaire/distribution que réalisait celle-ci.
- Consolider la collaboration et la coordination avec les partenaires afin de renforcer l'aide apportée aux personnes qui en ont besoin.



3. L'hébergement



10 241 PERSONNES ACCUEILLIES :

- 8 129 personnes dans le pôle Sans-abris
- 2 112 personnes dans le pôle Asile & Migration dont...
- 2 006 demandeur-euses de protection internationale
- 106 bénéficiaires ukrainien-nes de la protection temporaire

3.1. Le pôle Sans-abris

EN 2023 :

- 8 129 personnes accueillies dans le pôle Sans-abris
 - 4 047 hommes isolés
 - 1 068 femmes isolées
 - 2 678 personnes en famille dont 1 638 enfants
 - 336 MENA
- 38 7551 nuitées offertes soit 1 062 par jour en moyenne

L'hébergement du pôle Sans-abris constitue une réponse...

- aux situations de crise ponctuelles ne trouvant pas de solution immédiate : expulsion du logement, problèmes familiaux, violences conjugales... ;
- aux situations d'errance chronique : certaines personnes vivent des situations qui ne sont pas prises en charge dans les centres d'hébergement de deuxième ligne de type « maison d'accueil », aux conditions d'admission plus strictes.

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.

- L'hébergement d'urgence : il apporte une réponse immédiate et temporaire à une personne sans solution d'hébergement.
- 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, la Casa Frida et Issue constituent de leur côté des formes d'hébergement de transit, offrant une transition à moyen terme vers le logement privé.



3.1.1. L'hébergement d'urgence

Le Samusocial propose différents centres destinés à des publics spécifiques : femmes isolées, hommes isolés, familles, ainsi qu'un centre adapté à la prise en charge de personnes présentant des vulnérabilités particulières (problèmes de santé, personnes âgées, mobilité réduite,...).

EN 2023 :

- 343 162 nuitées offertes
- 7 886 personnes accueillies, dont 1 871 enfants
- 940 hébergements par jour en moyenne

Capacités disponibles dans nos centres d'hébergement d'urgence

Les capacités structurelles de nos dispositifs d'urgence fluctuent au cours de l'année en fonction des situations (grand froid, crises...).

CENTRES	NOMBRE DE PLACES MAXIMAL EN 2023
CENTRE POUR HOMMES ISOLÉS	300 PLACES
CENTRE POUR FEMMES ISOLÉES (LOUIZA)	110 PLACES
CENTRE FAMILLES (AUDERGHEM)	400 PLACES
CENTRE FAMILLES (COLMEIA)	89 PLACES
CENTRE POUR PERSONNES VULNÉRABLES ET MÉDICALISÉES	160 PLACES
CENTRE MENA	90 PLACES



L'offre de services de nos centres d'urgence

Accueil 7j/7 et 24h/24 pour les plus vulnérables (femmes isolées, familles, personnes âgées ou nécessitant des soins médicaux,...) ;

Hébergement en dortoirs (12 lits maximum) ou en chambres familiales privatives ;

Petits-déjeuners et repas chauds le soir ; repas de midi pour les personnes les plus vulnérables autorisées à séjourner dans les centres en journée ;

Accès à des sanitaires ;

Service de blanchisserie ;

Permanence sociale et entretiens individuels, tant en journée qu'en soirée pour un accompagnement social suivi ;

Permanence infirmière et médicale en collaboration avec les partenaires (hôpitaux, CPAS, médecins traitants, maisons médicales, Médecins du Monde, Athéna...) ;

Permanence psychologique et entretiens individuels ;

Présence d'une cellule « petite enfance et soutien à la parentalité » ainsi que d'une équipe éducative dans les centres Familles pour organiser des activités socioculturelles et sportives et veiller à la scolarisation des enfants et adolescent-es ;

Service vestiaire proposant des vêtements de rechange ;

Mise à disposition de casiers sécurisés pour les objets de valeur ;

Service de transport par camionnette pour accompagner les résident-es à leurs rendez-vous ;

Accès à Internet et à des ordinateurs pour la recherche de logement, emploi, activités,... ;

Activités pédagogiques, ludiques, artistiques, sportives, de bien-être,...



3.1.1.1. Le centre pour hommes isolés

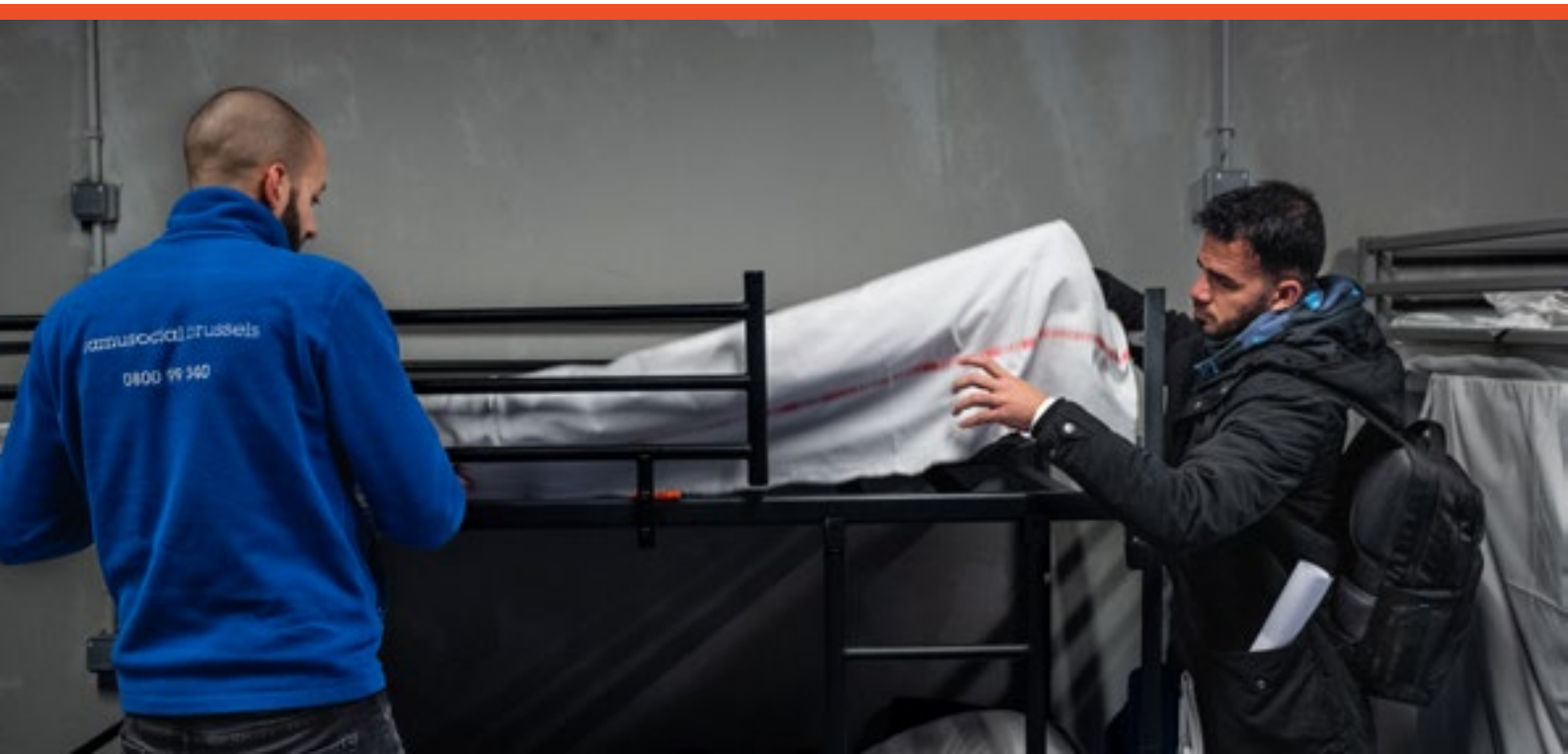
EN 2023 :

- 3 883 personnes accueillies dont 3 MENA
- 81 739 nuitées offertes

En 2023, une réflexion approfondie sur la sécurité dans le centre et ses environs a été initiée en réponse à des incidents survenus au cours de la première moitié de l'année 2023. Le Samusocial a organisé des rencontres avec les parties prenantes (autorités communales, zone de police, voisin-es,...) et identifié et mis en œuvre des ajustements nécessaires en termes d'infrastructures (ouverture d'un fumoir 24h/24 pour éviter les attroupements extérieurs, création de kots de veille,...). Les travailleur-euses ont également participé à des réunions avec d'autres acteur-ices du secteur autour de la question des violences. Celles-ci ont abouti à la programmation d'une recherche-action prévue pour 2024.

En juillet 2023, le centre a été touché par une infestation persistante de punaises, provoquant une limitation du nombre de places d'hébergement dès la fin du mois d'août. Un traitement thermique complet du bâtiment a finalement été réalisé, en deux étapes, permettant ainsi de continuer à accueillir les personnes les plus vulnérables. À partir de mi-novembre, la capacité d'accueil a pu réaugmenter progressivement, atteignant la capacité attendue pour l'hiver début décembre.

Parmi les obstacles rencontrés, mentionnons des délais de prise en charge des dossiers par certains CPAS. Ceux-ci entravent le processus de rétablissement des situations administratives des personnes accueillies, prolongeant ainsi leur séjour dans un centre d'urgence alors qu'elles pourraient être orientées vers d'autres formes d'hébergement, telles que les maisons d'accueil.



PERSPECTIVES 2024

- Des améliorations substantielles de l'infrastructure (travaux de rénovation des sanitaires, ascenseurs, installation de casiers électroniques pour les hébergé-es,...)
- Le renforcement des collaborations existantes dans le domaine de la promotion de la santé (MdM), avec d'autres centres d'hébergement d'urgence et acteur-ices du secteur.
- Des contacts ont été établis avec la Fondation Prince Laurent en 2023, nous espérons que ceux-ci aboutissent à une collaboration permettant d'améliorer l'accueil des animaux domestiques des bénéficiaires.



3.1.1.2. Le centre pour femmes isolées (Louiza)

EN 2023 :

- 1 165 personnes accueillies ³
- 39 158 nuitées offertes

En avril 2020, le Samusocial a ouvert "Louiza", son premier centre exclusivement dédié à l'accueil des femmes. De nombreuses femmes accueillies en son sein sont victimes de **violences conjugales ou intrafamiliales**. La mission du centre Louiza est de fournir une **aide immédiate** aux hébergées, de les **protéger**, les **rassurer** et de les aider à reconstruire un avenir. Et si la séparation des publics a initialement été mise en place pour garantir la distanciation sociale en réponse à la crise du coronavirus, la **non-mixité** a rapidement démontré ses **bienfaits quant à l'accomplissement de cette mission**, notamment en matière de mise en **sécurité et de réappropriation de soi**.

Une **formation approfondie au sujet des violences conjugales et intrafamiliales** a par ailleurs été dispensée afin d'approfondir les connaissances des travailleur-euses face à cette problématique et de favoriser les approches adaptées. Une **rencontre avec la cellule EVA** (Emergency Victim Assistance) a été organisée au centre afin d'échanger sur les réalités de terrain, de mieux comprendre les services proposés par la cellule et de renforcer la collaboration au niveau de la prise en charge des victimes.

Dans un esprit de **gestion collaborative**, des demandes exprimées par les bénéficiaires dans le cadre de **groupes de parole** ont été intégrées dans le plan d'action annuel (restructuration des espaces communs, réalisation de fresques artistiques avec les résidentes,...).

Parmi les obstacles rencontrés, mentionnons que **l'accompagnement complexe des personnes souffrant de troubles psychiatriques lourds**, prises en charge sur le long terme faute de possibilités d'admission dans les services externes de santé mentale, a constitué à nouveau un important défi pour le centre, qui doit déjà faire face à la saturation presque quotidienne de sa capacité.

³Notons que si le nombre de femmes isolées accueillies dans l'ensemble des centres du Samusocial est inférieur au nombre de femmes isolées hébergées au centre Louiza, c'est parce qu'une portion non-négligeable de ce public a changé de catégorie au cours de l'année ; en donnant naissance à un enfant, par exemple, une femme passera du statut «isolée» au statut «personne en famille». Ainsi, une femme étant dans ce cas de figure au 31 décembre 2023 sera comptabilisée comme "personne en famille" dans les données générales, mais son passage dans un centre dédié au public des femmes isolées sera également comptabilisé dans les données du centre.

PERSPECTIVES 2024

- **Achèvement des travaux courant 2024.**
- **Mise en place d'un chenil pour améliorer les conditions d'accueil des animaux des bénéficiaires.**
- **Poursuite de la réflexion en interne avec les partenaires externes quant à l'amélioration de la prise en charge des hébergées, mettant particulièrement l'accent sur les profils les plus vulnérables.**
- **Réflexion, en concertation avec le département des Ressources Humaines, sur les aspects du recrutement, de l'accompagnement et de la formation des travailleur-euses, visant à optimiser les pratiques en vigueur.**



Témoignage : Neti, jeune, seule, enceinte et sans abri

Comment ton chemin a-t-il croisé celui du Samusocial ?

« Je passais mes nuits dans la Gare de Bruxelles-Midi, je tremblais et vomissais beaucoup. Une dame a été témoin de ma détresse et m'a proposé de l'aide. Elle m'a hébergée chez elle le temps d'une nuit, et m'a ensuite emmenée à l'hôpital. C'est là que j'ai appris que j'étais enceinte de 13 semaines. Un véritable choc, mais surtout une crainte supplémentaire pour moi. Comment allais-je vivre ma grossesse dans la rue ? Heureusement, une assistante a appelé le Samusocial, et j'ai été transférée dans un centre pour femmes isolées, le centre Louiza. J'ignorais que ce type de centres d'hébergement existait.

Quelles sont les difficultés auxquelles une femme enceinte et sans abri doit faire face ?

C'est très dur d'être à la fois enceinte et sans abri. L'incertitude, le stress et la solitude sont très lourds à vivre. Je n'ai personne en Belgique, toute ma famille et mes amis sont au Congo. Jusqu'à la semaine dernière, je n'avais pas de téléphone, et ne pouvais être en contact avec mes proches. Ma mère ignore que je suis enceinte, elle ne sait rien de ce qui m'est arrivé. Je ne lui dirai rien jusqu'à mon accouchement, je ne veux pas l'attrister, ni l'inquiéter.

En plus, mes difficultés financières m'empêchent de manger ce que je veux et de préparer l'arrivée du bébé. Sans le soutien des associations, la préparation des vêtements du bébé aurait été impossible.

Ta grossesse a-t-elle eu un impact sur tes relations avec les autres résidentes ?

Grâce au Samusocial, j'ai pu faire la rencontre de gens formidables ! Depuis une semaine, j'ai changé de centre

d'accueil : après quatre mois au centre "Louiza", je suis maintenant au centre d'accueil pour familles à Auderghem, depuis une semaine. Avec les résidentes du centre Louiza nous entretenons de bonnes relations, nous étions toutes respectueuses et bienveillantes les unes envers les autres. Avec certaines, nous nous étions même donné des surnoms affectueux. De nombreuses résidentes qui ont des enfants m'ont donné du courage, et beaucoup de conseils.

Quant à ma voisine de chambrée, elle était adorable et je l'appelais souvent « mamie ». C'était une femme âgée, et on avait une relation assez particulière. Elle me partageait de la nourriture africaine, me surveillait pour voir si tout allait bien, m'aidait lorsque je me sentais fatiguée... Le seul souci de cette cohabitation ? Ses ronflements... Nous étions toutes les deux très émues lorsque j'ai dû changer de centre... Mais c'est ainsi, bientôt je ne serai plus une femme isolée, mais une maman, le centre où je réside désormais est davantage adapté à notre nouvelle situation.

Qu'est-ce qui est prévu après l'accouchement ?

Pour des raisons d'organisation, mon transfert vers le centre Familles du Samusocial a déjà eu lieu, plutôt qu'après l'accouchement, comme initialement prévu. C'est positif ! Ce déménagement anticipé me permet de m'habituer à ce centre qui est nouveau pour moi et me rassure sur le fait d'avoir une place quand mon bébé sera là. Je suis toutefois très touchée de devoir laisser mes amies avec lesquelles j'avais noué de bonnes relations. »

En mai 2023, Neti a accouché d'un bébé en pleine santé. Elle a renoué contact avec sa mère et entretient toujours des liens avec "mamie", sa voisine de chambre du centre Louiza.



3.1.1.3. Les centres Familles

EN 2023 :

- 884 familles accueillies, représentant 2 352 personnes, dont 1 530 enfants
- 160 927 nuitées offertes

En 2023, deux centres étaient simultanément dédiés à l'accueil des familles : le centre d'Auderghem et le centre Colmeia.

Objectifs

- Héberger les familles dans un environnement sécurisé.
- Fournir un accompagnement individualisé assuré par une équipe pluridisciplinaire, menant à la remise en ordre administrative et à des orientations vers des solutions adaptées et, si possible, durables.
- Assurer un cadre stable pour les enfants, incluant des activités sportives, culturelles,... et garantissant leur scolarisation.

En complément des services généraux proposés par l'ensemble des centres d'urgence du Samusocial, les centres Familles mettent à disposition de leurs résident-es une cellule dédiée à la «petite enfance et soutien à la parentalité». Notons que l'une de ces cellules bénéficie

d'un financement de l'opération Viva For Life de Cap48 et de la RTBF. Sa mission consiste à favoriser le lien entre parents et enfants, ainsi qu'à accompagner les familles traversant des difficultés au moyen d'activités et avec la présence d'un psychologue et d'un puériculteur à temps plein. Les centres Familles ont également la particularité de garantir une chambre privative par famille.

Parmi les familles logées, on constate qu'une majorité est constituée de familles monoparentales, principalement composées de femmes et d'enfants. En effet, en 2023, sur 844 familles, 572 sont constituées de femmes seules avec enfant(s), soit 68%. Chez ce public aussi, on observe une augmentation notable du nombre de femmes victimes de violences conjugales. En raison de la pénurie de places dans les maisons d'accueil spécialisées, les équipes sont fréquemment amenées à accompagner de nombreuses mères tout au long de leur processus de reconstruction personnelle.



Centre Familles d'Auderghem

EN 2023 :

- 2 450 personnes accueillies, dont 1 473 enfants
- 3 femmes isolées
- 128 846 nuitées offertes

L'année 2023 a confirmé les difficultés croissantes à accéder à un logement abordable en région de Bruxelles-Capitale dans un contexte général de hausse des prix immobiliers. La durée de l'hébergement étant variable en fonction de la situation familiale et administrative de chaque individu et non-limitée dans le temps, l'enjeu est de mobiliser les familles qui ont tendance à s'ancrer dans le projet pour une période excédant leurs besoins réels. En effet, malgré

les défis liés à la vie en communauté, certaines familles hésitent à quitter le centre une fois que leur situation sociale, administrative et financière est régularisée.

Tout au long de l'année 2023, près d'une centaine d'activités sportives, culturelles, sociales et de bien-être ont été organisées par les éducateur-ices du centre d'Auderghem.

PERSPECTIVES 2024

- Le bail du bâtiment actuellement occupé prendra fin en août 2024. Après de nombreux changements de site au fil des années, le centre espère pouvoir être accueilli de façon pérenne au sein d'une commune afin d'établir des liens durables avec les différents intervenants (administration communale, CPAS, écoles, crèches, centres d'activités, ...).
- Développement de nouveaux partenariats immobiliers afin d'élargir les possibilités d'orientation.
- Renforcement d'une approche adaptée aux problématiques complexes par la formation continue des équipes.



Centre Familles Colmeia

EN 2023 :

- 161 personnes accueillies, dont 103 enfants
- 32 081 nuitées offertes

En janvier 2023, le Samusocial a ouvert le centre **Colmeia**, son tout nouveau centre Familles situé dans un ancien commissariat à Schaerbeek, entièrement rénové pour l'occasion. Le centre Colmeia propose un total de 28 chambres, pouvant accueillir de une à quatre personnes, avec une **capacité maximale de 89 personnes**. Cette initiative marque une première pour le Samusocial, qui inaugure ainsi son **premier hébergement de moins de 100 places**. Cette démarche reflète une volonté affirmée de **privilégier des structures à taille humaine**, garantissant un accueil de qualité.

Le choix du nom "Colmeia" ("ruche" en portugais), symbolise l'idée d'un espace partagé et protecteur, où les résident-es peuvent trouver refuge et travailler à reconstruire leur avenir. Ce nom a été choisi de manière **collaborative**, illustrant l'esprit communautaire qui anime ce nouveau lieu de vie.

Tout au long de l'année 2023, les équipes du centre Colmeia ont organisé **près de 300 activités** sportives, culturelles, sociales.



