



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022





<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>ACCUEILLIR</b>	<b>7</b>
1. La permanence téléphonique	8
2. Les équipes mobiles d'aide	11
3. L'hébergement	16
3.1. Le pôle « Sans-abris »	16
3.1.1. L'hébergement d'urgence	17
3.1.1.1. Le centre pour hommes isolés	19
3.1.1.2. Le centre pour femmes isolées (Louiza)	21
3.1.1.3. Les centres pour familles	23
3.1.1.4. Le centre médicalisé pour personnes vulnérables	26
3.1.2. Le Housing	28
3.1.2.1. Le Housing First 18-25 ans – Step Forward	28
3.1.2.2. Les Casas	30
3.1.2.3. Issue	34
3.2. Le pôle « Asile & Migration »	35
3.2.1. Les centres permanents	35
3.2.2. Les capacités ouvertes en réponse à la crise Ukraine	38
3.2.3. Les capacités ouvertes en réponse à la crise de l'accueil	39
<b>ACCOMPAGNER</b>	<b>40</b>
4. L'accompagnement – Pôle « Sans-abris »	41
4.1. L'accompagnement social	41
4.2. L'accompagnement médical	42
4.3. L'accompagnement psychologique	44
4.4. 1678 orientations de sortie de rue pour 1614 personnes	46
5. L'accompagnement – Pôle « Asile & Migration »	49
<b>TÉMOIGNER</b>	<b>50</b>
6. Observations sur le public accueilli – Pôle « Sans-abris »	51
7. Observations sur le public accueilli – Pôle « Asile & Migration »	56
<b>LE PROGRAMME « INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE »</b>	<b>58</b>
<b>CONSTATS ET INTENTIONS</b>	<b>60</b>
<b>RAPPORT FINANCIER</b>	<b>64</b>
<b>PARTENAIRES – MERCI</b>	<b>66</b>



# INTRODUCTION

Nous sommes aujourd'hui bien en peine de qualifier l'année 2022, les années 2020 et 2021 étant déjà présentées comme des années « exceptionnelles » et « intenses » vu l'impact majeur de la crise Covid sur nos opérations de terrain.

Cette année 2022 fut pourtant inédite à bien des égards.

L'éclatement de la guerre en Ukraine d'abord, et l'arrivée à Bruxelles de milliers d'exilé-e-s, souvent des familles avec enfants, dont nombre étaient désœuvré-e-s à leur arrivée dans la Capitale. Nos équipes étaient ainsi présentes chaque jour à la gare du Midi pour les accueillir et les rassurer dès leur sortie du train en provenance d'Allemagne, les orienter et les héberger dans nos centres d'urgence. En 2022, le Samusocial<sup>1</sup> a hébergé plus de 2600 réfugié-e-s ukrainien-ne-s juste après leur arrivée à Bruxelles, avant leur procédure d'enregistrement.

La crise de l'accueil ensuite. Au départ nommée à tort par certains comme la « crise de l'asile » ou la « crise migratoire », cette crise est d'abord celle de l'incapacité de l'État à remplir ses obligations en termes d'accueil des demandeurs-euses de protection internationale. Nous en parlions dès le changement de régime en Afghanistan qui a vu le nombre de demandeurs d'asile augmenter considérablement. Suite à cela, le Samusocial décidait, dès décembre 2021, d'ouvrir un centre de 70 places en urgence, encore ouvert à l'heure d'écrire ces lignes. En 2022, cette crise est allée en s'empirant, notre équipe mobile est ainsi venue chaque soir en aide à ces centaines de personnes qui se retrouvaient en rue, dans les campements de fortune le long du canal ou à proximité du boulevard Pacheco et dans les occupations précaires d'immeubles.

La multiplication des occupations précaires ou temporaires, avec ou sans convention, est devenue une réalité majeure à Bruxelles, renforcée en 2022 par cette crise de l'accueil qui a contraint des centaines de demandeurs-euses d'asile à trouver des alternatives pour ne pas devoir passer la nuit dehors. Face à cette réalité grandissante, nous avons mis en place « Cover », une équipe mobile de veille sanitaire et de réduction des risques, opérée conjointement avec le projet Lama, notre partenaire dont le cœur de mission est l'accompagnement thérapeutique de toxicomanes en milieu urbain. Tout nous indique aujourd'hui que ce type de dispositif « outreach » devra encore être renforcé à l'avenir.

Cette année, plus que jamais, les réalités observées et les besoins relevés sur le terrain nous ont confirmé la nécessité de pouvoir appréhender et développer nos missions en considérant avec une seule paire de lunettes les problématiques liées au « sans-abrisme » (financées par la Région via la Cocom) et à l'asile et aux migrations (principalement financées par le Fédéral).

Chose inédite, nous avons pour la première fois accueilli des demandeurs-euses de protection internationale dans nos centres d'accueil pour personnes sans abri. Les problématiques s'enchevêtrent en effet. Dès lors qu'un-e demandeur-euse d'asile devient de facto sans abri, il est logique que nous décloisonnions nos opérations afin de les ajuster au plus près de la réalité des besoins de terrain.