PERSPECTIVES 2024

- Résoudre les problèmes d'infrastructure : s'il a été rénové avant d'être mis à disposition, le bâtiment présente toujours de nombreuses malfaçons et agencements inadaptés, tels que des salles de bains dysfonctionnelles et un système électrique défaillant, posant ainsi un défi quotidien à l'équipe.
- Développer de nouveaux partenariats pour élargir les possibilités d'orientation et répondre à ce défi croissant.
- Renforcer la formation des équipes quant aux violences conjugales et mettre en place des partenariats avec des structures spécialisées dans la lutte contre les violences domestiques.



Témoignage : Marwa, 32 ans : « le Samusocial, c'est bien mais ça ne remplace pas un chez-soi »

Marwa a grandi au Maroc. Maman d'un petit garçon, elle prévoyait de rejoindre son père, parti en France. En attendant, mère et fils vivent dans la belle-famille. Mais la cohabitation au sein de cette famille traditionnelle et stricte s'avère difficile, et Marwa est empêchée d'atteindre ses objectifs professionnels – elle veut devenir policière. Les quitter revient à quitter le papa de son fils. Tant pis, elle se met en quête d'un avenir meilleur en Belgique. Elle y rencontre un homme, le père de sa fille. Mais, après avoir fui la frilosité d'une famille quant aux projets professionnels d'une femme, elle se heurte cette fois à la violence d'un homme.

« Un jour, j'avais trop mal, c'était trop dur. Je suis sortie de la maison, j'ai fait une crise, je suis tombée. Quelqu'un a appelé la Police. Mais le même jour, je suis retournée à la maison... et les problèmes ont recommencé. Je suis retournée à la Police. Il fallait que je m'en aille, avec la petite. Ils ont contacté le Samusocial. On a pu s'installer ici.

Au début, c'était difficile. La petite pleurait beaucoup. Son papa lui manquait. Elle sentait qu'elle avait changé d'endroit. Mais elle s'est habituée. Elle continue de refuser la nourriture qu'on lui propose ici. Alors je l'allaité encore, alors qu'elle a deux ans.

Bien sûr, il y a des trucs négatifs. Le Samusocial, c'est bien, pour ne pas être dehors. Mais ça ne remplace pas un chez-soi. Quand tu n'as pas de maison, pas de travail, pas d'argent, c'est compliqué.

Actuellement, j'ai besoin de vêtements chauds pour ma fille. Ma voisine de chambre, dont la fille a grandi, m'a donné des chaussures. Si au Samusocial, ils ne donnaient pas les couches et les lingettes, comment ferais-je ? Ils me font oublier beaucoup de choses. Je sais qu'il y a des gens qui ont plus de problèmes que moi.

Je n'ai pas de papiers pour le moment. J'ai fait une demande de soutien financier au CPAS, qui a été refusée. Il faut que l'Etat arrête d'interdire le travail des personnes sans papiers. Qu'est-ce qu'on va donner à nos enfants ? Trop de gens souffrent, voire meurent ainsi. Mon seul espoir, c'est que le papa de ma fille la reconnaisse, je pourrai alors être régularisée dans le cadre du regroupement familial, travailler, et faire venir mon fils. Je pense beaucoup à lui, qui est loin de moi. Il est resté au Maroc, et grandit avec ses grands-parents paternels.

Je suis au Samusocial depuis le mois de juillet. Si je n'étais pas au Samusocial ? Je n'en sais rien, je ne connais personne, à part mon ex. Maintenant, j'arrive à bien parler avec la psychologue. Je me sens bien. Je fais de l'ergothérapie, de la danse, du sport. Et je vois bien que la vie est belle. Cela m'aide à penser que les choses vont s'arranger. »

Début 2024 l'ex-compagnon de Marwa a reconnu sa fille. Marwa a pu entamer les démarches pour être régularisée. Elle se mettra ensuite en quête d'un emploi, puis d'un logement.

3.1.1.4. Le centre pour personnes vulnérables et médicalisées

EN 2023 :

- 324 personnes accueillies, dont 105 femmes et 219 hommes isolé-es
- 48 722 nuitées offertes, 98 682 prestations médicales réalisées, soit 270 par jour.

Le centre pour personnes vulnérables et médicalisées est le fruit de la fusion en 2021 de l'ancien centre Médihalte, établissement médicalisé du Samusocial, et du centre du Petit Rempart, destiné à accueillir des personnes fragiles. Il comprend :

- **Le pôle LHSS** (Lit Halte Soins de Santé – 30 places) spécialement conçu pour accueillir les personnes sans abri affectées par des affections médicales aiguës, nécessitant une prise en charge de courte durée, allant de 5 jours à 2 mois.
- **Le pôle LAM** (Lits d'Accueil Médicalisé - 15 places), dédié à l'hébergement à plus long terme des personnes sans abri souffrant de pathologies chroniques sévères, nécessitant des soins quotidiens sur le long terme.
- **Le pôle "Fragiles"** qui regroupe les personnes dont l'âge, les capacités physiques et/ou psychiques nécessitent une mise à l'abri sur le moyen ou long terme, ainsi qu'une prise en charge médicale légère.
- **Le sas "Mise à l'abri"** qui dispose de places disponibles en cas de besoin urgent, tel que lors de périodes hivernales ou de crises diverses, permettant ainsi d'assurer l'accueil de davantage de personnes dans le besoin.

Parallèlement à l'offre de service commune à l'ensemble des centres d'urgence du Samusocial, le centre pour personnes vulnérables et médicalisées vise spécifiquement à :

- Offrir à la personne nécessitant des soins **l'hébergement temporaire nécessaire à son rétablissement ou à son orientation.**
- Assurer une **prise en charge médicale et paramédicale adaptée** permettant la continuité des soins afin de minimiser les risques de rechutes et d'allers-retours vers l'hôpital.
- Accompagner le patient dans ses **démarches médicales, sociales et administratives afin de dégager des solutions de sortie de rue.** Cet accompagnement est réalisé dans le cadre d'une éducation thérapeutique, par l'autonomisation à la gestion des traitements ou des soins et en mettant en place un réseau autour de la personne afin de s'assurer de la continuité des soins en cas de fin de prise en charge.

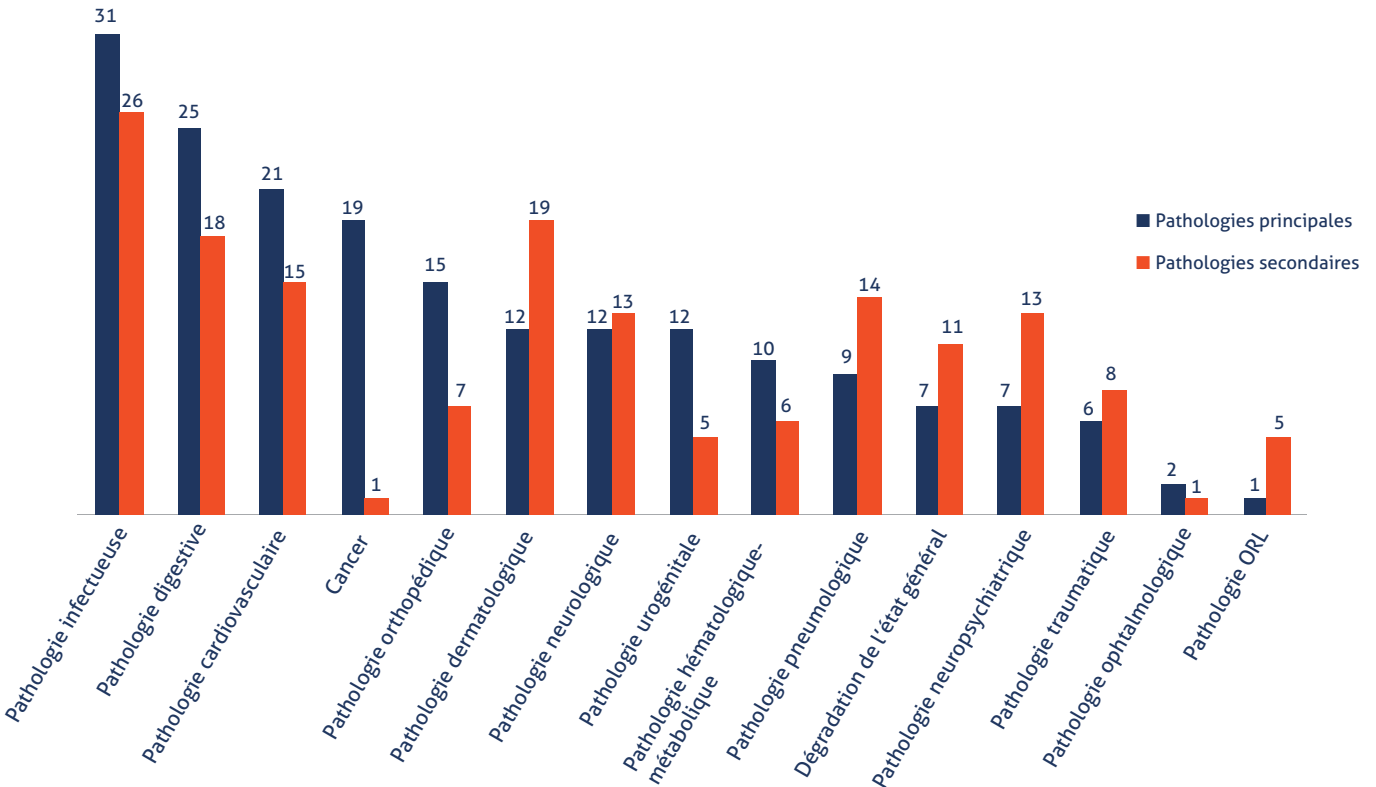
En 2023, plusieurs actions ont été entreprises au sein du centre pour **améliorer la prise en charge psycho-médico-sociale** des résident-es :

- la mise en place d'un **parcours de l'hébergé-e**, définissant clairement les étapes de son séjour et établissant des objectifs clairs en termes d'orientation sociale et médicale. Ce parcours inclut des moments d'échange réguliers avec les résident-es pour favoriser la communication et assurer une meilleure planification de leur départ éventuel. On constate dès à présent l'impact positif de cette initiative sur les orientations sortantes.
- la création d'un **pôle éducatif** chargé d'accompagner les résident-es lors de leurs rendez-vous et de proposer des activités ludiques à l'intérieur et à l'extérieur du centre.
- le renforcement du **pôle de soutien psychologique** pour offrir davantage d'accompagnement et d'activités de groupe.
- l'intensification des **collaborations** avec différentes structures hospitalières et associatives lors de visites réciproques et de concertations communes (Hôpitaux Sainte-Anne et Saint-Rémi, Clinique Sans Souci, Maison médicale Triangle, CPAS de Gand, Hôpital d'Ixelles et Hôpital Molière, Petits Riens,...).



Pathologies enregistrées à l'arrivée dans le centre

Un total de **352 pathologies** ont été recensées auprès d'un échantillon de 190 personnes accueillies dans le centre pour personnes médicalisées et vulnérables. Cela signifie qu'en moyenne, **chaque personne présente environ 1,8 pathologies**. Les familles de pathologies les plus rencontrées en 2023 sont principalement infectieuses, digestives et cardiovasculaires.



L'année 2023 a présenté un certain nombre de défis structurels et opérationnels. Étant la seule structure destinée aux personnes sans abri nécessitant une prise en charge médicalisée en Belgique francophone, **l'offre du centre en termes de lits LHSS/LAM est largement insuffisante** face à la demande croissante que l'on observe depuis quelques années⁴. Cela est dû, notamment, aux nombreuses fermetures de lits dans des structures hospitalières qui impliquent un nombre croissant de personnes sans abri **remises en rue avec des pathologies très lourdes**.

La capacité globale du centre a été réduite à 150 hébergé-es afin d'améliorer les conditions d'accueil. Ainsi, moins de personnes ont été accueillies en 2023 qu'en 2022 (324 contre 358), mais le **nombre de nuitées offertes** est en revanche **supérieur**, ce qui s'explique par **l'allongement des durées de séjour**. Cela reflète la **détérioration de l'état**

de santé du public accueilli (pathologies plus lourdes, multiples fragilités), ainsi que les difficultés à trouver une orientation sociale pour de nombreux-ses hébergé-es pour qui un retour en rue n'est envisageable en raison de leur état de santé.

Le centre accueille un **public de plus en plus vulnérable**, avec des **pathologies multiples et complexes**. On constate également un nombre croissant de **personnes âgées**, sans possibilités d'orientation, ainsi que de **profils neuro-déficients et/ou présentant des troubles psychiatriques** qui nécessitent une prise en charge spécifique et adaptée. Cette tendance met elle aussi en lumière les limites et la saturation des structures existantes.

⁴À titre d'illustration, notons que depuis 2021, le Point focal médical du Samusocial a enregistré une augmentation de 87% des demandes de prise en charge de personnes sans abri nécessitant un soutien médical et des soins infirmiers, passant d'1,8 à 3,4 par jour.

PERSPECTIVES 2024

- Mise en place de formations consacrées à la prise en charge globale des personnes présentant des troubles psychiatriques et/ou des assuétudes.
- Déploiement d'une réflexion approfondie sur l'approche des situations de refus de soins ou de démarches afin de soutenir l'équipe médico-sociale.
- Réaménagement du bâtiment de façon à créer de nouveaux espaces visant à améliorer le bien-être des hébergé-es et le cadre de travail des équipes.
- Développement des partenariats avec d'autres acteurs impliqués pour favoriser une meilleure collaboration et des concertations plus systématiques sur la situation des hébergé-es.

3.1.1.5. Le centre pour MENA

EN 2023 :

- 336 MENA accueillis
- 12 616 nuitées offertes

En mai 2023, Le Samusocial a ouvert son **premier centre d'accueil pour Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA)**, en réponse à l'augmentation en Région bruxelloise de ce jeune public sans solution d'hébergement ou se retrouvant dans des dispositifs non-adaptés. Le centre permet d'accueillir **jusqu'à 90 jeunes** répartis dans 24 chambres.

Le centre MENA garantit l'**offre de service proposée par l'ensemble des centres d'urgence** du Samusocial, tout en veillant à mettre en place un environnement sûr et spécifiquement conçu pour les accueillir.

Les jeunes peuvent séjourner au centre pendant un **maximum de trois mois**. Ils sont accompagnés au quotidien par des travailleur-euses sociaux-ales qui élaborent en concertation avec eux des **Projets d'Accompagnement Individualisé (PAI)**, accompagnés d'un médiateur interculturel. Les MENA sont informés tout au long de leur séjour par nos différents partenaires et services de **leurs droits et des différentes possibilités qui s'offrent à eux en Belgique**. Ils bénéficient sur demande des conseils prodigués par l'association Caritas quant à la réalisation de leur projet.

Le centre accueille :

- des MENA demandeurs d'asile enregistrés auprès de l'Office des étrangers ;
- des MENA dont l'âge est mis en doute ;
- des MENA en transit non-demandeur-euses d'asile.

Le centre s'adresse à un **public de garçons** (lesquels représentent la grande majorité du public MENA), ne présentant **pas de problèmes d'assuétudes**, avec priorité pour les **jeunes avec vulnérabilités psychologiques et/ou médicales**.

Le nombre de **places disponibles a été ajusté** en novembre 2023 pour répondre aux besoins hivernaux : des places destinées aux jeunes demandeurs d'asile en procédure accélérée ont été réaffectées à des **jeunes en transit non-demandeurs d'asile** en raison de la saturation du réseau due aux conditions météorologiques difficiles. Les admissions se font selon des critères établis en partenariat avec les organisations impliquées.

Les MENA constituent l'**un des groupes les plus vulnérables**, car ils restent **sous le radar des autorités** et **échappent au système formel d'accueil** par manque de confiance envers les adultes. De **nombreux refus** de places ont été enregistrés pendant la période hivernale et il existe **peu, voire pas d'alternatives pour les jeunes** qui perdent leurs places après trois mois d'hébergement.

PERSPECTIVES 2024



- Former les équipes aux principes du signalement et de la demande de protection internationale.
- Organiser des rencontres avec les acteurs de terrain présents dans les lieux de transit des jeunes accueillis, tels que les jungles de Dunkerque et Calais.
- Perpétuer les collaborations et procéder à des évaluations régulières de la situation avec nos partenaires actuels tels que MSF, Caritas, Croix-Rouge, SOS Jeunes, et Maison Répit Tournai.
- Assurer la pérennité de ce projet malgré les défis inhérents à la méconnaissance de ce public.



3.1.2. Le Housing

EN 2023

- 179 personnes logées en Housing dont...
 - 22 femmes isolées,
 - 24 hommes isolés
- 133 personnes en famille dont 84 enfants

Le « Housing » est une formule d'hébergement 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.

Le logement peut être **permanent** (Step Forward) ou de **transition** (les Casas et Issue).



3.1.2.1. Step Forward - Housing First 18-25 ans

EN 2023

- Suivi de **52 personnes relogées en appartement** dont **11 enfants**
- **11 entrées en logement**

Fondé sur le modèle « Housing First », le programme Step Forward s'adresse à des **jeunes en errance de 18 à 25 ans**, souffrant d'**assuétudes** et/ou de **fragilité psychique**.

Ce dispositif repose sur l'idée que **résoudre durablement la question du logement constitue la priorité** pour un traitement efficace des causes de rupture.

Le **CPAS de la Ville de Bruxelles** et le **Samusocial** co-gèrent l'accompagnement des jeunes bénéficiaires en coopération avec plusieurs associations et institutions (HERMESplus, le CHU Saint-Pierre, Transit, Source/La Rencontre, Jamais Sans Toit, Le Refuge) afin de proposer des options et des suivis adaptés à leurs besoins.

Objectifs :

- Permettre l'accès **immédiat à un logement sûr, abordable et adapté aux besoins du/de la bénéficiaire**, sans conditions préalables.
Le Samusocial apporte également un **accompagnement lors de l'installation** du/de la bénéficiaire.
Le Samusocial collabore avec plusieurs opérateurs de logement (Agences Immobilières Sociales (AIS), Sociétés Immobilières Sociales Publiques (SISP), la Régie Foncière, le CPAS-patrimoine, la cellule Captation et Création de Logements de l'Ilot, Bru4Home et des propriétaires privés). Le bail est établi au nom du/de la bénéficiaire qui reprend ses droits et responsabilités en tant que locataire, lui conférant ainsi une responsabilité active dans la gestion de son logement.
- Offrir un **accompagnement pluridisciplinaire adapté**, sans contrainte de durée, et un **soutien dans les démarches** relatives à la gestion du logement, à la recherche d'emploi, de formation,...
Cet encadrement est assuré par une équipe de professionnel·les issu·es du Samusocial et du CPAS de Bruxelles aux expertises complémentaires (des éducateur·ices, des assistant·es sociaux·ales, des psychologues, un infirmier en santé communautaire et une coordinatrice).
- Accompagner le ou la bénéficiaire dans la **construction d'un projet de vie** basé sur les options à sa disposition et favoriser ainsi une transition saine vers l'âge adulte.
- Identifier avec le ou la jeune ses besoins, ses souhaits, des projets et des activités qui lui permettront de **s'engager au niveau social et culturel et de développer un réseau de relations** (professionnelles et privées) positives.



En 2023, les équipes du programme Step Forward ont mené une profonde réflexion quant à leur **approche en matière d'aide à la parentalité**. Dans le cadre de ce programme, le Samusocial suit actuellement **onze enfants** qui résident avec leurs parents, représentant ainsi près d'un **tiers du public**. Si l'on ajoute les **dix enfants placés en institution ou en famille d'accueil**, les enfants constituent près de la **moitié du public** accueilli.

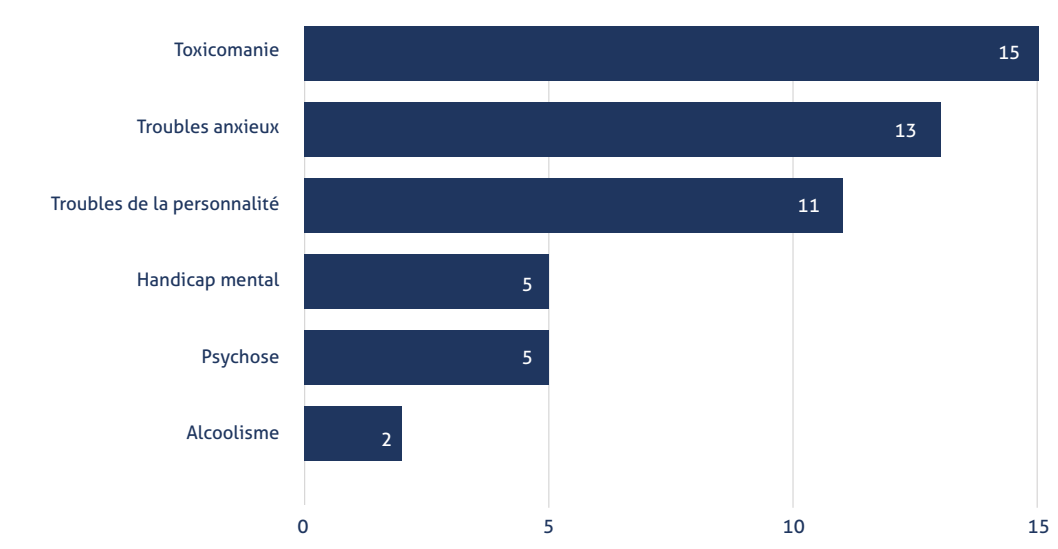
Les interactions avec les tribunaux, les Services d'Aide à la Jeunesse (SAJ), les Services de Protection de la Jeunesse (SPJ) et l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) font ainsi l'objet d'un engagement significatif de la part des équipes du Samusocial. Nous constatons avec satisfaction que ce suivi a permis à certains parents de **retrouver la garde de leurs enfants**.

L'évolution de la situation familiale entraîne le besoin de trouver des logements adaptés, plus spacieux, ce qui

devient un défi majeur en soi, ainsi que nous l'avons déjà évoqué, et les options disponibles sont souvent financièrement inaccessibles pour nos bénéficiaires. Bien que des plateformes telles que Bru4home et la CCL nous apportent une aide précieuse, la demande dépasse largement l'offre. **En 2023, seules 11 personnes ont pu être logées, alors que les besoins sont bien plus importants.**

Nous observons également que le prix croissant des loyers entraîne une **augmentation des dettes parmi nos bénéficiaires**, souvent liées à la garantie locative et aux factures d'énergie. Bien que nous proposons parfois un regroupement collectif de dettes, beaucoup de jeunes préfèrent gérer leurs finances eux-mêmes, même si cela les met en danger d'expulsion de leur logement. Il est donc crucial de renforcer l'éducation financière pour éviter une détérioration de leur situation et garantir leur stabilité résidentielle.

Problématiques (non-exclusives) rencontrées par les bénéficiaires du programme Step Forward



La **toxicomanie** reste la principale problématique rencontrée par les bénéficiaires du programme Step Forward, suivie par les **troubles anxieux** et les **troubles de la personnalité**. Notons également que certain-es jeunes cumulent des problématiques, ce qui complique parfois l'insertion.

PERSPECTIVES 2024

- Engagement d'un-e travailleur-euse supplémentaire. Nous espérons pouvoir passer à un-e travailleur-euse pour six jeunes afin de fournir un accompagnement le plus qualitatif possible.
- Mise en place de nouveaux partenariats (participation, notamment, aux ateliers de Brusano).



Témoignage : “Je suis juste heureuse, tout simplement” – Mina : une jeune femme, accompagnée par le programme Step Forward du Samusocial.

Nous rencontrons Mina, une jeune femme suivie par le Step Forward – Un programme du Samusocial, destiné aux jeunes de 18-25 ans afin de les accompagner dans l’obtention (et le maintien) d’un logement privé. Mina nous accueille dans son nouvel appartement.

Bonjour Mina, peux-tu te présenter ?

« Salut ! Je m'appelle Mina, je suis Belge et je suis suivie par le Samusocial depuis 2016. Avec ma maladie et mon parcours difficile, j'ai cru ne pas m'en sortir. Après que le CPAS m'ait redirigé vers le Samusocial, j'ai intégré le programme Step Forward, grâce auquel j'ai pu obtenir mon propre appart'.

Est-ce que tu veux bien nous parler de ta maladie ?

C'est une maladie génétique. J'ai tout le temps des crampes, je suis fatiguée, j'ai du mal à monter les escaliers... Parfois, même serrer la main, c'est pas possible ! Ça peut m'empêcher de parler, je peux avoir des crampes à la langue. C'est mon corps qui décide quand je peux bouger, je dois calculer chaque trajet quand je sors. J'aime beaucoup partir à l'aventure mais je ne peux pas tout le temps me permettre de le faire.

Peux-tu nous en dire plus sur ton parcours ?

C'était pas trop ça avec ma famille, on était en froid. Donc je suis partie vivre seule à mes 18 ans, pour prendre soin de moi et m'éloigner d'eux. En parallèle, j'ai cherché de l'aide auprès de psychologues pour m'aider. Mais c'était trop difficile d'en voir un – c'est fou, tu vas pas bien, mais tu dois attendre des mois et des mois pour espérer obtenir un rendez-vous ! – Très vite, j'ai trouvé un appartement, mais après avoir perdu mon emploi, j'ai eu du mal à payer mon loyer. Donc là, j'ai eu de gros problèmes avec le propriétaire : il m'a mise dehors. Du jour au lendemain, j'étais en rue. Je me suis rendue au CPAS, qui m'a redirigé vers le Samusocial. J'avais 25 ans.

Comment le Samusocial t'a-t-il aidée ?

Pour être brève, le Samusocial m'a aidée à être plus stable. Quand j'ai décidé de m'inscrire au chômage, j'ai eu quelqu'un qui m'aidait pour la paperasse. Si j'allais pas bien, je pouvais aussi voir leur psychologue. Pour trouver un appartement, quelqu'un m'aidait... et tout ça, gratuitement. C'était le soutien moral dont j'avais besoin.

J'ai donc plein de beaux souvenirs avec l'équipe. Des moments où les équipes du Samusocial pensent à nous... Quand j'avais des jours ou des fins de mois difficiles, ils m'appelaient ou passaient à l'improviste et m'apportaient de la nourriture, des aliments de base, ou bien des fruits ou même des choses que je ne peux pas me permettre normalement.

Après avoir obtenu mon appartement, le Samusocial m'a aussi aidée au niveau du mobilier. J'ai reçu un fauteuil, des chaises, des tables, des armoires, et même un frigo ! Un frigo, je m'y attendais pas, le mien était tout petit, et là, du jour au lendemain ils arrivent avec un vrai frigo! Aujourd'hui, ils sont toujours là pour moi, ils m'appellent, prennent de mes nouvelles... ça fait plaisir de tomber sur une organisation qui te rend plus légère.

Par combien d'appartements es-tu passée depuis que tu es suivie par le programme Step Forward ?

Celui-ci c'est mon deuxième, je suis restée 4 ou 5 ans dans le premier. Je m'en rappelle très bien, j'avais débarqué avec un grand sourire : enfin je me sentais en sécurité, je pouvais oublier les huissiers à ma porte. Finies les lettres qui arrivent et qui te menacent d'expulsion...

Comment te sens-tu aujourd'hui ?

Aujourd'hui, je suis juste heureuse, tout simplement. Je viens de loin, le genre de dépression où tu ne peux plus sortir de chez toi, où t'as plus d'appétit. Même si j'ai un tempérament optimiste et que j'aime croquer la vie à pleine dents, il y a plein de moments où ça va pas — d'ailleurs, tes fréquentations peuvent te rendre encore plus triste. En tout cas, aujourd'hui j'ai fait un gros tri autour de moi. Après, les équipes du Samusocial me le rappellent, de ne pas faire rentrer n'importe qui dans ma vie : “Mina, c'est bon, t'es stable, ne va pas réveiller la bête”. Aujourd'hui, je suis tout simplement bien plus heureuse, physiquement et mentalement. Si aujourd'hui je n'avais pas rencontré le Samusocial, je ne sais pas ce que je serais devenue, je sais juste que ça aurait été beaucoup plus dur.

As-tu des projets pour l'avenir ?

Des projets, j'en ai plein la tête. Le Samusocial m'a encouragée pour reprendre mes études. J'ai obtenu mon CESS. Ça peut paraître bête mais j'en suis fière. J'ai toujours voulu faire plein de choses. Pour moi la vie n'est pas un seul chemin tracé, on en apprend tous les jours. J'ai commencé des études d'assistante immobilière. J'ai envie de savoir comment fonctionne le marché de l'immobilier, plus tard j'aimerais acheter ma propre maison.

J'ai envie d'aider les gens un maximum ; être accompagnée par le Samusocial m'a donné l'envie de devenir coach. Pourquoi pas devenir coach au Samusocial ? Mais bon, c'est pour plus tard, je suis heureuse actuellement. »



3.1.2.2. Les Casas

Les Casas sont des **lieux d'hébergement transitoires dédiés aux femmes seules et aux mères célibataires**. Ces logements sont regroupés au sein d'une maison ou d'un immeuble communautaire accueillant entre 12 et 25 cohabitantes, dont certaines sont accompagnées de leur(s) enfant(s). L'hébergement de transition vise à **briser l'isolement** par le biais d'un travail axé sur une **approche globale et pluridisciplinaire**.

En 2023

- 170 personnes hébergées et accompagnées, dont 52 enfants
- 1 282 prestations d'accompagnement

Objectifs

- Proposer une alternative aux centres d'urgence aux **femmes et aux mères pour lesquelles la domiciliation est primordiale pour la régularisation** administrative (ouverture des droits, revenus, allocations familiales, ouverture d'un compte bancaire,...), ou encore de séjour (carte médicale, mutuelle, médecin traitant, etc.).
- Assurer un hébergement dans un **environnement favorisant la vie communautaire et l'autonomisation** des résidentes dans la gestion de leur logement. Celle-ci est régie par la signature d'un Règlement d'Ordre Intérieur et d'une convention d'hébergement de trois mois, renouvelable trois fois sous certaines conditions.
- Assurer un **accompagnement individualisé** dans les démarches administratives et dans l'élaboration d'un projet personnel co-construit avec les résidentes au fil d'entretiens réguliers. Des objectifs globaux sont définis pour la période d'hébergement, en respectant le rythme et les capacités de chaque résidente à mobiliser ses ressources.
- Permettre aux bénéficiaires d'**épargner une partie de leurs revenus** pendant la durée de leur séjour. Cette épargne, gérée par divers moyens tels qu'un

administrateur de biens, le CPAS ou un compte épargne Samusocial, offre aux résidentes la possibilité de constituer une réserve financière.

Tout au long de 2023, les Casas ont pu, grâce aux **partenariats** mis en place, organiser des **activités culturelles** (tickets Article 27), **éducatives** (formation au numérique, ateliers d'information sur les droits et l'accès à une mutuelle à Bruxelles), **de bien-être** (séances de shiatsu, ateliers de promotion de la santé dans le cadre du Programme de Soins de Santé Intégré), pour n'en citer que quelques unes.

Nous avons également favorisé la **participation des femmes** à la gestion de projets, en les invitant régulièrement à des réunions organisées par les travailleur-euses sociaux-ales, les responsables du pôle logement, et les chargées de projet de diverses entités pour porter la **voix de la communauté**, exprimant leurs besoins tout en fournissant des **avis constructifs** sur l'évolution du projet et des **suggestions d'amélioration** du dispositif en place.

PERSPECTIVES 2024

- Accroître l'attention portée aux recours possibles pour garantir l'obtention des droits des hébergées.
- Création d'un outil informatique pour encoder les données post-hébergement et suivre le maintien des droits des hébergées sur une base trimestrielle pendant un an.
- Installation de locaux informatiques équipés d'un ordinateur portable et d'une imprimante, exclusivement destinés aux hébergées pour qu'elles puissent effectuer leurs démarches de manière autonome.
- Renforcer encore davantage l'implication des hébergées.



Trois Casas étaient en activité durant l'année 2023



LA CASA FRIDA

- Ouverte en novembre 2022
- Environ 25 places
- 11 chambres réparties sur 4 étages, disposant chacune d'une douche et d'un WC. La Casa Frida dispose également d'espaces communautaires (cuisine, pièces de vie, toilettes, jardin) et d'un bureau pour les accompagnements sociaux.

LA CASA VESTA

- Ouverte en octobre 2021
- Environ 20 places
- Situé sur deux étages d'une aile d'un bâtiment géré par l'ASBL Communa, ce lieu de vie s'étend sur 500 m² et dispose notamment de 14 chambres, 3 pièces polyvalentes, 5 salles de douche, 4 WC, une cuisine, 3 salons et un bureau pour les accompagnements sociaux.

LA CASA BAMBOU

- Ouverte en juillet 2020 – Rupture de convention en février 2024.
- C'était une maison de quatre chambres, située à Saint-Gilles, dans le cadre d'un partenariat avec l'ASIS Saint-Gilles et l'Asbl Rizome. Deux chambres étaient destinées aux hébergées du Samusocial et Rizome en disposait de deux également.

Témoignage : Aïcha, résidente de la première Casa du Samusocial : « On était les premières, on a laissé des traces, je pense à toutes les femmes et les familles arrivées après nous »

Aïcha et ses deux enfants ont été parmi les premier-ères habitant-es de la Casa Resalto, le premier logement de transition du Samusocial, destiné aux femmes seules, aux mamans solo et à leurs enfants. La petite famille a aussi fait partie des premier-ères résident-es à quitter les lieux et se reloger en logement privé. Fermée en janvier 2023 après 30 mois d'activité, la Casa Resalto a fait des petits : la Casa Vesta et la Casa Frida. De leur côté, Aïcha et ses enfants sont parfaitement intégrés dans leur nouvelle vie.

Quand Aïcha, en ordre de séjour en Belgique, tombe malade, elle part quelque temps en France. Mais à son retour en Belgique, mauvaise nouvelle : elle a perdu son logement.

« J'ai appelé le Samusocial, je suis restée un mois et une semaine avec mes enfants, dans le centre d'accueil d'urgence pour familles, à Evere. Puis mon fils a été hospitalisé et on a été transférés vers un autre centre du Samusocial, à Woluwé, avec plus de confort, (une plus grande chambre, une bibliothèque...). On y est restés 5 mois. » Aïcha cherche un appartement, et pour cela, a besoin d'une adresse de référence. « Le CPAS d'Evere m'en a donné une, mais c'est la commune qui a fini par décliner. J'ai perdu une année de mon temps. Alors j'ai tenté d'en obtenir une auprès du CPAS de Woluwé, qui à son tour a décliné, car je dépendais déjà du CPAS d'Evere. Mais de toute façon, tous les logements que je trouvais étaient trop petits et trop chers. »

Aïcha entend ensuite parler de la Casa Resalto, un tout nouveau projet du Samusocial. A l'opposé des grands centres d'accueil, ce nouveau dispositif de « Housing » est une maison unifamiliale avec jardin et présente l'avantage notoire qu'il est possible de s'y domicilier, point de départ pour se projeter dans l'avenir. Elle y est éligible.

« Une solution parfaite pour mes enfants et moi, qui m'offrait enfin la possibilité d'avoir mon intimité et une adresse. On est arrivés début mai 2020. Je me suis fixé un objectif, apprendre le néerlandais et trouver notre futur chez-nous : pour le néerlandais, je suis arrivée au niveau 4, et je ne compte pas m'arrêter là. Et un jour, j'ai eu mon 'coup de cœur' : un appartement 3 chambres de 115 mètres carrés. 6 mois plus tard, on s'y installait. C'est en Flandres Orientales, je voulais que mon fils apprenne une autre langue, dans un endroit plus calme que Bruxelles. Et je voulais que nous soyons près d'une gare pour que ma fille puisse aller facilement à l'université. »

Aïcha travaille pour une organisation sociale. Un emploi pour lequel elle était faite : pendant ses quelques mois à la Casa Resalto, elle aidait déjà ses colocataires : « j'aimais être là pour les autres, traduire, faire les démarches, débloquer les problèmes... »

Aujourd'hui, la période difficile qu'ont traversée Aïcha et ses enfants est loin derrière, et elle garde de bons souvenirs de leur passage à la Casa : « deux ans après notre arrivée ici nous sommes bien intégrés, auprès des voisins, dans la vie de quartier, et moi avec mes collègues...tous mes pas sont toujours réfléchis. Je garde un excellent souvenir de la vie à la Casa. C'est un projet merveilleux et une très belle expérience que d'habiter en colocation avec d'autres personnes, d'autres cultures, d'autres religions, de partager les repas... On était les premières, on a mis en place un Règlement d'Ordre Intérieur. On a laissé des traces, je pense à toutes les femmes et les familles qui sont arrivées et arriveront encore après moi, dans les deux nouvelles Casas du Samusocial : elles peuvent continuer ce que l'on a commencé. »



3.1.2.3. ISSUE

Le programme Issue offre à ses bénéficiaires un **logement de transition individuel pour une durée déterminée**. Il est le fruit des expertises conjuguées de cinq partenaires du secteur : le Samusocial, Pierre d'Angle, SMES, l'Ilot et Diogenes.

Objectifs

Le Samusocial collabore avec Diogenes et Pierre d'Angle dans la gestion de l'axe « **Répit, stabilité et ouverture des droits** », comprenant :

- **La mise en logement.**
- Un **accompagnement psychosocial complet adapté aux besoins** individuels (ouverture des droits administratifs, accès aux soins, amélioration du bien-être, motivation, création d'un réseau professionnel stable pour briser l'isolement).
- La **responsabilisation du/de la résident-e**, notamment par une contribution budgétaire au projet en fonction de sa situation financière personnelle.

Le projet Issue décline sa méthodologie de travail opérationnel au sein de divers bâtiments, sous forme

d'**occupations temporaires**. Pour accéder à ces logements, des **conventions d'occupations précaires** sont signées avec des SISF, des AIS et d'autres opérateurs publics de logement. Le contexte d'occupation précaire permet de la flexibilité, au service des occupant-es. Le cadre juridique de l'occupation précaire est peu contraignant et offre des possibilités diverses en termes d'accompagnement social et/ou d'accès à un logement durable.

L'**identification du public** se fait en rue, via les centres d'**hébergement d'urgence**,... Les contacts proactifs permettent de tisser les prémisses d'une **relation de confiance** : écoute, soutien, anamnèse, motivation, accompagnement, travail en réseau, ...

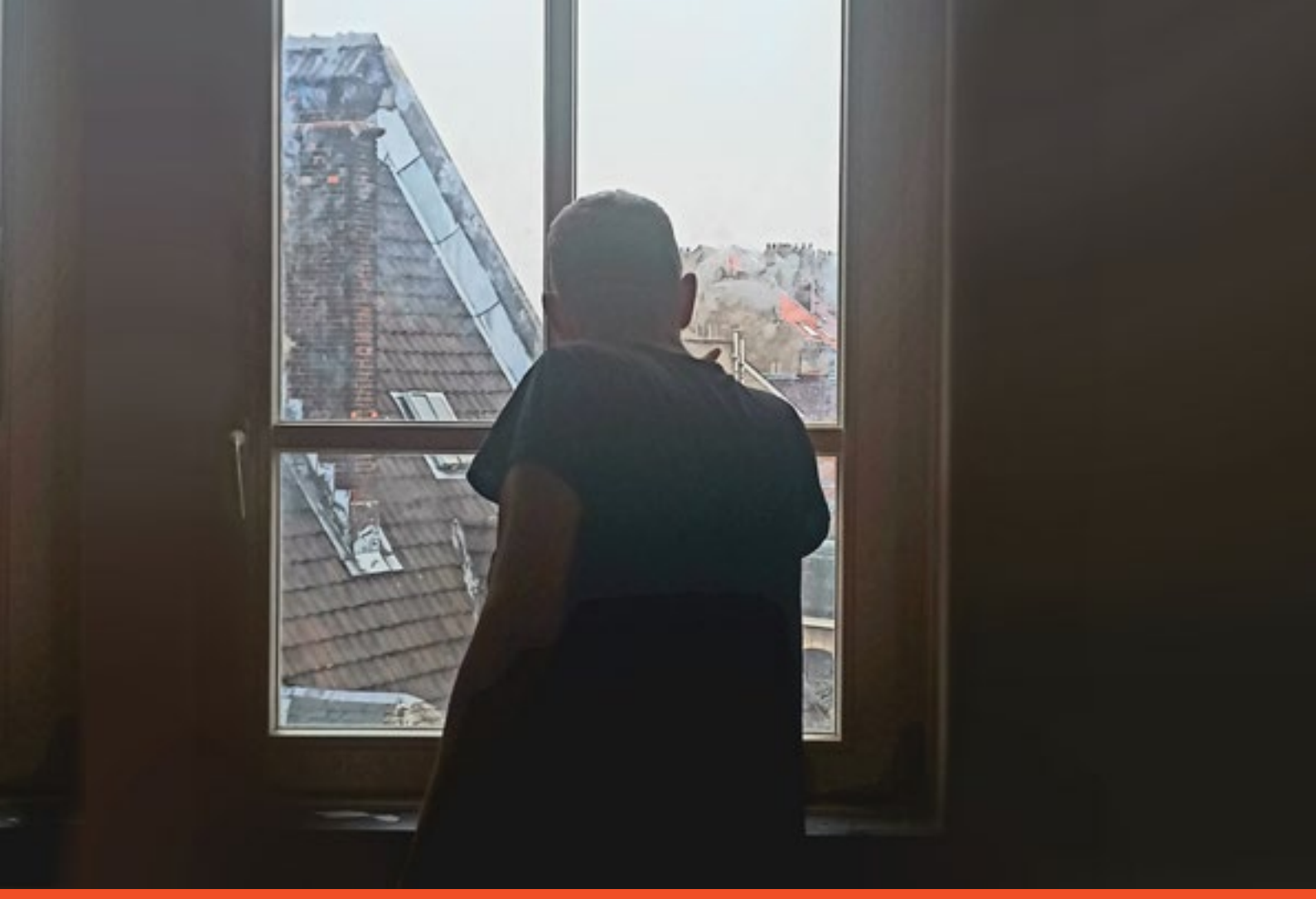
En décembre 2023, Issue s'est vu octroyer l'accès à 14 logements grâce à un partenariat avec la SISF des Logements Molenbeekois et l'ASBL Communa. Dans le cadre de cette collaboration, **quatre de ces logements ont été réservés au Samusocial** afin d'héberger des familles dans le besoin. Ces familles étaient toutes issues des centres Familles du Samusocial.