Sur le terrain, le travail mené par nos équipes rend bien compte de l'ampleur des besoins et des actions menées pour y répondre. Sur 11 342 personnes accueillies par le Samusocial en 2022, 6553 sont des personnes sans abri et 2149 sont des demandeurs-euses de protection internationale. Sur les 6553 personnes sans abri, 1614 ont été orientées par nos équipes vers des solutions de sortie de rue.



Rappelons-le encore et encore, lorsque l'on connaît la complexité de certaines situations de personnes que nous aidons, ce résultat souligne l'importance de prévoir une offre d'accompagnement dans chacune de nos structures d'accueil.

2022, c'est également et encore ce constat inquiétant du nombre important de familles sans abri, souvent mono-parentales (femmes avec enfants), et de femmes isolées, souvent victimes de violences conjugales. Malgré une capacité de plus de 400 places pour familles à l'entame de l'hiver, nos équipes doivent parfois pousser les murs pour ne pas refuser ce public particulièrement vulnérable.

La question des sans-papiers et des personnes en situation irrégulière reste également centrale, maintenant des centaines de personnes sans alternative à la rue et aux centres d'urgence. Nos équipes suivent parfois depuis des années des personnes sans papiers, qui se chronicisent dans l'errance faute de possibilité d'insertion, et dont la situation ne laisse présager aucune autre perspective que de vieillir sans abri.

Le sans-abrisme est un phénomène protéiforme. Il se manifeste par des personnes en rue, dans les espaces publics, dans nos gares, d'autres dans des squats, organisés ou plus clandestins. Il concerne autant des familles avec enfants, des femmes victimes de violences conjugales, des jeunes en rupture familiale, des exilé-e-s, des personnes souffrant d'assuétudes et/ou de troubles psychologiques ou psychiatriques... et de nombreuses autres situations encore. À travers nos 14 structures d'hébergement et nos trois dispositifs d'intervention mobile, nous tentons d'offrir une réponse la plus proche possible des spécificités de chacun. Le défi reste toutefois immense et permanent pour nos équipes de terrain qui doivent faire preuve d'une souplesse parfois éreintante afin de répondre comme nous le pouvons aux enjeux actuels.

1 - Par souci de lisibilité et de cohérence avec notre communication externe, l'appellation « Samusocial » est utilisée dans le présent rapport en lieu et place de l'appellation juridique officielle « New Samusocial ».







**66 153**  
APPELS TRAITÉS  
PAR LA PERMANENCE  
TÉLÉPHONIQUE

**19 200**  
RENCONTRES EN RUE PAR NOS ÉQUIPES  
MOBILES D'AIDE AUPRÈS DE **1341** PERSONNES



**11 342**  
**PERSONNES  
ACCUEILLIES**  
DANS 14 CENTRES  
ET DISPOSITIFS  
D'HÉBERGEMENT

**PÔLE  
« ASILE ET MIGRATION »**

**4809 DEMANDEURS-EUSES DE  
PROTECTION INTERNATIONALE  
OU RÉFUGIÉ-E-S**

**PÔLE « SANS-ABRIS »**

**6533 PERSONNES**  
3205 HOMMES, 957 FEMMES,  
2370 PERSONNES EN FAMILLE,  
DONT 1459 ENFANTS



- 4066 PERSONNES REÇUES EN ENTRETIEN SOCIAL
- 2587 PERSONNES REÇUES EN ENTRETIEN MÉDICAL
- 665 PERSONNES REÇUES EN ENTRETIEN PSY