De plus, le projet a obtenu une **dérogation** pour des logements sociaux avec **Comensia** (deux dérogations par an) : un logement supplémentaire a été attribué au Samusocial et mis à disposition en décembre 2023.

PERSPECTIVES 2024

- Investissement des logements Logiris mis à disposition jusqu'en mai 2024, prolongeables.
- Réflexion sur le positionnement et les objectifs du projet.





3.2. Le pôle Asile & Migration

EN 2023

- 2 006 demandeur-euses de protection internationale accueilli-es :
- 898 hommes isolés
- 163 femmes isolées
- 817 personnes en famille dont 408 enfants
- 128 MENA

Le nombre de demandeur-euses de protection internationale accueilli-es connaît une diminution de 58,25% par rapport à 2022. Ceci s'explique notamment par la fermeture des capacités destinées aux bénéficiaires ukrainien-nes de la protection temporaire et par la conversion du centre de première phase de Molenbeek en centre de deuxième phase après le déménagement de celui-ci à Anderlecht. En effet, les centres de deuxième phase connaissent un turnover moins important.

3.2.1. Les centres permanents

Dans le cadre de sa collaboration avec Fedasil, le Samusocial gère 898 places d'hébergement réparties sur trois centres destinés aux demandeur-euses de protection internationale.

Outre l'hébergement 24h/24 comprenant repas, sanitaires, laverie et accès à Internet, les demandeurs bénéficient des services prévus par la «loi Accueil» :

- Accompagnement social ;
- Consultations paramédicales avec coordination médicale ;
- Accès à des cours de langues et d'intégration ;
- Assistance juridique ;
- Possibilité de participer au travail communautaire ;
- Octroi d'argent de poche une fois par semaine.

Les places sont réparties comme suit :

CENTRE	NOMBRE DE PLACES
CENTRE D'ANDERLECHT	310 PLACES
CENTRE DE LAEKEN	350 PLACES
CENTRE DE KOEKELBERG	238 PLACES
TOTAL	898 PLACES

Témoignage : 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, Diogènes 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. A 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 ».

Le projet ISSUE – Inclusion Sociale pour Sortir de l'Urgence Efficacement -, lancé en 2020, est une alternative à l'hébergement d'urgence qui propose une remise en logement individuel temporaire. Les différentes asbl qui gèrent le projet se partagent plusieurs axes de travail. Le Samusocial, avec Diogènes et Pierre d'Angle, se concentre

sur le Répit des personnes, leur stabilisation et l'ouverture de leurs droits. Christophe est suivi dans ce cadre.

Ce dispositif se concentre d'abord sur les hommes isolés accueillis dans les centres d'hébergement d'urgence, sans exclure toutefois d'autres types de public (femmes seules, couples, familles). 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.





Le centre d’Anderlecht

EN 2023

- 454 personnes accueillies :
- 181 personnes en famille
- 59 femmes isolées
- 178 hommes isolés
- 36 MENA

Afin de répondre aux nombreux besoins posés par la **crise de l'accueil**, le Samusocial a ouvert en **mai 2023** un nouveau **centre de deuxième phase** à Anderlecht pour les demandeur-euses de protection internationale (DPI). Il succède au centre de première phase géré par le Samusocial à Molenbeek jusque dans le courant de l'année 2023.

L'évolution et le déménagement du projet s'inscrivent dans un contexte où les **durées de séjour en première phase étaient beaucoup plus longues que prévues** en raison de la saturation des centres de deuxième phase.

D'une capacité de **310 places**, ce centre accueille **hommes isolés, femmes isolées, familles** et dispose de 25 places réservées pour les Mineurs Étrangers Non Accompagnés (**MENA**) de minimum 16 ans et au sujet desquels un doute d'âge a été émis. Les places sont réparties dans 84 chambres, sur quatre étages.

Le déménagement s'est déroulé avec 60 résidents du centre de Molenbeek. Au cours des mois suivants, le centre a graduellement augmenté sa capacité pour atteindre sa capacité maximale en août 2023.

Le centre de Laeken

EN 2023

- 350 places réparties dans 93 chambres

Le centre de Laeken dispose de **350 places** réparties dans 93 chambres.

Ce nouveau site, qui accueille l'ancienne mission d'Etterbeek depuis mai 2023, offre aux hébergé-es un cadre de vie paisible. Le centre a la chance de bénéficier d'un vaste jardin et d'un accès facile aux transports en commun, dans un environnement riche en espaces verts et à proximité d'hôpitaux, facilitant ainsi les démarches médicales pour les hébergé-es.

Des **cuisines individuelles** seront progressivement installées au sein du centre, offrant ainsi aux hébergé-es la possibilité de préparer leurs repas de façon autonome. Des buanderies sont déjà accessibles aux étages, permettant aux hébergé-es de prendre en charge le nettoyage de leur linge, l'objectif étant de favoriser leur autonomisation.

Le centre de Koekelberg

EN 2023

- 238 places réparties dans 75 chambres

Ouvert en décembre 2020 pour une durée initiale de 18 mois, le centre de Koekelberg a vu son activité pérennisée en juin 2022. Le centre dispose d'une capacité de **238 places** réparties dans 75 chambres, sur sept étages. Elle accueille des **familles**, des **hommes** et des **femmes isolé-es** et dispose de trois places réservées aux **MENA** en *time-out*⁵ pour une durée d'une semaine.

Le centre de Koekelberg était à **pleine capacité** presque toute l'année pour diverses raisons telles que la saturation du système d'accueil et la lenteur des procédures. Les résident-es restent donc plus longtemps dans le centre. Ils/elles ont la possibilité de s'inscrire à des formations, des cours de langue et de participer à des activités organisées par le centre.

Les équipes du centre s'efforcent constamment d'**améliorer l'offre d'activités** pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires. Plusieurs projets ont été mis en place, notamment une assistance au logement, des tables de conversation, du soutien scolaire, une formation en informatique pour aider les résident-es à se familiariser avec les outils numériques.

Le centre cherche à s'intégrer au mieux dans son environnement et dans la vie locale. Lors de la journée sans voitures, des résident-es ont organisé un **atelier de réparation de vélos** à destination du voisinage. Il est également prévu de mettre prochainement en place un **groupe de parole**.

⁵ Une période de *time-out* est l'orientation temporaire d'un-e MENA dont l'accompagnement est problématique ou menace de l'être vers un autre centre que celui où il séjourne initialement.



Témoignage : Angel : « Là-bas, je ne pouvais pas être qui je suis »

« J'étais hôtesse de l'air, puis comptable au Congo, mon pays d'origine. Ma petite amie et moi travaillions pour la même compagnie aérienne. Mais ni mon environnement familial, ni amical, ni professionnel, ne me permettaient d'être qui je suis. Là-bas, l'homophobie est un vrai problème de société.

Un jour que nous étions enlacées à l'abri des regards, à l'ombre des manguiers qui nous offraient une certaine discrétion – du moins c'est ce que je pensais -, un policier nous a vues. Il a crié : « vous êtes des sorcières, c'est immoral ! » Des voisins sont sortis, tout le monde nous regardait, nous huait, cherchait à nous frapper. Il nous a emmenées au poste de Police, où il nous a exposé notre "crime" : "attentat à la pudeur", "relation contre nature". Le tout punissable d'une peine de prison pouvant aller de 6 mois à 5 ans. On a supplié, négocié. C'était terrible, comment pouvais-je aller en prison ? Pour 150\$, il nous a finalement laissées partir par la porte de derrière. Ma famille a eu vent de cette histoire. Ma mère, qui me soupçonnait déjà d'être lesbienne, en a eu la confirmation. Elle était déçue. Elle prêche à l'église, elle tient à sa dignité, à son honneur. Les bailleurs de mon appartement m'ont chassée, ils ne voulaient pas que leur logement soit un « abri de prostitution », comme ils disaient.

J'ai décidé de partir. Seule, parce que ma petite amie n'avait pas les moyens financiers d'activer la procédure d'urgence pour obtenir un Visa.

Je suis arrivée en Belgique en janvier 2023. J'ai d'abord logé quelque temps chez ma sœur, qui a la nationalité belge et qui vit à Charleroi. Elle a seulement accepté de m'héberger parce que j'étais très malade, à l'époque, un gros problème gynécologique. Je suis ensuite allée m'enregistrer à l'Office des Étrangers, et on m'a envoyée dans un centre de transit à Liège, où je suis restée 10 jours. Puis quelques mois au Petit Château. Je me suis fait opérer entre-temps : une hystérectomie. Quand je me suis sentie mieux, on m'a assigné un nouveau centre, le temps que ma demande de protection

internationale soit évaluée : je suis arrivée ici, au Samusocial, en juin 2023. Et depuis deux mois, je suis officiellement reconnue réfugiée ! Maintenant, je cherche un logement, et je suis une formation en comptabilité. À Bruxelles-formation, je me suis fait deux nouvelles amies. J'ai le sentiment que la Belgique est accueillante envers les personnes issues de la communauté LGBT. Je suis rassurée, une nouvelle vie commence ! »

3.2.2 Les centres provisoires

Le Centre Léopold

En 2023

- 106 personnes accueillies pour 6 120 nuitées
- 76 personnes en famille
- 14 femmes isolées
- 16 hommes isolés

Fermé en avril 2023, le centre Léopold constituait une **solution d'hébergement de deuxième ligne** destiné aux **réfugié-es ukrainien-nes** enregistré-es dans une commune et bénéficiant d'un Revenu d'Intégration Sociale auprès d'un CPAS, généralement après un accueil chez des familles privées. Contrairement aux autres centres du Samusocial, les services psycho-médico-sociaux y étaient pris en charge par des partenaires externes.

En collaboration avec l'ASBL Communa, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés et Ukrainian Voices, le Samusocial a instauré un nouveau système d'accueil au centre Léopold, axé sur l'autonomie et l'autogestion. Les bénéficiaires s'organisaient en équipes pour assurer le bon fonctionnement du bâtiment, le nettoyage des espaces communs et la gestion de la cuisine collective.

4. L'accompagnement - Pôle Sans-abris



4.1. L'accompagnement social

Nos travailleurs-euses sociaux-ales accompagnent la personne dans ses démarches en mobilisant ses ressources et celles de l'ensemble de nos partenaires. L'objectif est d'orienter le/la bénéficiaire vers des solutions de sortie de rue les plus durables possibles.

EN 2023

- 5 316 personnes reçues en entretien social individuel, soit 65,40 % du public accueilli⁶

⁶Notons que ce pourcentage se situe en-deçà de la réalité dans la mesure où il ne reprend que les adultes et ne tient donc pas compte des enfants des bénéficiaires qui jouissent indirectement de cet accompagnement.

Objectifs

- Identifier les besoins spécifiques de la personne, comprendre les facteurs qui ont contribué à sa situation, déterminer les ressources dont elle dispose, identifier les obstacles susceptibles d'entraver son parcours,...

- 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...).
- Accompagner la personne dans les démarches nécessaires à l'amélioration de sa situation, y compris un accompagnement physique dans les différents services et administrations si nécessaire.
- Veiller au suivi de la scolarisation des enfants.
- 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. Pour ce qui est des dispositifs de Housing, au sein des logements de transition des travailleur-euses sociaux-ales sont présent-es in situ aux horaires de bureaux. Dans le cadre du programme Step Forward, le suivi se fait via des visites à domicile.



ACCOMPAGNER

4.2. L'accompagnement médical

Les travailleurs-euses médicaux-ales des centres d'hébergement du Samusocial reçoivent en consultation toutes les personnes qui le souhaitent et, lorsque c'est nécessaire, (re)créent un réseau de soins autour d'elles.

EN 2023

- 3 199 personnes reçues en entretien individuel, soit 39,4% du public accueilli⁷
- 182 054 prestations médicales, soit une moyenne de 499 prestations par jour
- 98 682 prestations dans notre centre médicalisé pour personnes vulnérables, soit 270 prestations par jour

⁷Notons que ce pourcentage se situe en-deçà de la réalité dans la mesure où il ne reprend que les adultes et ne tient donc pas compte des enfants des bénéficiaires qui jouissent indirectement de cet accompagnement.

Objectifs

- Réalisation d'un **diagnostic médical global** afin d'identifier les personnes les plus fragiles et d'offrir un accompagnement paramédical adapté ;
- **Dispensation de soins et traitements** pour les personnes souffrant d'affections chroniques et/ou aiguës ou dans le cadre de la convalescence pour les personnes qui sortent de l'hôpital ;
- **Orientation** vers des structures de soins hospitalières et/ou ambulatoires (maisons médicales, ONE, plannings familiaux) ;
- **Sensibilisation** à la réduction des risques et à l'hygiène ;
- **Planning familial**, incluant des services de prévention et de contraception ;
- **Éducation thérapeutique** (autogestion du diabète, traitement de maladies chroniques,...).

Le service médical du Samusocial comprend une quarantaine d'infirmier-es, une douzaine d'aides-soignant-es et un médecin.

Les équipes médicales travaillent en étroite collaboration avec leurs collègues sociaux-ales et psychologues, ainsi qu'avec le réseau extérieur.

Les **demandes d'hébergement pour des raisons médicales** sont traitées par un **point focal médical** dédié, chargé d'évaluer la pertinence de la demande ainsi que les besoins spécifiques de la personne, en tenant compte de la disponibilité des places dans nos centres et de notre capacité à assurer une prise en charge efficace. Les personnes nécessitant une période de convalescence et/ou des soins spécialisés peuvent être accueillies dans notre **centre pour personnes vulnérables et médicalisées**. (voir point 3.1.1.4).

Une **invasion de punaises**, dans le contexte d'une résurgence internationale, a nécessité des mesures drastiques et parfois onéreuses en temps et en ressources, notamment la mise en place d'un **protocole d'hygiène systématique pour chaque nouvel-hébergé-e**, jusqu'à l'élimination complète des punaises.

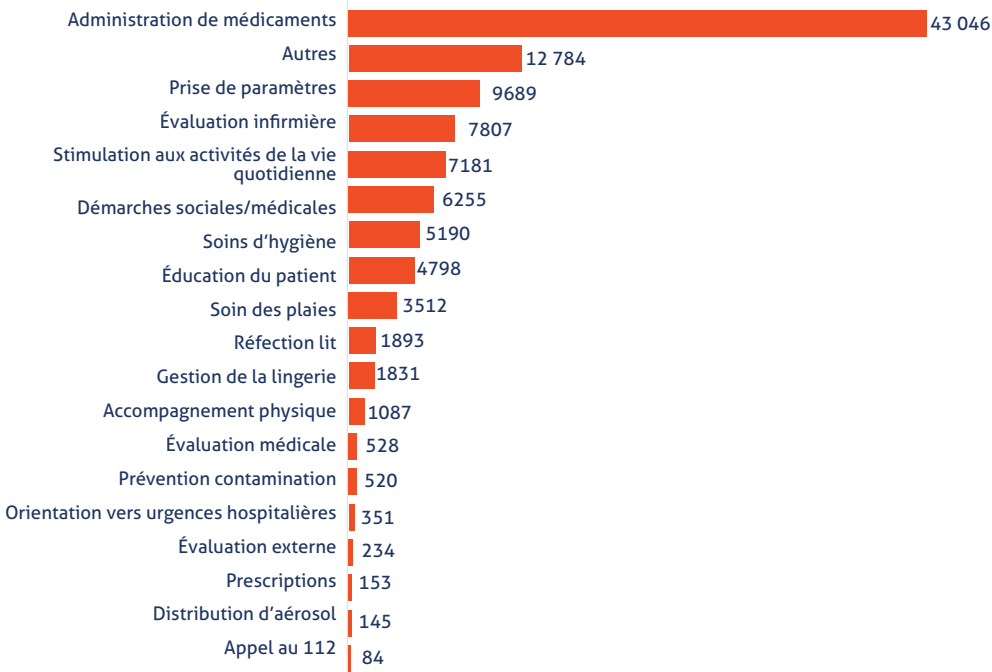
L'automne fut également marqué par quelques soubresauts du **Covid-19**, une épidémie de **grippe** et d'autres **infections virales**. Dans ce cadre, des séances de sensibilisation et de vaccination contre la covid-19 et la grippe ont été organisées, en collaboration avec les équipes de Cover (voir le Focus sur le projet Cover au point 2).

D'autres maladies infectieuses telles que des infections de plaies ou de tuberculose ont été rapportées. Nos équipes médicales ont collaboré avec le Réseau Hépatite C et le FARES pour l'hébergement médicalisé et l'administration de médicaments sous observation directe.

Si les équipes du Samusocial ont pu assurer une présence médicale minimale sur les centres d'urgence grâce à un personnel intérimaire, le manque de personnel médical et paramédical s'est fortement fait ressentir cette année.



Répartition des 107 147 prestations médicales menées dans l'ensemble des centres



Nous observons une **augmentation de 12%** des prestations encodées par rapport à l'année précédente, ainsi qu'une **augmentation de 15%** du nombre de personnes concernées.

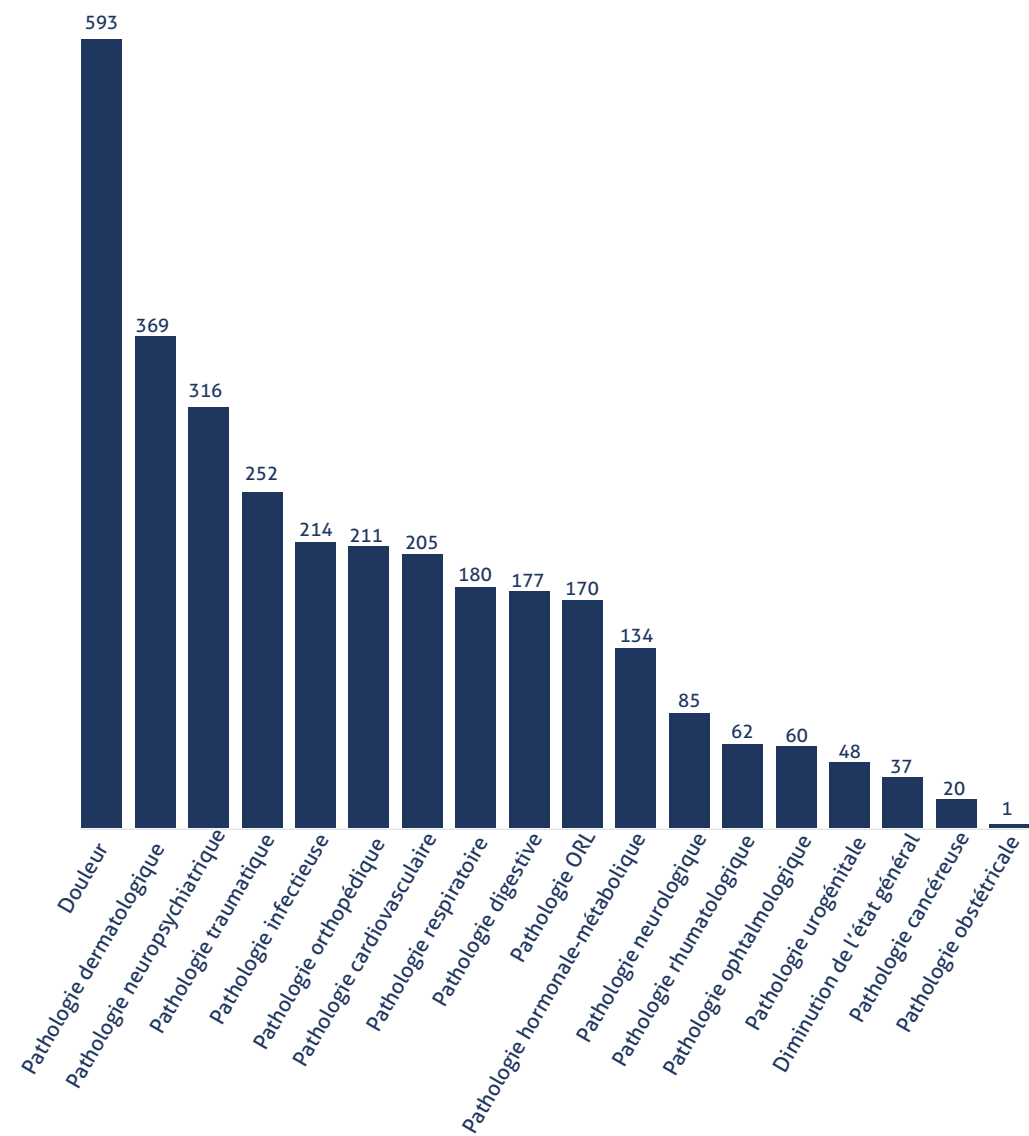
Notons l'**augmentation de 37% des orientations vers les urgences**, ce qui pourrait être un marqueur de la **vulnérabilité croissante des personnes hébergées**, une **prévalence accrue de pathologies graves**, une **augmentation du nombre de personnes présentant plusieurs comorbidités** (passant de 45% en 2022 à 60% en 2023), et une augmentation (14%) du nombre de personnes

hébergées confrontées à des problèmes d'**assuétudes**. Nous remarquons une **importante morbidité** parmi notre public.