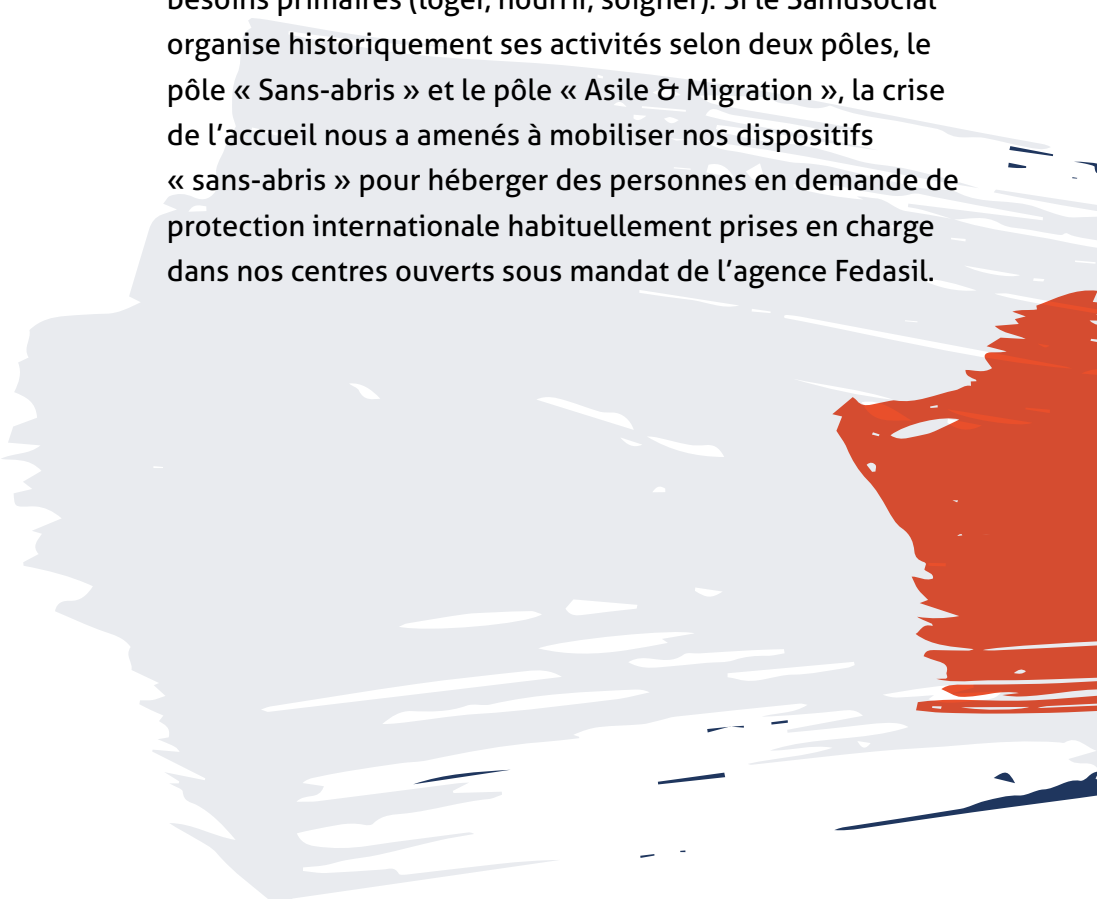
**492**  
TRAVAILLEURS-EUSES  
ETP EN 2022,  
DONT 49 SOUS  
CONTRAT ARTICLE 60

**1678** ORIENTATIONS DE  
SORTIE DE RUE,  
DONT 346 EN LOGEMENT  
PRIVÉ, 321 VERS FEDASIL,  
236 EN MAISON D'ACCUEIL



# ACCUEILLIR

Cette année, plus que jamais, les réalités observées et les besoins identifiés sur le terrain ont confirmé la nécessité d'appréhender et de développer nos missions en considérant l'interpénétration du « sans-abrisme » et des questions liées à l'asile et aux migrations. C'est particulièrement le cas pour la mission « Accueillir », qui englobe l'ensemble des dispositions opérationnelles prises pour répondre aux besoins primaires (loger, nourrir, soigner). Si le Samusocial organise historiquement ses activités selon deux pôles, le pôle « Sans-abris » et le pôle « Asile & Migration », la crise de l'accueil nous a amenés à mobiliser nos dispositifs « sans-abris » pour héberger des personnes en demande de protection internationale habituellement prises en charge dans nos centres ouverts sous mandat de l'agence Fedasil.





EN  
20  
22

**66 153** appels traités par la permanence téléphonique

**54 543** appels pour une demande d'hébergement

**944** interventions des équipes mobiles d'aide suite à un signalement de personne en détresse

## 1. La permanence téléphonique

*La permanence téléphonique est le centre névralgique du Samusocial. Ce service est accessible 7j/7, 24h/24 via son numéro central (02/551.12.20) et son numéro vert (0800/99.340).*

### Objectifs

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

### Qui appelle le Samusocial ?

- Des **personnes en demande d'aide** (hébergement, informations, intervention des équipes mobiles...);
- Les **services sociaux**, de **police**, les **pompiers**, les **services d'urgences hospitalières** et **autres acteurs sociosanitaires**;
- Des **citoyen-ne-s** souhaitant signaler une personne en détresse.

### Un processus d'amélioration constant

Depuis 2020, la permanence téléphonique fait l'objet de nombreux changements en vue de **se professionnaliser** davantage et de répondre au mieux aux besoins spécifiques des bénéficiaires, des partenaires et des citoyen-ne-s.

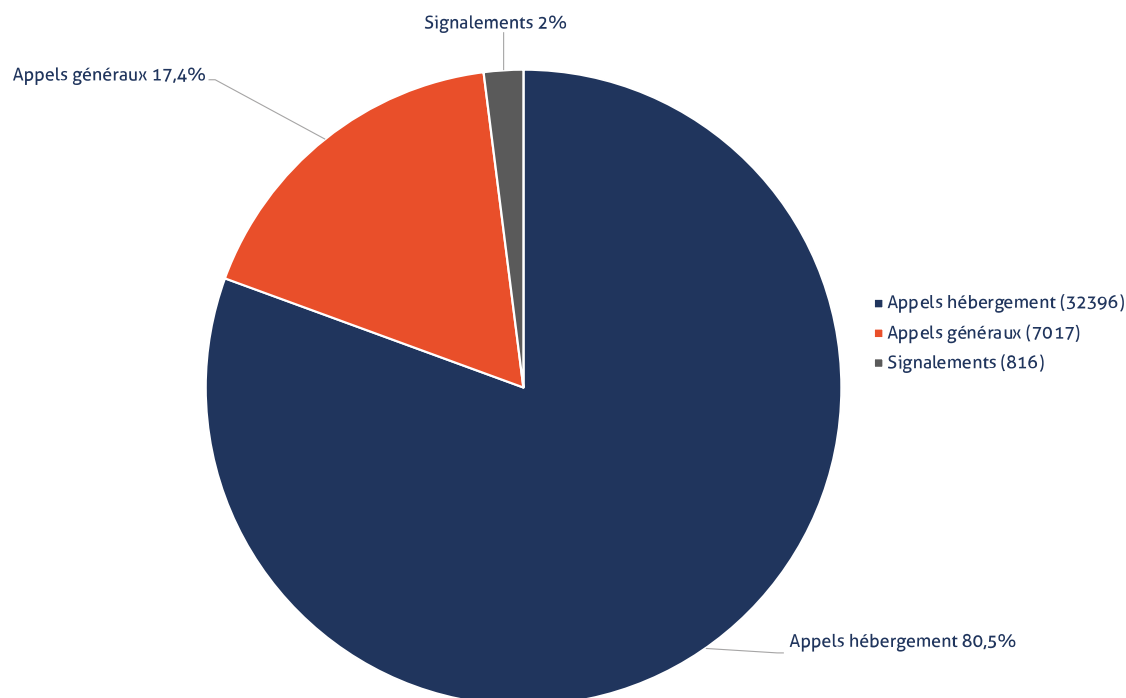
C'est dans cette optique que s'est inscrite, en août 2022, **l'installation d'une nouvelle centrale téléphonique**. Ce nouveau système permet notamment aux travailleurs-euses d'accéder à un historique d'appels individualisé qui leur fait gagner en efficacité.

Les ajustements nécessaires à l'installation du nouveau système d'encodage ne nous ont pas permis de récolter rigoureusement les données de l'activité de notre permanence téléphonique pour les cinq derniers mois de l'année 2022. Nous faisons donc le choix d'analyser les activités de la permanence sur la période de janvier à juillet 2022.



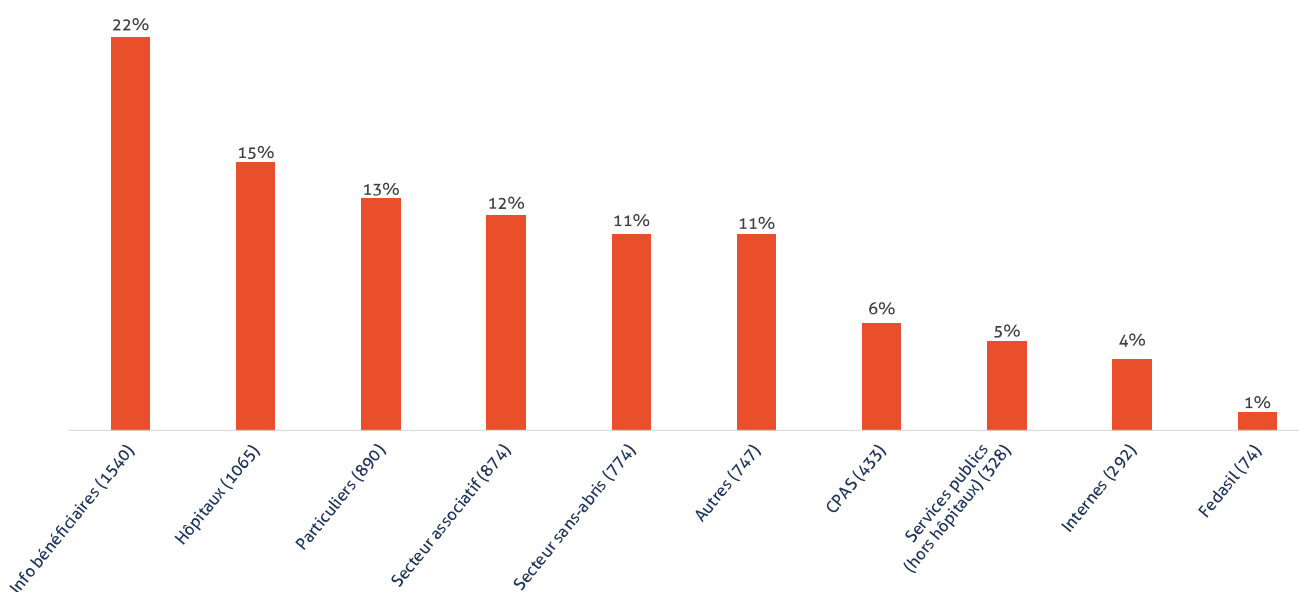
## Répartition des 40 229 appels traités par la permanence téléphonique entre le 01/01/22 et le 31/07/22

Sur les 66 153 appels reçus en 2022, 40 229 appels ont été traités par la permanence téléphonique entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 juillet.