Par ailleurs, un grand nombre de personnes vulnérables, voire très fragiles (en raison de leur âge, maladies chroniques, perte d'autonomie) ne possèdent **pas de papiers** et ne disposent ainsi d'**aucune solution d'orientation**. Cette situation a un impact significatif sur la rotation des bénéficiaires ainsi que sur la capacité d'accueil de nos dispositifs.



Pathologies observées dans l'ensemble des centres



La majorité des personnes présentent des comorbidités. On recense **deux pathologies par personne en moyenne**.

PERSPECTIVES 2024

- Renforcer la prévention et le contrôle des infections.
- Améliorer la qualité des soins infirmiers.
- Garantir l'accès aux traitements médicamenteux urgents pour les bénéficiaires n'ayant pas encore accès aux soins (mise en place d'un projet de collaboration avec les pharmacies de proximité).
- Développer une proposition de mise en œuvre d'un projet pilote de réduction des risques liés à l'usage d'alcool.
- Stabiliser le cadre et les équipes paramédicales : accompagnement, formations, prévention de la violence dans les centres.
- Contribuer à améliorer l'organisation des centres : définition de la mission de chaque centre, du Règlement d'Ordre Intérieur, du parcours des hébergé-es et du cadre des sanctions.

4.3. L'accompagnement psychologique

EN 2023

- 1 859 personnes reçues en entretien individuel, soit 22.9% du public accueilli

Objectifs

À travers l'accompagnement et le suivi individualisés, le service « psy » vise à :

- Créer un lien de confiance avec la personne ;
- Atténuer sa souffrance psychique et son sentiment d'exclusion par des rencontres régulières et une écoute active et empathique ;
- Accompagner et encourager la reprise de liens avec les institutions sociales/médicales ainsi qu'avec le réseau personnel ;
- Proposer la mise en place de soins globaux, en collaboration avec le réseau ;
- Renforcer ou restaurer la continuité de soins et de suivi de la personne en matière de santé mentale ;
- Orienter l'individu dans la mesure du possible vers un lieu de vie plus adapté.
- 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.

Parmi les obstacles rencontrés, on ne peut que constater la **saturation des services de santé** : les délais d'attente pour les consultations sont très longs, aggravant les problèmes des patient-es, et la priorité à l'ambulatorio sur l'hospitalisation nuit aux personnes vulnérables qui préfèrent un hébergement adapté.

Nous observons également une **hausse significative du nombre d'hommes hébergés présentant des problèmes d'addiction**, nécessitant une réorientation vers d'autres structures spécialisées, elles aussi engorgées.

Notons que pour ce qui est des **personnes sans papiers**, les délais pour obtenir une Aide Médicale Urgente dépassent les limites légales, accentuant les détresses.

De manière générale, il est manifeste que **les besoins de nos bénéficiaires en termes d'assistance psychologique augmentent considérablement**. Nos psychologues constatent notamment un nombre croissant de **syndromes de stress post-traumatique**, en particulier chez les personnes migrantes dont le parcours marqué par des épreuves intenses contribue largement à cette tendance croissante.

Des crises psychiatriques surviennent faute de suivi médical adéquat, **l'absence de psychiatres** met en danger les patient-es et surcharge les équipes non-spécialisées.

Face à ces constats, le Samusocial a pu engager en 2023 des **psychologues supplémentaires**, grâce à quoi le **nombre de bénéficiaires reçu-es en entretien individuel a presque triplé** entre 2022 et 2023, passant de 665 à **1 859**, soit **23% du public accueilli** ; cette proportion est **deux fois plus importante qu'en 2022**.

PERSPECTIVES 2024

- Amélioration de l'outil de collecte de données afin de mieux comprendre les problématiques psychologiques et de rendre le travail plus efficace.
- Organisation de formations de façon à maintenir les compétences des travailleur-euses, participation à des journées d'études, des colloques et des conférences scientifiques afin de rester informé-es des dernières avancées et de perfectionner nos pratiques cliniques.
- Accueil de stagiaires psychologues au sein du Samusocial, offrant ainsi une opportunité de partage et de transmission de connaissances.
- Mise en place de supervisions cliniques. Ces sessions offriront un espace sécurisé pour discuter des cas cliniques, partager des expériences et des conseils, et renforcer la cohésion au sein du groupe des travailleur-euses.





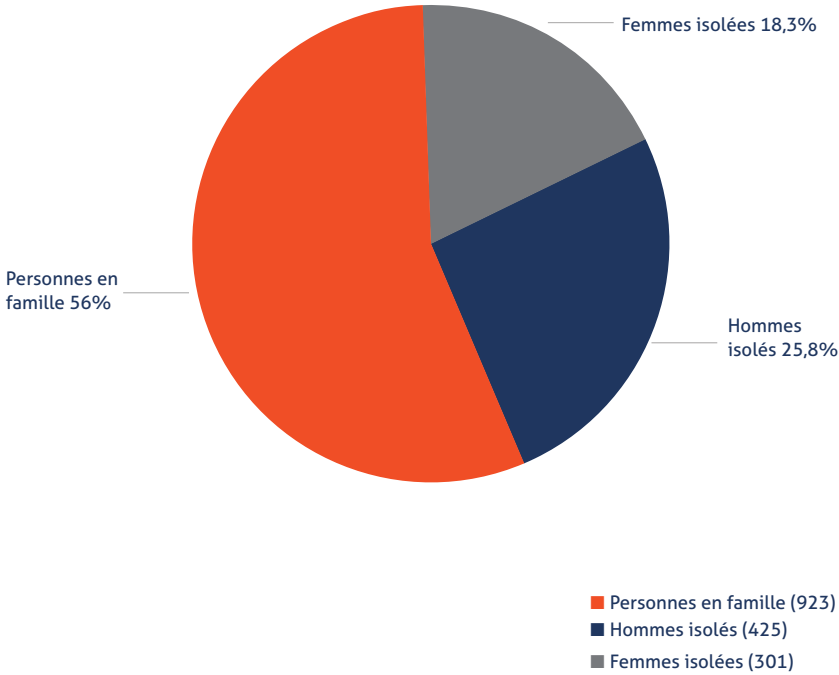
4.4. Orientations de sortie de rue

- EN 2023
- Les équipes de soutien psycho-médico-social ont accompagné **1 649** personnes vers des solutions de sortie de rue, totalisant **1 743** orientations.

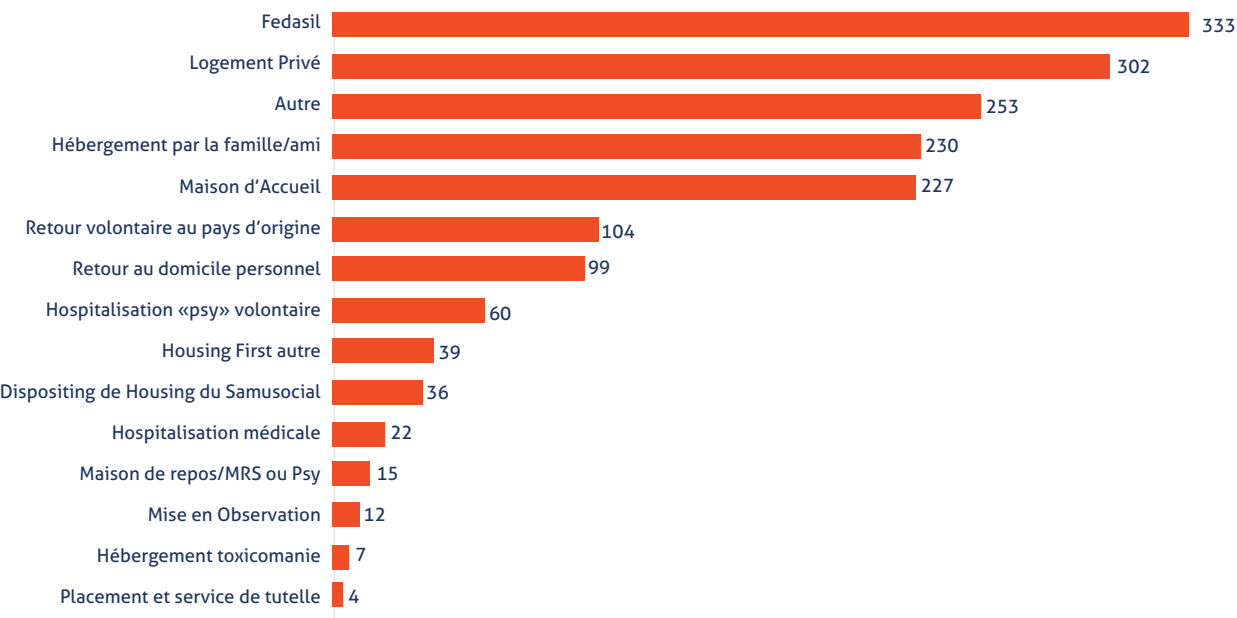
Répartition par type de public des 1 649 personnes orientées

Comme toujours, le type de public qui bénéficie du **plus grand taux d'orientation** est celui des **familles**. Accompagner et aider à trouver des solutions de sortie de rue pour les individus isolés s'avère en effet bien plus complexe. Ces derniers font souvent face à un ensemble de difficultés administratives et psycho-médico-sociales qui rendent la recherche de solutions pour sortir de la rue encore plus ardue.

Notons cependant que ce graphique n'est pas représentatif de la réalité du sans-abrisme en Région bruxelloise, mais reflète la politique d'admission du Samusocial. La priorité à l'hébergement est en effet accordée aux personnes les plus vulnérables, ce qui explique la proportion majoritaire de personnes en famille au sein de nos structures d'accueil. Nous savons toutefois que le public sans abri à Bruxelles est composé d'une très nette majorité d'hommes seuls.



Répartition des 1 743 orientations selon la destination

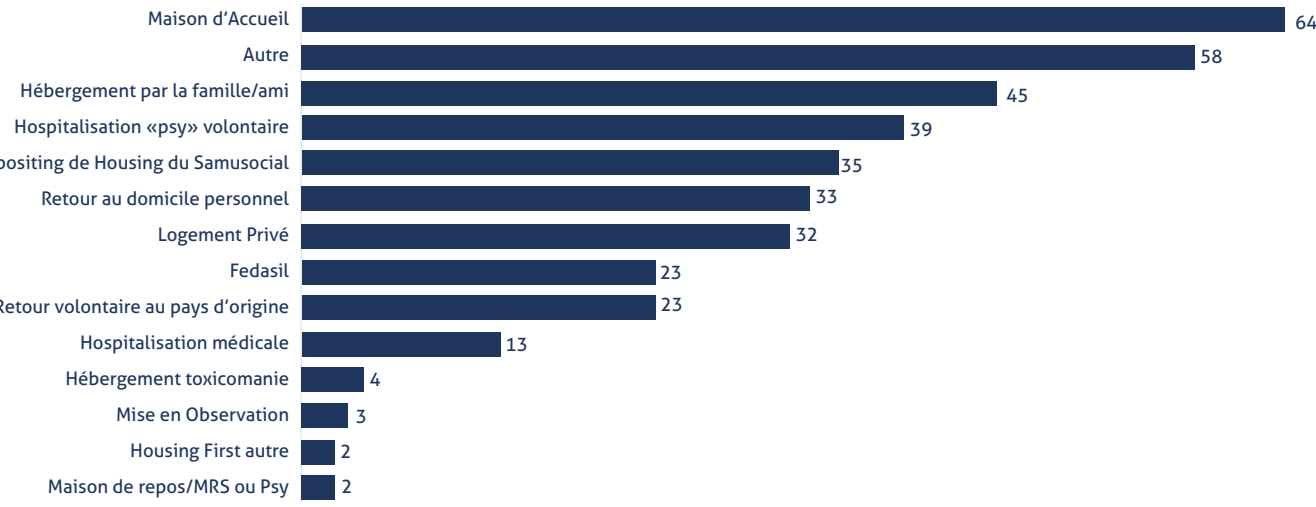


- Les orientations vers des centres **Fedasil** représentent **19,1%** des orientations totales. Les orientations Fedasil regroupent deux cas de figure :
- les **personnes hébergées qui n'ont pas encore enregistré leur demande d'asile** et sont orientées pour la première fois vers le réseau Fedasil pour le faire ;
 - les **personnes qui ont déjà introduit une demande d'asile** et qui séjournent au Samusocial à défaut

de places disponibles dans le réseau Fedasil. Ces personnes sont ensuite orientées vers un centre pour demandeur-euses de protection internationale dès qu'une place se libère.

Le **logement privé** constitue la deuxième destination la plus répandue (17,2%), suivie de **l'hébergement chez des ami-es ou dans la famille** (13,1%) et des **maisons d'accueil** (13%).

Répartition des 376 orientations non-pérennisées selon la destination



Chez les personnes concernées par les 1 743 orientations, on constate **376** occurrences de demandes d'hébergement ultérieures à l'orientation dans le courant de l'année 2023, indiquant que **la solution d'hébergement n'as pas pu être pérennisée**. 64 étaient des orientations vers une maison d'accueil, 58 chez la famille ou des ami-es et 39 une hospitalisation "psy" volontaire.



5. L'accompagnement - Pôle Asile & migration

Toute personne **demandeuse de protection internationale** doit, selon la loi belge, être accompagnée et hébergée le temps de la procédure.

Ce public est réparti en quatre catégories selon la composition familiale : **hommes seuls ; femmes seules ; familles ; Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA)**. Les critères d'admission sont encadrés par la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeur-euses d'asile et d'autres catégories d'étranger-es.

Si la demande d'asile est acceptée, ils/elles relèvent alors du régime de droit commun. Si la demande d'asile est définitivement refusée, ils/elles reçoivent un Ordre de Quitter le Territoire (OQT) et peuvent se retrouver dans une situation irrégulière s'ils/elles décident de rester en Belgique. Le risque devient alors plus grand que ces personnes se chronicisent dans l'errance.

Au sein des **centres Fedasil gérés par le Samusocial**, les résident-es bénéficient d'un **accompagnement** global devant leur permettre de mener **une vie conforme à la dignité humaine**.

5.1. L'accompagnement social

Chaque personne bénéficiant de l'accueil a droit à un accompagnement social personnalisé et continu assuré par un-e travailleur-euse social-e. Ce service comprend plusieurs aspects :

- **Informations** : La personne accueillie reçoit des informations sur l'accès à l'aide matérielle, les activités disponibles, les étapes de la procédure d'asile et les recours juridiques éventuels...
- **Aide administrative** : Le/la travailleur-euse social-e accompagne la personne accueillie dans les démarches administratives, notamment lors de la transition de l'aide matérielle vers l'aide sociale proposée par les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS).
- **Soutien et orientation** : Le/la travailleur-euse social-e évalue les besoins spécifiques de la personne et l'aide à surmonter les difficultés rencontrées, en fournissant des conseils, des informations et en l'orientant vers d'autres services si nécessaire.

5.2. L'accompagnement juridique

La loi garantit l'accès à une **aide juridique de première et de deuxième ligne** pour les bénéficiaires de l'accueil. Des conventions peuvent être conclues avec des associations spécialisées ou des bureaux d'aide juridique pour fournir cette assistance.

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.

5.3. L'accompagnement médical

L'accompagnement médical dans les centres est géré par une équipe comprenant sept infirmier-es, une médecin et une coordinatrice médicale. Des créneaux de **permanences médicales** sont mis en place deux fois par semaine en présence de la médecin généraliste. L'infirmerie est accessible sans rendez-vous en dehors des permanences.

L'accompagnement médical dispensé inclut notamment :

- La réalisation d'un accueil médical complet et orientation des personnes hébergées vers les structures de soins externes.
- La prise en charge des paramètres vitaux, des traitements et des soins de plaie.
- La continuité des soins pour les personnes vulnérables et/ou atteintes de maladies chroniques.
- Un rattrapage vaccinal contre les maladies infectieuses.
- La détection précoce de la tuberculose et un suivi rapproché des résident-es sous traitement.
- L'accompagnement des personnes hébergées vers l'autonomie dans la gestion de leurs rendez-vous médicaux.
- La sensibilisation des personnes hébergées à leurs droits et devoirs en matière de santé.
- Une assistance dans la prise de rendez-vous médicaux.

TÉMOIGNER

Samusocial.brussels

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

Répartition des 8 129 personnes accueillies par catégorie de public

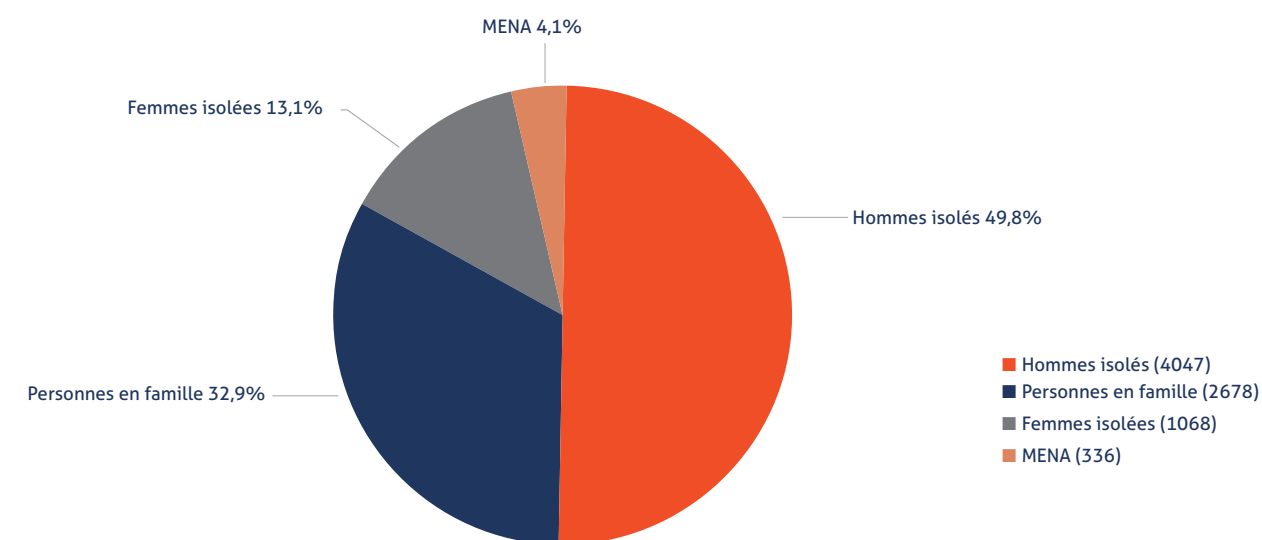
On constate une **augmentation de 24,4%** du nombre de **personnes accueillies** dans les programmes d'hébergement du Samusocial par rapport à 2022 (**8 129 en 2023** contre 6533 en 2022).

Le nombre de **nuitées** connaît quant à lui une **augmentation de 32,3%** par rapport à 2022. **En cinq ans, le nombre de nuitées a été multiplié par près de 3,5** (387 551 contre 110 902 en 2018), ce qui signifie que les hébergé-es passent de plus longs séjours dans les centres (voir Durée d'hébergement des personnes accueillies p. 63). Ceci s'explique d'une part par **le développement de l'offre du Samusocial en matière de centres adaptés à un accueil plus durable** (traditionnellement dits "de deuxième ligne"), et de Housing. Mais cela reflète également la **saturation du réseau**

de structures adaptées aux problématiques rencontrées par les hébergé-es (maisons d'accueil, centres de santé mentale,...) **et l'engorgement du marché immobilier**, ce qui conduit les personnes hébergées à rester plus longtemps au Samusocial.