## Répartition des 7 017 appels généraux traités par la permanence téléphonique entre le 01/01/22 et le 31/07/22

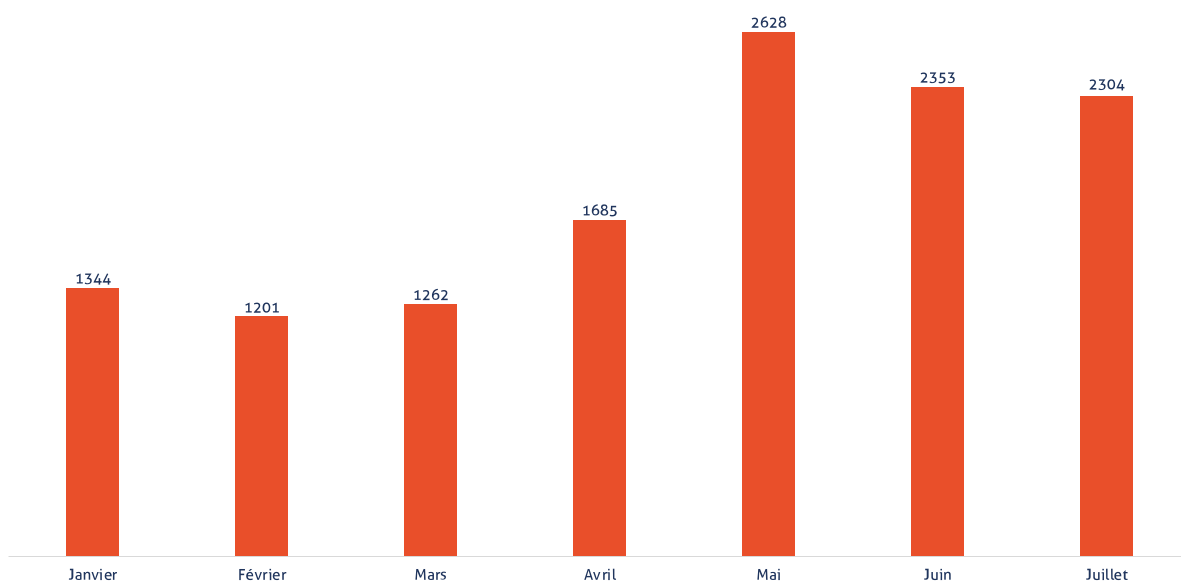
Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 juillet 2022, 7 017 appels généraux ont été traités. Les appels généraux concernent les appels reçus hors signalements et demandes d'hébergement.



## Demandes d'hébergement refusées faute de capacités d'accueil suffisantes

12 777 refus ont été enregistrés entre janvier et juillet 2022. Nous constatons une hausse significative du nombre de refus d'hébergement en mai 2022 (+55,96 % comparé au mois d'avril), conséquence directe de la fermeture des places hivernales. **Au total, sur les 54 543 demandes d'hébergement enregistrées au cours de l'année 2022, 36 % ont été refusées.** Ces chiffres sont malheureusement nettement en deçà de la réalité des demandes d'hébergement. En effet, lorsque les dernières places sont distribuées au téléphone chaque jour, l'information circule immédiatement au sein du public sans abri, qui ne prend plus la peine de nous contacter pour une demande d'hébergement.

Le nouveau système mis en place dans notre permanence téléphonique nous montre par ailleurs que 82 % des demandes enregistrées provenaient d'hommes isolés.





EN  
20  
22

**19 200** rencontres en rue

**1341** personnes aidées\* : 1053 hommes, 248 femmes et 40 mineur-e-s

**45 904** prestations d'aide

**879** orientations, dont 614 vers les centres du Samusocial

\* 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.

## 2. Les équipes mobiles d'aide

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

### Objectifs

- Engager le **dialogue**, développer un **lien de confiance** avec les personnes sans abri suivies ;
- Pourvoir à leurs **besoins de première nécessité** (eau, nourriture, kits hygiène, soins de première ligne...) ;
- Réaliser un **diagnostic des problèmes rencontrés** (santé physique et mentale, problèmes administratifs...) ;
- **Informé, accompagner et orienter** vers un service adapté aux demandes et besoins de la personne (hôpital, maison d'accueil, CPAS...) ;
- Répondre aux **signalements de personnes en détresse transmis par les particuliers auprès de notre permanence téléphonique** ;
- **Prospecter**, découvrir de nouveaux lieux de squat, des personnes isolées... ;
- **Effectuer une veille** des personnes les plus vulnérables en rue...