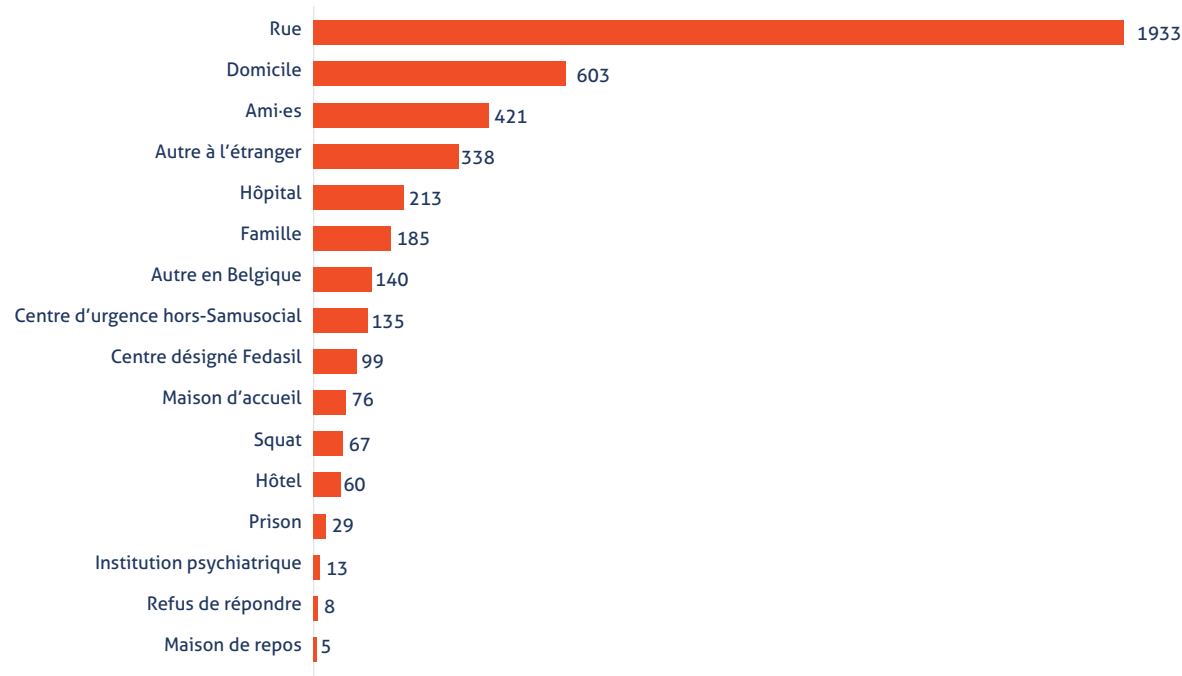
Si les **hommes isolés** restent la catégorie de public la plus représentée avec une proportion de 49,8% en 2023, on constate une **augmentation du public des familles** à hauteur de 45,2% en cinq ans. Celle-ci n'est cependant pas représentative de l'évolution du public sans abri à Bruxelles. Elle **reflète avant tout la politique d'admission du Samusocial qui accorde la priorité à l'hébergement des personnes les plus vulnérables**, ce qui explique la forte proportion de personnes en famille avec enfants dans nos structures d'accueil.

Il est cependant clair qu'une grande majorité des personnes sans abri à Bruxelles est constituée d'hommes seuls.



Dernier hébergement déclaré avant l'arrivée au Samusocial

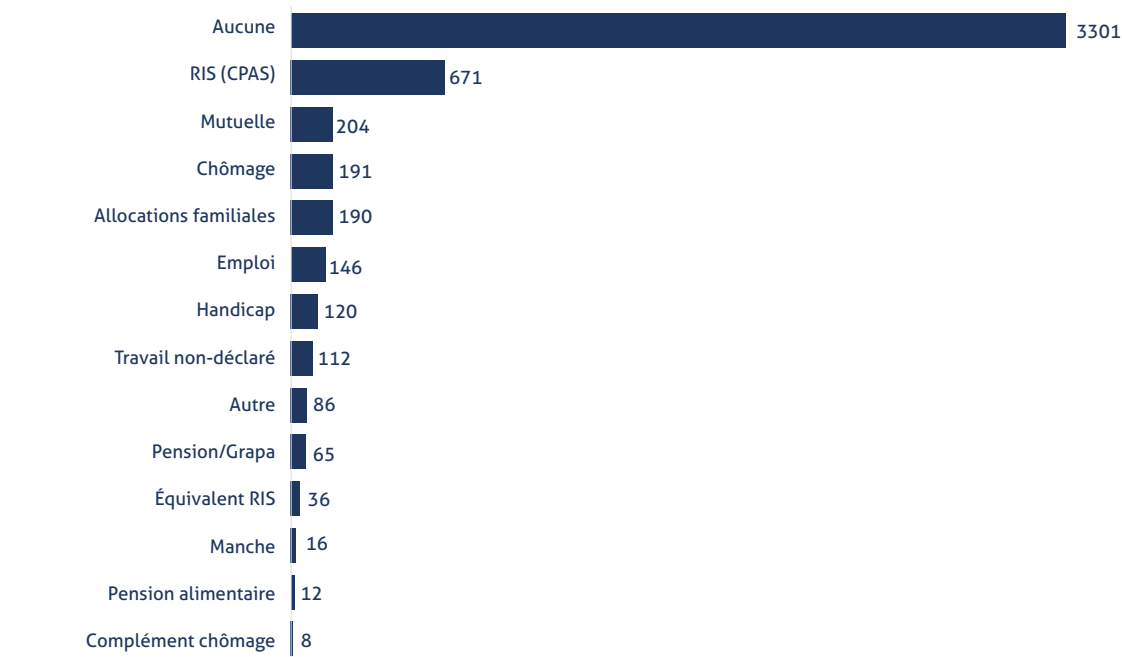
Sur les 4 326 adultes hébergé-es en 2023 nous ayant fait part d'informations quant à leur dernier hébergement avant d'arriver au Samusocial, 1 933 dormaient en rue, (soit 44,7% contre 26,1% en 2022), 603 à leur domicile privé (13,9%) et 421 chez un-e ami-e (9,7%).



Sources de revenu

Un total de 5 158 encodages concernant les sources de revenu a été recensé en 2023. Ces données sont directement fournies par les bénéficiaires. Il convient de noter que les catégories ne sont pas exclusives, chaque personne pouvant bénéficier de plusieurs sources de revenu. Dans l'ensemble, 4 820 individus différents se répartissent ces 5 158 sources de revenu.

3301 personnes ne bénéficient d'aucun revenu, soit plus de deux tiers (68,4%) des répondant-es. Invariablement, le Revenu d'Intégration Sociale (RIS) reste la source de revenu la plus fréquente, mentionnée dans 13% des cas, suivie de la mutuelle (4%) et des allocations de chômage (3,7%).



Causes de rupture déclarées

En 2023, les problématiques liées au parcours de migration constituent une fois de plus les causes de rupture les plus représentées. En effet, 60,2% des bénéficiaires interrogé-es les mentionnent, pour une augmentation de leur proportion à hauteur de 19,1% par rapport à 2022, passant de 30,7% à 49,8%.

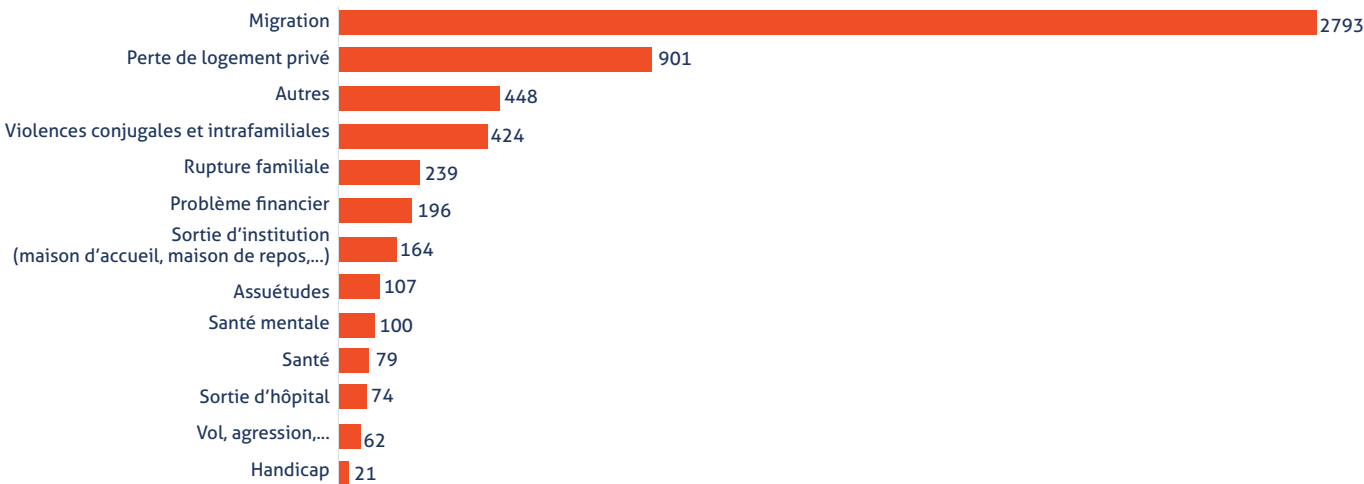
Vient ensuite la perte du logement privé (pour 19,4% des répondant-es) et les violences conjugales et intrafamiliales (9,1%).

Précisons que les causes de rupture (autrement dit les raisons qui ont mené une personne à se retrouver sans logement) ne correspondent pas au nombre de personnes

distinctes et ne sont pas exclusives. En effet, une même personne peut être affectée par plusieurs causes de rupture — ce qui complique d'ailleurs considérablement le processus de réinsertion.

Notons également que les assuétudes et les problèmes de santé mentale sont nettement sous-estimées dans les déclarations des personnes concernées, qui ne sont pas toujours en mesure d'évaluer leur propre situation. Les violences intrafamiliales sont, elles aussi, en-deçà de la réalité, puisque le public représenté dans le graphique ne reprend pas les enfants.

Les 5608 causes de rupture mentionnées ci-dessous ont été recueillies auprès de 4663 personnes adultes.



Répartition des principales causes de rupture déclarées par catégorie de public

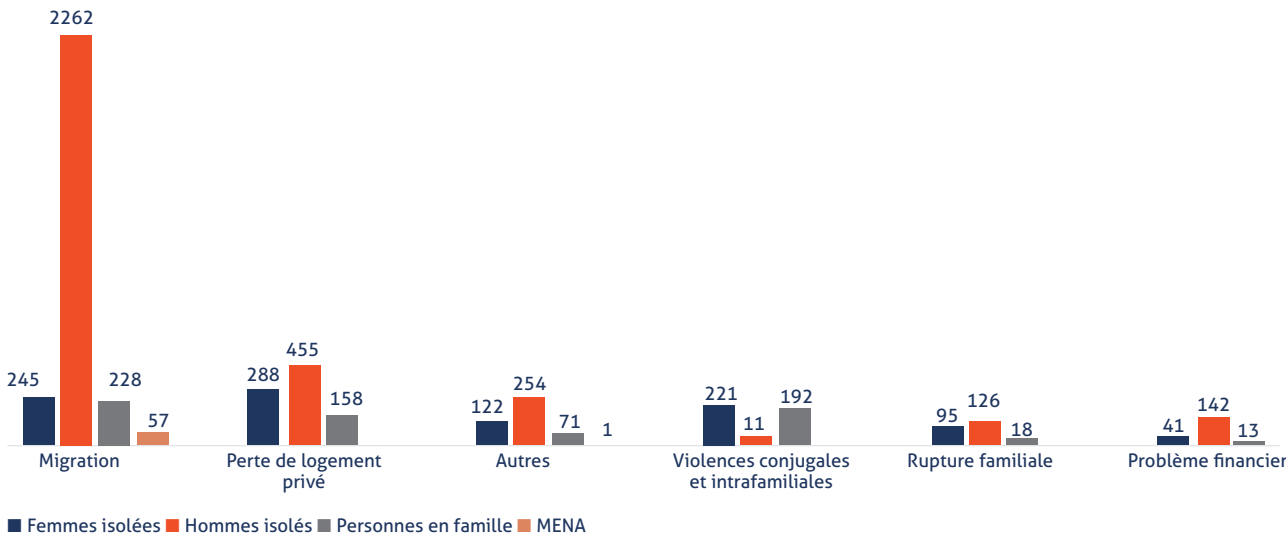
Si l'on observe les causes de rupture par catégorie de public, on constate que les principales raisons ayant conduit le public des **hommes isolés** à se retrouver **sans abri en 2023 sont, pour une large majorité, les problématiques liées à la migration** (61,8% des cas). Viennent ensuite la perte du logement privé (12,4%) et les difficultés financières (3,9%).

Quand l'on se penche sur les causes de rupture chez les **femmes isolées**, on voit que la principale cause est la perte du logement privé (24,3%), suivie par les **problématiques liées à l'exil et à la migration** (20,7%) et enfin par les **violences conjugales ou familiales** (18,6%).

Chez le public en famille, les **violences conjugales ou**

familiales sont également fortement représentées, constituant la deuxième cause de rupture la plus mentionnée (27,3%) après les problématiques d'exil et de migration (32,5%). Il est à noter que parmi les personnes en famille hébergées par le Samusocial, la grande majorité des adultes sont des mères célibataires.

Le nombre de familles en parcours d'asile "cas Dublin" a considérablement augmenté depuis l'an dernier. Pour nombre de ces personnes, le temps de latence avant de pouvoir faire une nouvelle demande est passé de 6 à 18 mois. En raison des parcours migratoires souvent tumultueux de ces familles, un nombre important d'entre elles répondent désormais à nos critères de vulnérabilité de par leurs problèmes physiques ou psychologiques.



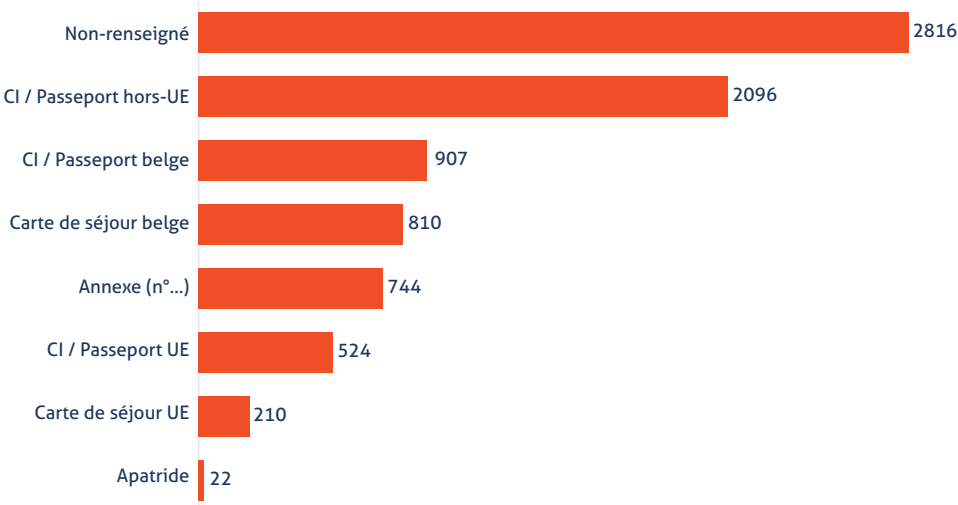
Statut administratif des 8 129 personnes accueillies

Parmi les 8 129 personnes accueillies dans le pôle Sans-abri du Samusocial en 2023, **30,1% sont titulaires soit de papiers belges** (21,1%, comprenant 11,1% de cartes d'identité/passeports et 10% de cartes de séjour), **soit de papiers européens** (9%, dont 6,4% de cartes d'identité/passeports et 2,6% de cartes de séjour).

Il est souvent observé que **ceux et celles qui refusent de divulguer leur statut administratif sont généralement en situation irrégulière**.

Soulignons également que seules les personnes possédant des papiers belges, des cartes d'identité ou des cartes de séjour ont droit à des prestations sociales telles que le Revenu d'Intégration Sociale (RIS) ou une couverture maladie, ce qui facilite leur réinsertion hors de la rue. Il est également remarqué que la plupart des Européens n'ont pas d'adresse officielle enregistrée en Belgique, ce qui les place dans une situation d'irrégularité et limite leur accès aux services médicaux d'urgence.

On peut ainsi estimer que le statut administratif de plus de 70% des personnes accueillies complique l'orientation vers des solutions de sortie de rue.





Durée d'hébergement des 8 129 personnes accueillies

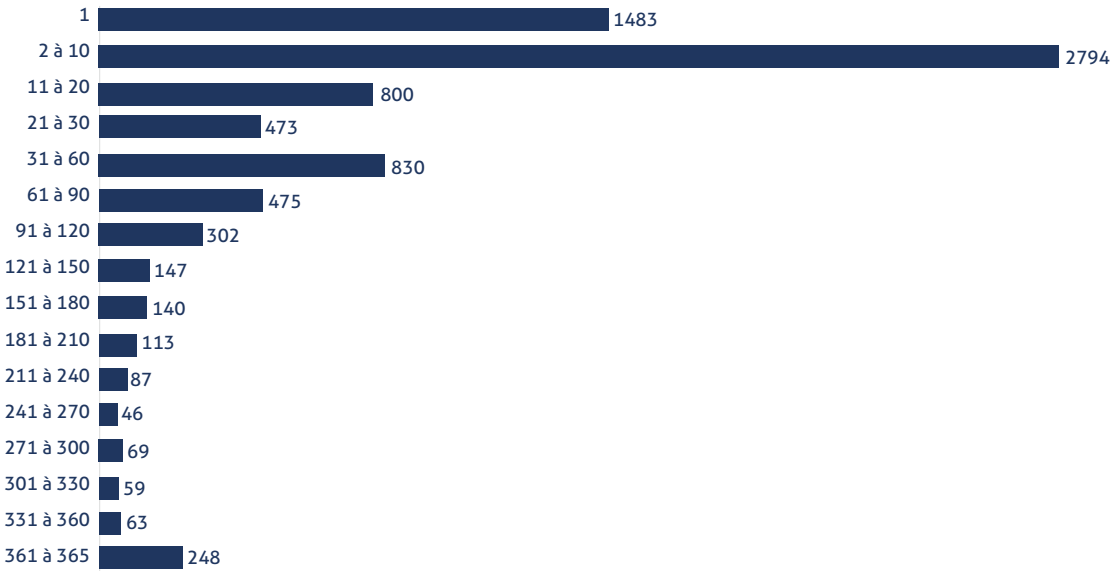
En 2023, parmi les 8 129 personnes accueillies, **5 550 ont été logées au Samusocial pour une durée d'un mois ou moins, soit 68,3% du public accueilli.**

Parmi elles, **1 483 (18,2%) ont séjourné seulement une nuit** dans nos centres, tandis que **2 794 (34,4%) y ont passé de 2 à 10 nuits.**

Plus de la moitié (4 277 personnes) ont passé moins de dix nuits au Samusocial, ce qui souligne la prévalence des situations d'urgence ponctuelle.

685 personnes ont passé **plus de six mois** dans les centres du Samusocial et 248 près d'un an, à quelques jours près. Ce phénomène témoigne de la saturation du réseau des structures d'accueil et de la congestion du marché immobilier, et va de pair avec l'expansion de l'offre du Samusocial, qui inclut des centres adaptés à un accueil prolongé, ainsi que des solutions de type "Housing".

Il est à noter que les nuits mentionnées ne sont **pas nécessairement consécutives.**



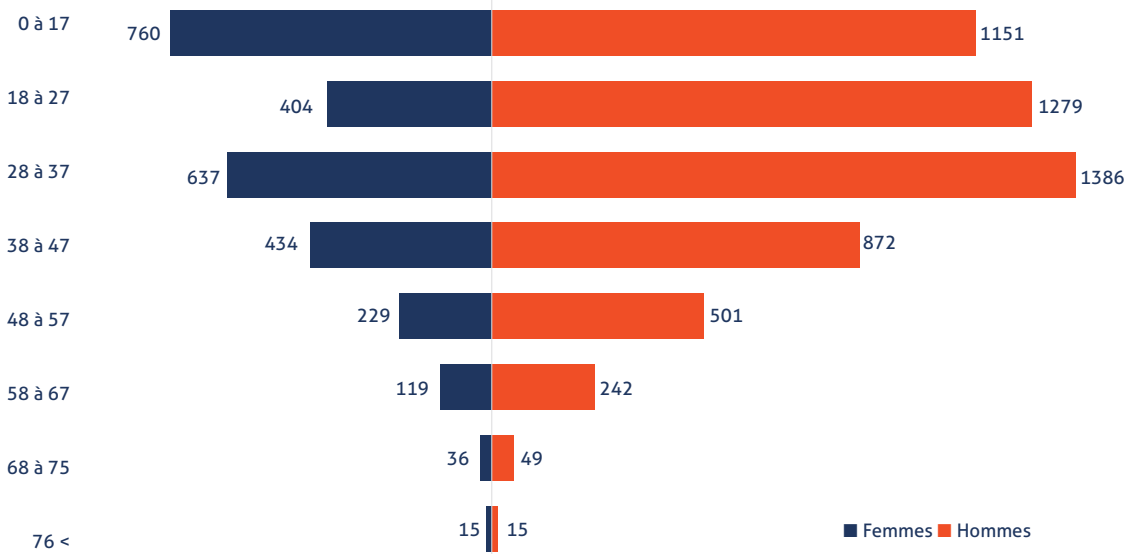
Répartition des 8 129 personnes accueillies par tranche d'âge

Parmi les 8 129 personnes accueillies en 2023, **23,5% étaient mineures. Les enfants de 0 à 17 ans sont la deuxième tranche d'âge la plus représentée**, après les 28 à 37 ans (24,9%).

69,1% des hébergé-es ont moins de 38 ans et 5,9% ont plus de 57 ans.

Une personne hébergée sur trois est un homme de 18 à 37 ans.

115 personnes accueillies en 2023 avaient plus de 68 ans. Tout comme les enfants, les personnes âgées sont considérées comme particulièrement vulnérables et bénéficient d'une priorité d'accueil dans nos structures d'hébergement.



7. Observations sur le public accueilli

Pôle Asile & Migration

En 2023, le Samusocial a accueilli 2 112 personnes dans son pôle Asile & Migration, soit une baisse de 56% par rapport à 2022 et une baisse de 77,7% en 5 ans. Celle-ci n'est pas directement représentative de la situation des migrant-es à Bruxelles, loin de là. Elle découle notamment de la fermeture progressive des centres ouverts dans le cadre du plan spécifique d'urgence en réponse à l'arrivée des réfugié-e-s ukrainien-nés à Bruxelles et d'évolutions dans le fonctionnement des centres permanents, qui sont passés d'un modèle d'accueil temporaire à un modèle de plus long terme.

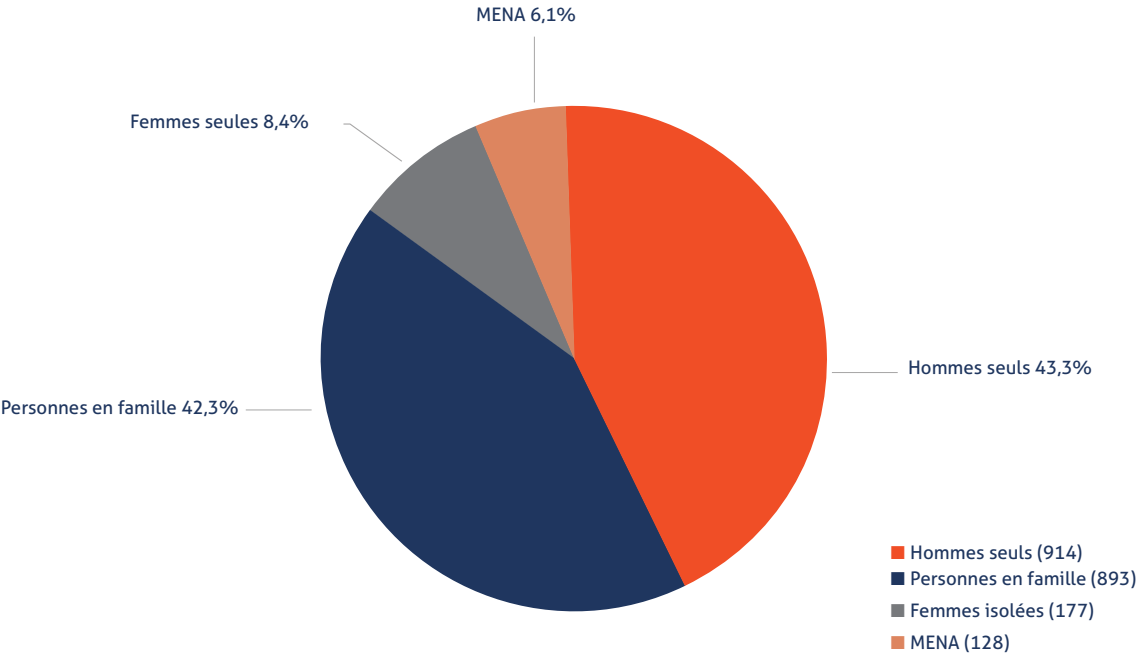
En 2018, le Samusocial proposait un hébergement de pré-accueil pour les personnes en attente de pouvoir déposer une Demande de Protection Internationale (DPI). Cette phase était de courte durée et de nature temporaire. En

2022, le centre de première phase de Molenbeek a ouvert ses portes, avec un taux de rotation très élevé (une durée moyenne de séjour de 2 à 3 semaines). En outre, un sas d'urgence a été instauré pour accueillir temporairement les ressortissant-es ukrainien-nés, en attendant qu'ils fassent leur demande de protection temporaire.

En 2023, après la fermeture de ce centre et l'abandon du modèle d'accueil en première phase (qui impliquait un accueil temporaire jusqu'à ce qu'une place durable dans le réseau d'accueil de Fedasil dit "de deuxième phase", soit trouvée), le taux de rotation des personnes accueillies a considérablement diminué. En mai 2023 le Samusocial a ouvert son centre de deuxième phase à Anderlecht où les résidents demeurent pendant toute la durée de leur procédure (souvent plus d'un an).

Répartition par type de public des 2 112 personnes accueillies dans le pôle Asile & Migration

Les personnes en famille représentent 42,3% du public accueilli en 2023, soit une hausse de 24% par rapport à 2022. Les autres catégories de public sont proportionnellement en baisse : les hommes isolés représentent 43,3% du public accueilli, les femmes isolées 8,4%, quant aux Mineurs Étrangers Non Accompagnés, ils représentent 6,1% du public accueilli.

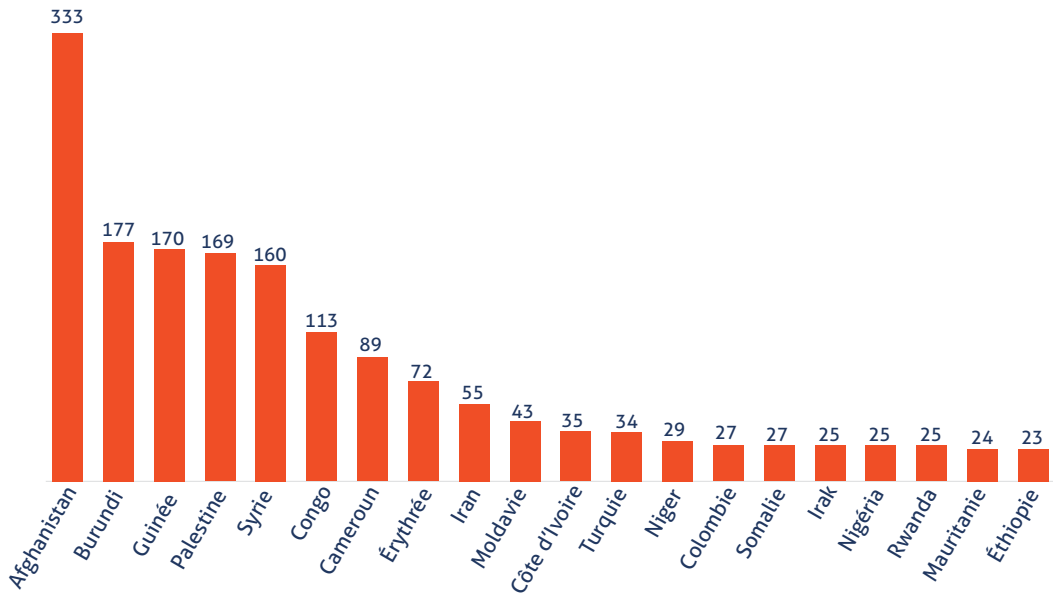




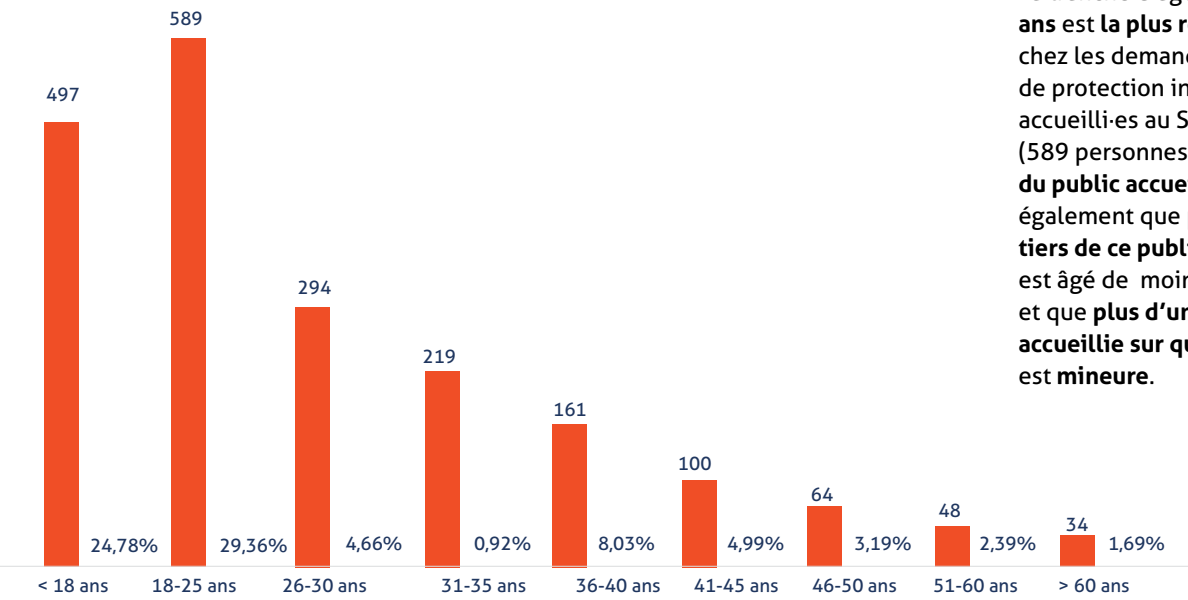
Nationalités les plus représentées chez les 2 006 demandeur-euses de protection internationale accueilli-es

Si l'on observe plus spécifiquement le **public des demandeur-euses de protection internationale**, on constate que, bien qu'en baisse de 35,2%, les **Afghan-es** sont tout comme en 2022 et en 2021 la **nationalité la plus représentée** dans les centres du Samusocial (333 personnes, soit **16,6% du public accueilli**). Suivent les **Burundais-es** (177 personnes, soit **8,8% des personnes accueillies**), les **Guinéen-nes** (170 personnes, soit 8,5% du public accueilli), les **Palestinien-nes** (169 personnes, soit **8,4% du public accueilli**) et les **Syrien-nes** (160 personnes, soit 8% du public accueilli).

Les cinq nationalités les plus fréquemment rencontrées dans les centres pour demandeur-euses de protection internationale du Samusocial sont donc les mêmes qu'en 2022, dans un ordre légèrement différent. **À elles seules, ces cinq nationalités regroupent plus de la moitié (50,6%) des demandeur-euses de protection internationale accueillie-s en 2023.**



Répartition par tranches d'âge des 2 006 demandeur-euses de protection internationale accueilli-es



La tranche d'âge des **18-25 ans** est la **plus représentée** chez les demandeur-euses de protection internationale accueilli-es au Samusocial (589 personnes soit **29,4% du public accueilli**). Notons également que **plus de deux tiers de ce public (68,8%)** est âgé de moins de 30 ans et que **plus d'une personne accueillie sur quatre (24,8%)** est mineure.

LE PROGRAMME D'INSERTION SOCIO- PROFESSIONNELLE

stessnroq1poiosnruos
sommusocialbrussels



À l'occasion du troisième anniversaire de l'intégration du **Pôle Insertion Socio-Professionnelle** dans le Département des Ressources Humaines, nous pouvons constater que notre **action continue de s'inscrire dans l'une des missions organisationnelles essentielles : l'accompagnement.**

Plus précisément, il s'agit de faire de l'accompagnement des travailleur-euses en insertion socio-professionnelle un **véritable outil pour agir sur l'un des facteurs les plus importants en matière de prévention du risque d'exclusion sociale : l'accès au marché de l'emploi.**

Que ce soit à travers les **contrats d'insertion socio-professionnelle** proposés par Actiris et les CPAS, ou en facilitant l'accueil des **stagiaires** souhaitant mettre en pratique les compétences acquises au cours de leur parcours éducatif, la mission du pôle insertion socio-professionnelle demeure **le soutien constant des personnes accueillies par notre institution**, du début à la fin de leur parcours d'intégration.

Nous poursuivons l'élargissement de nos missions à travers de nouvelles mesures d'insertion, tout en accordant une attention particulière à notre activité principale : l'accueil et l'accompagnement des travailleurs dans le cadre des contrats article 60S7.

Les **actions du Pôle Insertion Socio-Professionnelle** s'étendent à presque tous les dispositifs du Samusocial :

- Les **travailleur-euses sous contrat article 60** sont affectés à **huit centres d'hébergement** : le centre pour hommes isolés, le centre pour femmes isolées, le centre pour personnes vulnérables et médicalisées, les centres Familles d'Auderghem et Colmeia et les centres pour demandeur-euses de protection internationale de Laeken, Bizet et Koekelberg. Mais aussi **dans nos bureaux de l'avenue Louise** au sein de l'équipe IT, l'équipe logistique et au Département RH.
- D'autres mesures d'insertion, telles que les **stagiaires d'école**, les **prestataires de peine de travail** ou les **travailleurs sous convention ACS**, sont également dans l'ensemble des missions : Step Forward, COM, SIPP, maraudes...

Objectifs :

- **Mise à l'emploi et accompagnement des travailleur-euses en insertion socio-professionnelle** via les différents CPAS partenaires et leur **orientation pour l'accès au marché régulier du travail.**
- **Engagement des Agent-es contractuel-les subventionné-es**, formalisé par une convention de collaboration avec Actiris.
- **Réception et dispatching des candidatures des stagiaires d'école. Constitution des dossiers à l'accueil.**

- **Mise en place de collaborations avec les Services d'Encadrement de Mesures Judiciaires Alternatives (SEMJA)** pour la mise à disposition de prestataires de peines de travail (TIG) sur les missions du Samusocial.
- **Collaboration avec la Plateforme du Service Citoyen** pour l'accueil des **jeunes bénévoles** qui renforcent nos équipes de terrain.

En 2023, le Samusocial a finalisé de nouvelles collaborations avec des CPAS dans le cadre des missions Article 60 : Berchem-Sainte-Agathe, Koekelberg et Molenbeek. Grâce aux collaborations établies durant les années précédentes, nous avons accueilli des travailleur-euses article 60S7 provenant des CPAS d'Auderghem, de Jette et de Woluwé Saint-Lambert.

Nous avons consolidé les **job days** en collaboration avec le CPAS de la Ville de Bruxelles. Parmi les 43 candidat-es ayant participé aux entretiens rapides lors de ces job days, une dizaine travaille désormais au sein du Samusocial. Nous avons également été conviés à deux job days organisés par le CPAS de Schaerbeek, où nous avons eu l'occasion de présenter notre projet d'insertion aux participant-es ainsi qu'au service d'Insertion du CPAS. Suite à ces présentations, deux personnes ont rejoint l'équipe du Samusocial.

Dans le cadre des prestations pour les **Travaux d'Intérêt Généraux** avec le SEMJA d'Anderlecht et Zonnelied vzw, nous avons garanti le service de nettoyage des véhicules du Samusocial d'une façon stable.

Parmi les 40 travailleur-euses en insertion sous article 60 qui ont terminé leur contrat en 2023, 13 ont signé par la suite un contrat avec le Samusocial, dont trois en CDI. De plus, trois autres travailleur-euses ont quitté leur poste au cours de l'année après avoir trouvé un emploi à l'extérieur, ce qui constitue également un résultat positif pour le Pôle Insertion Socio-Professionnelle.

Dans le cadre de notre suivi, grâce à l'accompagnement proposé par le Pôle Insertion Socio-Professionnelle, nos travailleur-euses ont suivi 2 865 heures de formation pendant leur parcours d'insertion, ce qui indique une augmentation de 19% par rapport à l'année 2022. Les formations les plus fréquentées sont le Brevet Européen du Premier Secours, les permis de conduire B et C, les cours de langues (français, anglais ou néerlandais), d'agent-e de gardiennage, d'informatique, de prévention et gestion des conflits, de communication générale, de gestion du stress, d'estime de soi,...

À la fin de l'année 2023, nous avons presque atteint notre **objectif de personnel RH dans le domaine de l'insertion**, ce qui était auparavant difficile en raison des défis rencontrés par les CPAS pour trouver des candidat-es correspondant à nos missions.

PERSPECTIVES 2024

- **Renforcement des liens avec les CPAS de la Région bruxelloise, mise en place de partenariats avec ceux qui ne sont pas encore impliqués.**
- **Mise en place d'un système de communication efficace avec le pôle recrutement pour garantir la conformité aux normes RH institutionnelles.**
- **Développement de protocoles clairs pour guider les responsables de missions encadrant les travailleur-euses en insertion afin d'améliorer leur soutien.**
- **Nous proposerons aux CPAS partenaires de participer à nos job days, offrant ainsi aux candidat-es aux postes article 60S7 une meilleure compréhension de nos missions dès le début de leurs contrats.**
- **Implémentation d'un système de suivi des prestations des travailleur-euses en insertion pour analyser l'absentéisme et les besoins de chaque mission.**
- **Création d'un programme de formation adapté aux travailleur-euses en insertion prenant en compte les réalités du terrain.**



CONSTATS ET ENJEUX

Une crise systémique de l'accueil

2023 est une année surtout marquée par la crise de l'accueil des demandeurs de protection internationale. Une crise qui n'est pas nouvelle mais qui prend désormais une forme systémique. Malgré la loi Accueil de 2009, le gouvernement fédéral assume en effet son choix de ne plus offrir dès leur arrivée un hébergement aux hommes seuls en situation de demande de protection internationale. Conséquence : le public sans abri augmente encore et encore. Le Brussels deal, cet accord entre le Gouvernement fédéral et la Région bruxelloise par lequel des capacités d'hébergement supplémentaires sont financées par le fédéral pour compenser le manque de places dans le réseau Fedasil, reconnaît pour la première fois l'impact spécifique de la crise de l'accueil sur la Région bruxelloise. Il offre une solution temporaire à l'incapacité de l'État fédéral à répondre à l'augmentation de la demande de places d'accueil ces dernières années. Au niveau du Samusocial, cette solution se traduit par l'accueil de demandeurs d'asile dans des structures destinées aux personnes sans abri. Une combinaison qui pose de nombreux problèmes en termes de cohabitation, les besoins des uns ne correspondant que rarement à ceux des autres.

À l'heure d'écrire ces lignes et malgré ces moyens supplémentaires, la capacité de notre centre d'accueil d'urgence le plus important se trouve engorgée par l'hébergement d'une centaine de Palestiniens en demande de protection internationale et particulièrement fragilisés. Outre la saturation et le sentiment d'impuissance, le Samusocial est confronté quotidiennement aux conséquences de l'instabilité internationale, les victimes de conflit devenant dans ce cas-ci victimes de politiques d'accueil fédérales inadéquates.

Toutefois, le modèle d'accueil mis en place par les autorités pour l'accueil des réfugié-es ukrainien-nes nous montre que c'est avant tout la volonté politique qui détermine le sort des exilé-es qui arrivent dans notre pays. Des leçons pourraient être tirées de ce modèle ukrainien, inspirant à plusieurs titres. Certains préconisent d'ailleurs l'attribution immédiate de la protection temporaire aux personnes en demande d'asile, protection qui permettrait d'immédiatement pourvoir aux besoins fondamentaux de la personne, avant d'instruire sa demande, et éviter ainsi le passage par la rue ou par des centres pour personnes sans abri.

En tant qu'opérateur principal de l'aide aux personnes sans abri et en situation de migration, le Samusocial fait le choix de participer à sa mesure à l'effort fourni pour répondre à cette crise de l'accueil, en augmentant les capacités déployées pour venir en aide à ce public.

Début 2024, il est ainsi prévu d'ouvrir sur la commune de Forest un nouveau centre de 220 places sous mandat Fedasil, portant à plus de 1.100 places notre capacité totale pour l'accueil de candidats réfugiés.

L'enjeu de la prise en charge de centaines d'enfants sans abri

On l'oublie souvent, la problématique sans abri, concerne également - et dans des mesures massives - les familles avec enfants. Rien que dans nos centres, près de 500 personnes en famille sont hébergées chaque jour, soit près d'une personne sur deux accueillies dans les centres pour sans-abris du Samusocial. Près de 300 enfants, plus d'une personne sur quatre accueillie dans nos centres pour personnes sans abri, dorment chaque jour dans un lit du Samusocial. Ce public est bien entendu prioritaire dans l'hébergement offert qui doit prévoir une offre de services et une infrastructure spécifiques pour accueillir les enfants et leurs parents. Le rôle de nos "Cellules petite enfance et soutien à la parentalité" sont cruciaux dans nos deux centres pour familles. Ces derniers sont complets chaque jour, saturés par des demandes croissantes, nous sommes malheureusement contraints de refuser des familles avec enfants chaque semaine. C'est une réalité qu'il faut pouvoir regarder en face, à défaut de pouvoir l'accepter. Un enfant ne devrait jamais devoir passer une nuit dans la rue.