### Les défis de l'année 2022

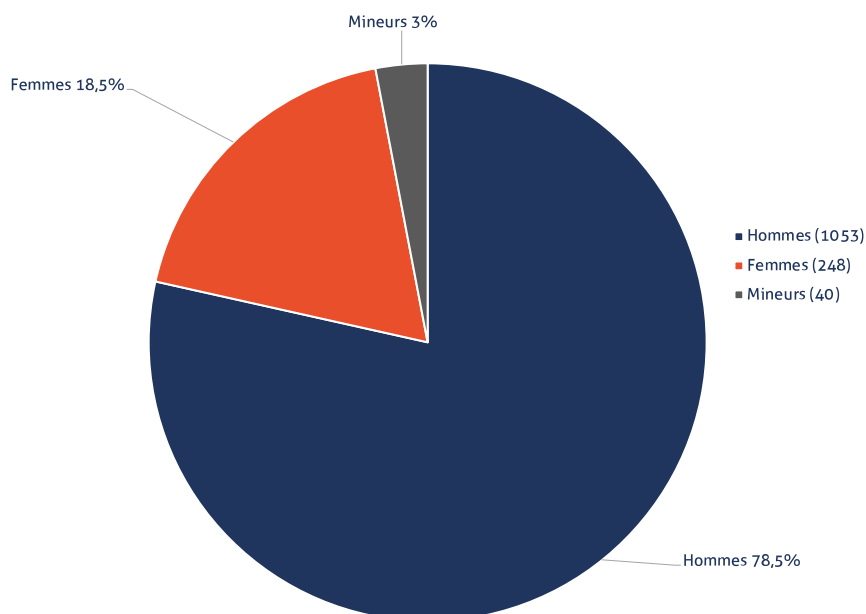
Si l'année 2022 a été marquée de manière moins directe par la pandémie de Covid-19, **les effets de la crise** ont continué de peser sur les personnes sans abri. Le développement du **télétravail** et la digitalisation de nombreux services administratifs a engendré une augmentation des démarches à effectuer en ligne, compliquant ainsi l'accompagnement que nous proposons aux personnes rencontrées en rue. **L'augmentation du nombre de paiements sans contact** a, de son côté, généré une baisse sensible des revenus pour les personnes pratiquant la manche.

La **guerre en Ukraine** a également eu un impact considérable sur les maraudeurs. Pour répondre aux besoins des nombreux-ses réfugié-e-s ukrainien-ne-s arrivé-e-s en Région bruxelloise, une maraude dédiée à la problématique de l'asile et de la migration a été mise sur pied.



## Répartition des 1341 personnes vues par les équipes mobiles

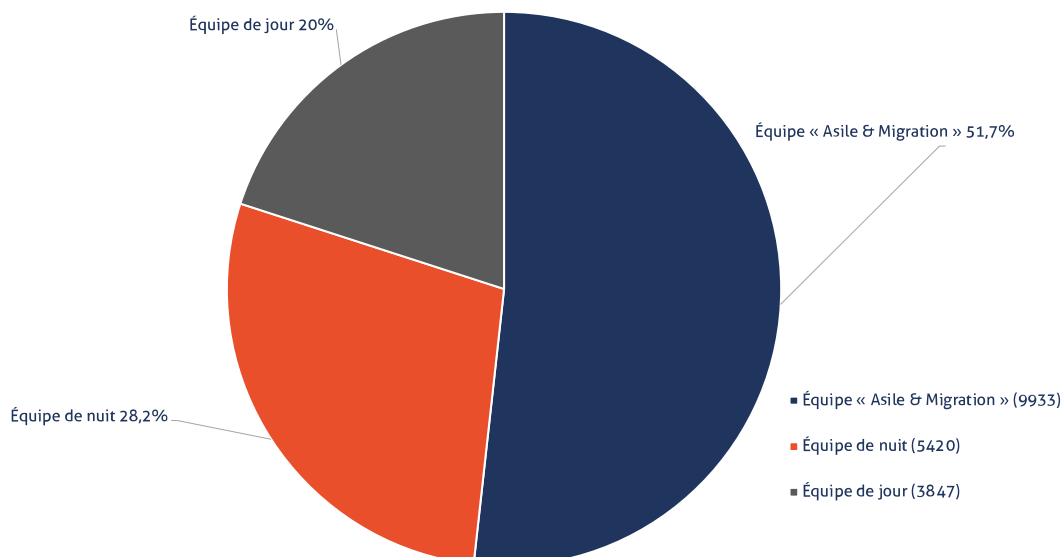
Précisons que le nombre de personnes mentionné ici se situe bien **en deçà de la réalité** : en effet, de nombreuses personnes rencontrées par les équipes mobiles d'aide ne souhaitent pas décliner leur identité et sont par conséquent reprises dans l'encodage du Samusocial sous un seul et même identifiant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



## Répartition des 19 200 interventions des équipes mobiles d'aide

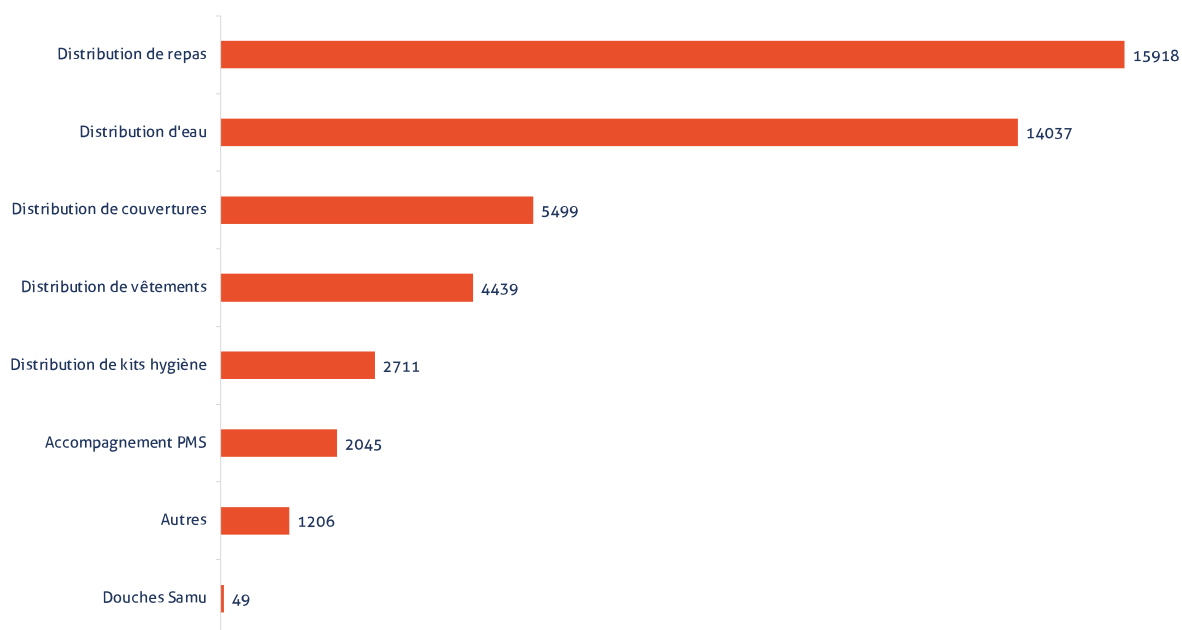
Nous observons dans ce graphique l'importance de l'équipe « Asile & Migration », qui a fortement mobilisé nos équipes d'aide. Ceci s'explique par **deux crises majeures** qui ont impacté la réalité du sans-abrisme à Bruxelles en 2022 : **la guerre en Ukraine**, qui a provoqué l'arrivée quotidienne de nombreux-ses réfugié-e-s, et **la crise de l'accueil**. Entamée en novembre 2021 pour se développer encore davantage durant toute l'année 2022, celle-ci a laissé plus de 3000 demandeurs-euses de protection internationale en rue malgré l'accueil auquel ils/elles avaient droit.

La prédominance de l'action de l'équipe mobile « Asile & Migration » s'explique également par le fait que les équipes mobiles classiques ont été amenées, à de nombreuses reprises, à renforcer les effectifs de nos centres d'urgence lorsque ceux-ci souffraient d'un manque de personnel.



## Répartition des 45 904 prestations réalisées par les équipes mobiles d'aide

On constate **une très nette augmentation** du nombre de prestations réalisées par rapport à l'année 2021 (45 904 contre 27 652 en 2021). Ceci s'explique notamment par la mise en place de l'équipe mobile « Asile & Migration ».



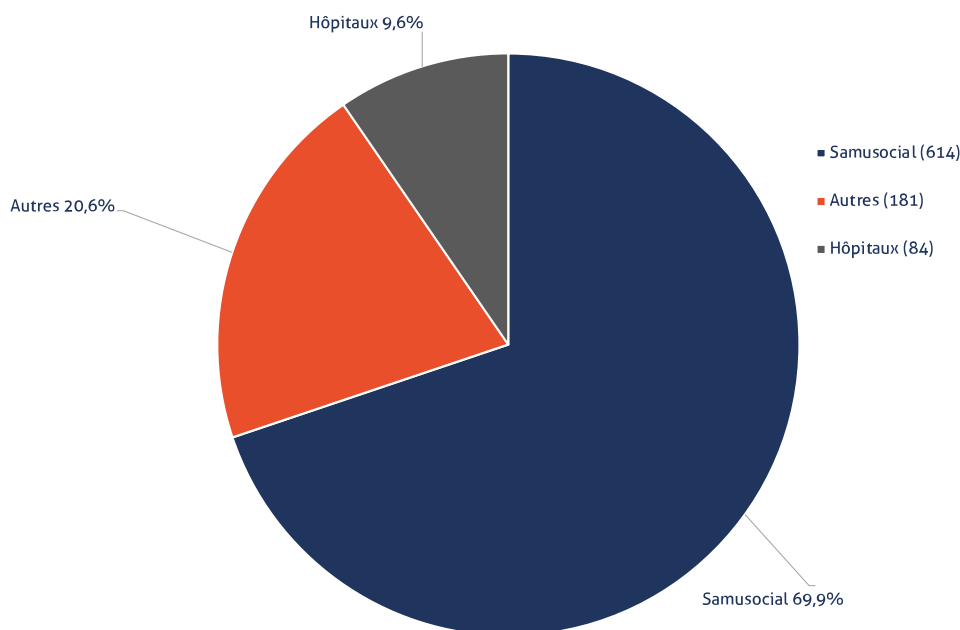
## Répartition des 19 200 interventions des équipes mobiles d'aide par commune

Les équipes mobiles d'aide vont à la rencontre de personnes vivant en rue dans les 19 communes bruxelloises. **Bruxelles-Ville reste, comme en 2021, la commune où elles interviennent le plus souvent, avec 12 885 interventions.** Suivent ensuite Saint-Gilles, Schaerbeek et Anderlecht.