Des personnes sans papiers qu'il faut pouvoir aider

Nous le rappelons dans notre campagne Sans papiers, sans droits, sans abri, les personnes sans titre de séjour représentent une majorité des personnes aidées par le Samusocial. Ces personnes sont bloquées dans l'impasse du sans-abrisme, aucune possibilité légale de sortie de rue n'existant pour elles à ce jour. Des solutions pourraient pourtant être mises en oeuvre, nous recommandons des dispositions très pratiques afin de pouvoir venir en aide aux personnes les plus vulnérables et rappelons une fois encore ce constat implacable fait par nos équipes au quotidien : aucune mesure ne permettra de résoudre le "sans-abrisme" tant qu'on ne trouvera pas des solutions humaines et durables à la question des "sans papiers".



Des publics fragiles pour lesquels des dispositifs innovants doivent être développés

Parmi les personnes que nous accompagnons et hébergeons, nombreuses sont celles qui présentent des fragilités - notamment psychologiques et/ou d'assuétudes - rendant impossible leur orientation dans les structures d'accueil de deuxième ligne aux critères d'admission plus stricts. Nombre d'entre elles ne peuvent par ailleurs plus être prises en charge dans le cadre d'une hospitalisation, les nouvelles politiques développées par les hôpitaux privilégiant désormais les traitements et accompagnement opérés sur le mode ambulatoire.

Nous observons une augmentation inquiétante de personnes fragiles se retrouvant livrées à leur sort en Région bruxelloise et pour lesquelles le Samusocial tente de déployer une réponse opérationnelle spécifique.

Les personnes fragiles en sortie d'hospitalisation - dont la durée de séjour est sans cesse revue à la baisse par les protocoles médicaux ces dernières années - ne trouvent aucune autre solution d'hébergement que le Samusocial, malgré leur dépendance parfois lourde aux exigences de convalescence et de continuité des soins et traitements. Cette rupture brutale dans la continuité de prise en charge est d'autant plus criante que des patients des autres régions belges sont très régulièrement orientés vers le Samusocial de Bruxelles par les hôpitaux, qui terminent leur prise en charge.

C'est précisément pour répondre à ce vide dans la prise en charge que le Samusocial a mis en place son centre pour personnes vulnérables, qui inclut un programme d'hébergement médicalisé de 48 lits, mais l'augmentation des demandes ces dernières années nous montre à quel

point le pays a besoin de davantage de places structurelles médicalisées de ce type.

Les personnes souffrant d'assuétudes, dont le nombre a explosé ces dernières années dans les stations de métro bruxelloises, font également l'objet de deux programmes spécifiques : le programme Cover, équipe mobile menée conjointement par le Samusocial et le Projet Lama, dont l'action se concentre principalement sur les squats et occupations temporaires, et le programme Sublink, qui cible précisément les personnes en errance dans le métro bruxellois, mené conjointement avec la STIB et nos partenaires, l'asbl Transit et le projet Lama.

Les Mena en transit mais également depuis très récemment des Mena en errance, avec une forte prévalence de jeunes souffrant d'addictions, et pour lesquels le Samusocial a décidé de développer de nouveaux dispositifs, les plus adaptés possibles. Un programme est en cours, en vue de pouvoir déployer une structure d'hébergement et d'accompagnement dans le courant de l'année 2024.

Des bâtiments adéquats difficiles à trouver

Les défis logistiques sont multiples pour remplir nos missions, notamment la recherche de **bâtiments adéquats**, enjeu permanent étroitement lié à notre objectif d'amélioration continue de la qualité d'accueil. Nous développons des synergies avec des sociétés immobilières à finalité sociale qui facilitent cette recherche.

Toujours au niveau des bâtiments, la **lutte contre les nuisibles** comme les punaises de lit, et la mise en place de protocoles d'hygiène stricts doit faire l'objet d'un suivi rigoureux et professionnel pour garantir la fonctionnalité et la pérennité de nos capacités d'hébergement qui approchent les 2.000 places en 2023.



Des relations de cohabitation difficiles avec le voisinage

La responsabilité des équipes du Samusocial s'arrête sur le trottoir des centres d'hébergement. Or, la violence urbaine et les enjeux de sécurité aux abords de nos centres prennent aujourd'hui de plus en plus de place, tant pour les riverains habitant à proximité de certains centres que pour les personnes que nous hébergeons. De nombreuses communes demandent aujourd'hui que des budgets soient affectés pour investir les alentours des centres et pour réfléchir à des mesures de réduction des nuisances permettant une meilleure cohabitation avec les riverains. Parmi ces mesures, le Samusocial plaide pour autoriser la consommation d'alcool dans certains centres de manière pilote, avec un accompagnement et donc des moyens spécifiques. À ce jour, aucun centre d'accueil en Belgique ne permet cette consommation.

Le défi de l'accessibilité de notre dispositif d'aide

L'accessibilité de notre dispositif d'aide constitue un défi actuel, notamment via le système d'attribution des places d'accueil ainsi que le numéro vert de notre permanence téléphonique qui font l'objet d'une refondation totale, en concertation avec nos partenaires de terrain, qui devrait pouvoir être implémentée en 2024.

Une pénurie de personnel médico-social

L'attractivité des fonctions du Samusocial fait également l'objet d'une attention prioritaire en réponse à la **pénurie des profils médico-sociaux**. Fin 2023, 75% des contrats de travail des effectifs du Samusocial sont désormais à durée indéterminée, contre 58% fin 2022, et cette croissance va encore se poursuivre courant 2024. Il reste toutefois très compliqué de pouvoir compléter nos équipes par du personnel qualifié en suffisance.

La finalité des actions du Samusocial : la sortie de rue

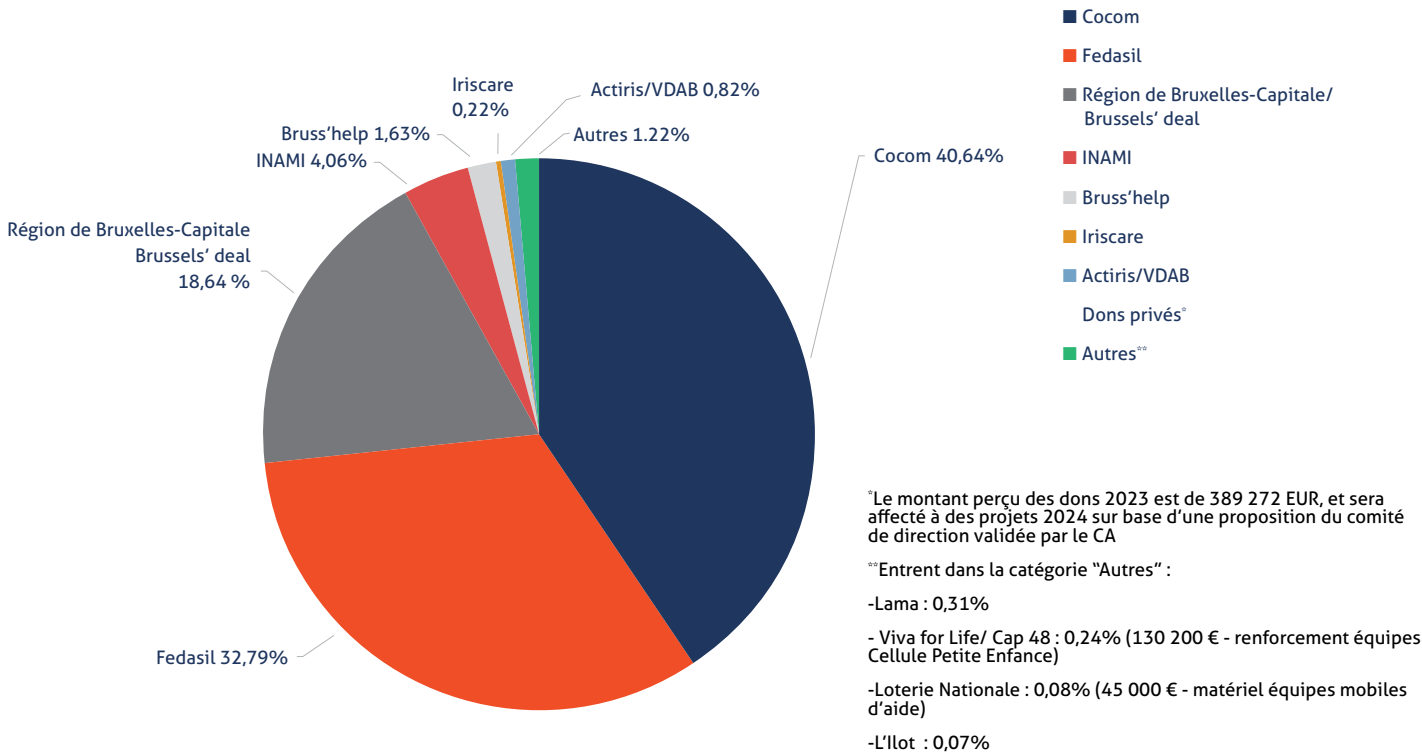
Si le Samusocial est un dispositif d'urgence qui répond aux besoins immédiats de la personne (se loger, se nourrir, se soigner), l'ensemble des actions menées par nos équipes sont guidées par une finalité commune : la sortie de rue.

En 2023, nos équipes d'accompagnement ont orienté 1.649 personnes vers des solutions de sortie de rue ou de sortie de l'accueil d'urgence, un tour de force lorsque l'on connaît le cumul de fragilités que vivent nombre des personnes aidées par nos services. Ce chiffre confirme par ailleurs le caractère essentiel des permanences d'accompagnement médico-psycho-sociales dans chacun de nos dispositifs d'urgence.

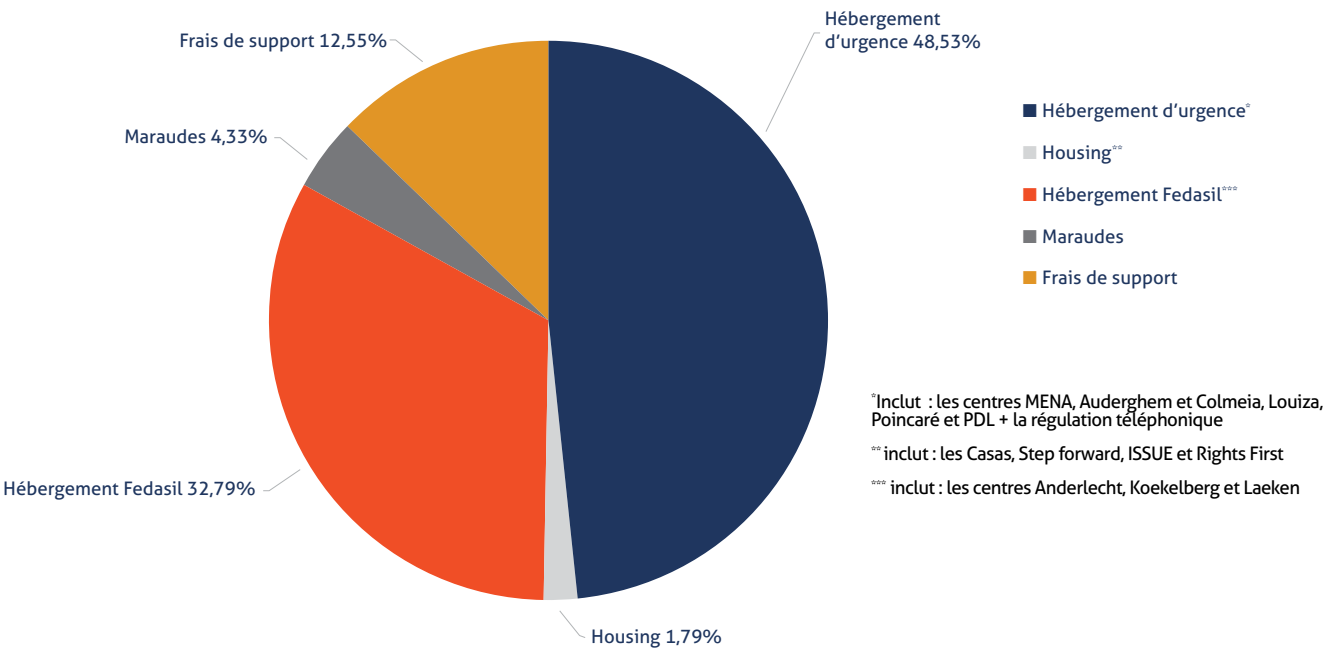
RAPPORT FINANCIER

Budget 2023 : 53 533 475,20 €
Le budget est calculé sur base de l'année calendrier 2023.

Budget 2023 : Sources de financement



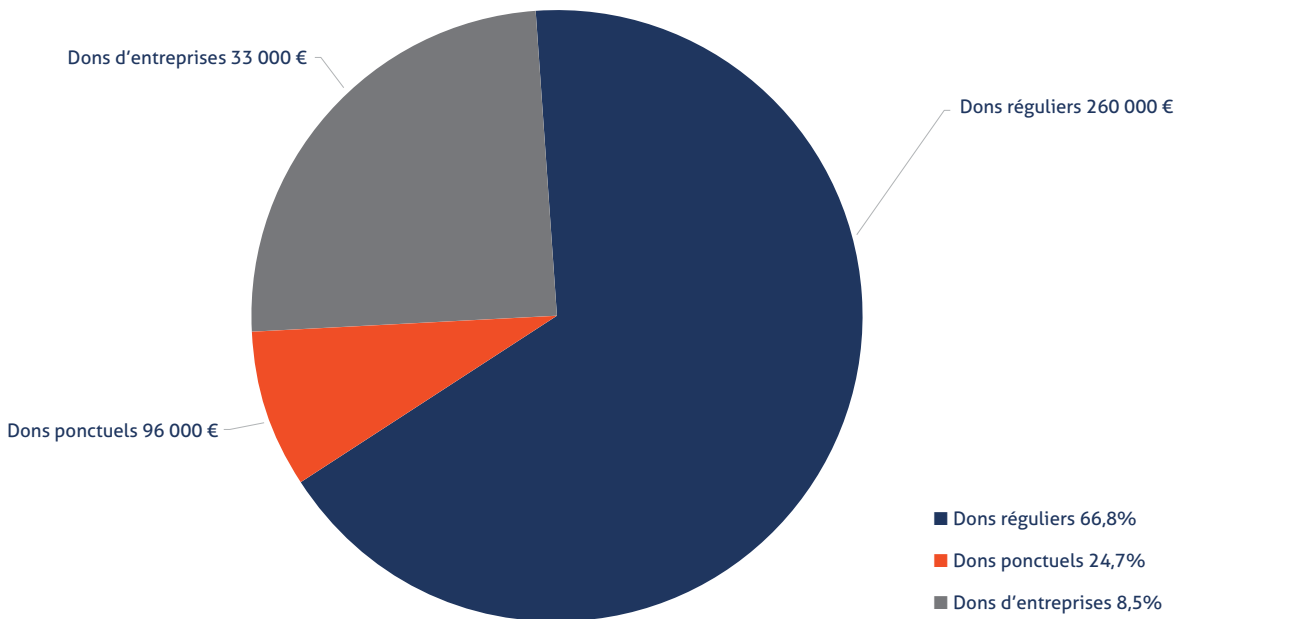
Budget 2023 : Ventilation par missions



Le Samusocial a constamment besoin du soutien de donateurs-rices privé-es et de plusieurs entreprises pour renforcer ses moyens d'intervention. Plus de 3000 donateurs-trices soutiennent aujourd'hui l'action de nos équipes sur le terrain pour tenter de venir en aide aux personnes en détresse dans les rues de Bruxelles. Nous les remercions encore chaleureusement pour leur confiance.

L'année 2023 s'est clôturée sur un montant de **389.000 €** récoltés, résultat des contributions émanant de particuliers et d'entreprises (hors appels à projets).

L'année 2023 s'est clôturée sur un montant de 389.000 € récoltés, résultat des contributions émanant de particuliers et d'entreprises (hors appels à projets).



PARTENAIRES - MERCI !

NOS PARTENAIRES ASSOCIATIFS

107 Précarité, Abaka, ADDE, Alias, L'AMA, Amis d'accompagner, Aquarelle, L'Arbre de vie, Arc-en-ciel, Ariane, Article 27, L'Association des locataires, Belle au Quotidien, BelRefugees, La Bibliothèque Saint-Henri, Bibliothèque Sans Frontières, Bru4Home, Bruxelles Accueil Porte Ouverte, Caritas, Le CAW, La Cellule Captation et Création de Logements, La Cellule Herscham, La Cellule Hestia, CEMôme, Le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, 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, Le CLIP (Dune asbl), Le Clos, Clowns sans frontières, COMBO, La Communa, 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 Woluwe-Saint-Lambert, Enaden, Entr'aide Marolles, ESA Saint-Luc, L'Escale, Espace P, Espace Social Télé-Service, Exil, Fairwork Belgium, Le FARES/VRGT, La Fédération des Centres de Planning et de Consultations en Région de Bruxelles-Capitale, Le Fonds européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD), La Fontaine, Le Foyer asbl/vzw, Free Clinic, Le GAMS/Belgique, Garance, HERMESplus, Hobo, Huis van de Mens, Infirmiers de rue/ Straatverplefers, Jamais sans Toit, Kind & Gezin, L'Îlot, Latitude Nord, La Maison médicale Anneessens, La Maison médicale Couleur Santé, La Maison médicale des Marolles, La Maison médicale des Primeurs, La Maison médicale du Miroir, La Maison médicale Visa Santé, Les Maisons médicales bruxelloises dans leur ensemble, La MASS, Médecin Sans Frontières, Médecins du Monde, Medimmigrants, Le Méridien, MOVE asbl, NASCI, Nativitas, Le Nouveau 150, Ô Soins de Tous, L'Opération Thermos, 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, La Plateforme Mineurs en Exil, Le Point Culture Poverello, Le Projet Bitume, Le Projet Lama, Le Relais, La Rencontre, Le Réseau Hépatite C, Resto Jet, Les Restos du Cœur, Rolling Douche, Rom En Rom, Le Samusocial International, Serve the City, Le Service droits des jeunes (SDJ), Les Services de santé mentale de la Région bruxelloise, Sétis, Siréas, Le SMES-B, Les Sœurs de Mère Térésa, Solidarité Grands Froids, SOS Enfants, SOS Jeunes, Transit, Ukrainian Voices, Ulysse, Wolu Services, Le Wolubilis, Wops asbl/vzw.

NOS PARTENAIRES PUBLICS

L'Antenne scolaire Andromède, Le BAJ, BRAVVO, Bruss'help, Le Cabinet du Ministre de l'aide à la personne - Alain Maron, Le Cabinet du Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale - Rudi Vervoort, CAP 48, CityDev, La Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (COCOM), La Commission européenne, Les Communes d'Anderlecht, Bruxelles, Ixelles, Molenbeek, Schaerbeek, Saint-Josse, Woluwe-Saint-Lambert, Forest, Les CPAS de Bruxelles, Anderlecht, Auderghem, Forest, Ixelles, Schaerbeek, Saint-Gilles, Woluwe-Saint-Lambert et Molenbeek, Le Délégué général aux droits de l'enfant, Fedasil, Le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, 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, Le Parlement européen, La Police de Bruxelles-Capitale-Ixelles et les autres services de Police locale bruxellois, Les Régies fédérales et régionales, des bâtiments, La Région de Bruxelles-Capitale, Le Service d'Aide à la Jeunesse et le Service de Protection de la Jeunesse, Le Service de prévention d'Ixelles, Le Service des propriétés de la commune de Molenbeek Saint-Jean, Le Service du Linge du CPAS de Bruxelles, Le Service Jeunesse de Woluwe-Saint-Lambert (JJYY), Le SIAMU, Le SPF Santé publique, Le SPP Intégration Sociale, La STIB, L'Union Européenne, La Ville de Bruxelles, Viva For Life.Sociale, La STIB, La Ville de Bruxelles, Viva For Life.

NOS PARTENAIRES PRIVÉS

La Brussels Hotels Association (BHA), La Clinique Saint-Jean, La Clinique Ste-Anne St-Rémi, Emergences asbl, Firmenich, Florair et Van Hong, Goods to give, Les Hôtels bruxellois, Interparking, L'Oréal, Orange, Pharmacie Andromède, Shoes in the box, Sicli, Warner Bros International prod. België.





Faites un don

Grâce à votre solidarité, vous nous permettez d'augmenter notre capacité d'intervention pour venir en aide aux personnes sans abri.

Vous pouvez effectuer un don sur le compte BE04 0000 0000 3131, en vous rendant sur le site www.samusocial.be ou en scannant ce QR code :



Pourquoi donner ?

- Pour tout don à partir de 40 € par an, vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 45 %. Un don de 40 € ne vous coûtera en réalité que 22 €.
- Le Samusocial est membre de Récolte de fonds Éthique Asbl. Cette adhésion implique que nos donateur·rices, collaborateur·rices et employé·es sont informé·es au moins annuellement de l'utilisation des fonds récoltés.



Merci à l'ensemble des partenaires et donateur·rices qui s'engagent avec nous dans l'aide aux personnes sans abri.