## Répartition des 879 orientations des personnes rencontrées par nos équipes mobiles d'aide

En 2022, 879 orientations ont été effectuées par les équipes mobiles d'aide. Les centres d'hébergement du Samusocial restent l'orientation la plus répandue (69,85 %), celle qui permet de mettre une personne à l'abri le temps de quelques nuits. Notons qu'une grande partie du public aidé n'est pas orientable vers des solutions de sortie de rue, de par leur statut administratif ou de par le manque de structures adaptées (personnes présentant un cumul de problématiques psycho-médico-sociales). Pour ces personnes, nos équipes mobiles d'aide n'ont malheureusement pas de solution durable à proposer.

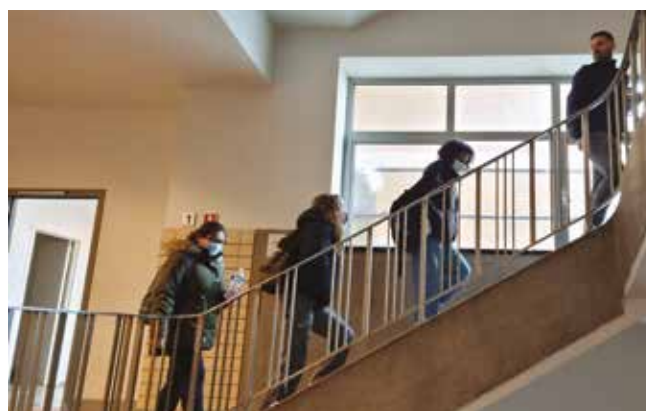


## Focus sur le projet Cover

Le projet Cover (Coordination, Veille sanitaire et Réduction des risques) est né en juillet 2022 de la fusion du projet Combo (équipe mobile spécialisée dans les assuétudes) et de l'équipe OST du Samusocial (Outbreak Support Team - équipe mobile effectuant une veille sanitaire dans les squats dans la foulée de la crise du Covid-19).

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-e-s 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.



En 2022, l'équipe Cover a été particulièrement active dans la lutte contre l'épidémie de gale et de diphtérie au sein du public sans abri, principalement dans les squats. La gestion des suivis dans le cadre de la crise de l'accueil et le squat formé à la rue des Palais à la fin du mois d'octobre ont également constitué un défi majeur pour les 11 membres de l'équipe – l'un des seuls acteurs de terrain à pénétrer à l'intérieur du bâtiment.

Parmi les obstacles rencontrés par l'équipe Cover en 2022, on retrouve la difficulté de comprendre la logique institutionnelle de chaque CPAS (chacun disposant de sa propre politique et de ses propres exigences administratives), la complexité que revêt l'accès à des soins psychiatriques pour des personnes dont la santé mentale ne permet pas le déplacement ou encore le déficit de communication entre Cover et les autres acteurs du



**secteur socio-sanitaire.** Des réflexions doivent être menées afin de pallier cela.

Pour centraliser les informations obtenues et y trouver des réponses communes, Cover a mis en place, en 2022, un groupe de travail de « veille sanitaire » regroupant les différentes entités du réseau. L'élaboration d'un outil de monitoring partagé avec l'ensemble du secteur est également sur les rails et devrait permettre à Cover, en 2023, d'affirmer encore davantage son statut de référent en matière de veille sanitaire.

Le projet Cover en 2022, ce sont :

- 13 occupations précaires visitées, représentant entre 1200 et 1500 personnes
- 100 accompagnements individuels
- 62 personnes vaccinées contre le coronavirus
- 70 mineur·e·s traité·e·s contre la gale dans un centre d'hébergement pour Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA)



## Focus sur l'équipe mobile « Asile & Migration »

Le 10 mars 2022, le Samusocial a déployé un plan spécifique d'urgence afin de répondre à l'arrivée des réfugié·e·s ukrainien·ne·s à Bruxelles. C'est ainsi que l'équipe mobile « Asile & Migration » a vu le jour. Si son public et ses orientations diffèrent, ses objectifs demeurent les mêmes que ceux des équipes mobiles classiques.

Son travail auprès des personnes fuyant la guerre en Ukraine a principalement consisté à **accueillir celles-ci à la Gare du Midi ou au Heysel** (centre d'enregistrement ayant déménagé ensuite à Anderlecht) afin de les orienter vers les **hébergements d'urgence** ouverts par la Région bruxelloise, dans des hôtels comme dans nos centres.

Au travers des **nombreux partenariats** tissés au fur et à mesure de leur action (Croix-Rouge, BelRefugees, Communa, Ukrainian Voices, le HCR, etc.), les équipes ont participé activement au dispositif d'accueil mis en place pour les réfugié·e·s ukrainien·ne·s au niveau régional. La fermeture du guichet d'accueil de la Croix-Rouge à la Gare du Midi (début octobre 2022) a toutefois complexifié quelque peu les activités de l'équipe, devenue de facto **le premier et unique acteur présent à l'arrivée des Ukrainien·ne·s**.

L'équipe « Asile & Migration » assure en outre une veille humanitaire auprès des **demandeurs·euses de protection internationale** sans solution d'hébergement, qui bénéficient ainsi d'une aide d'urgence en rue.

La prolongation de ce dispositif de crise a été validée jusqu'en juin 2023 au minimum.

## PERSPECTIVES 2023

Renforcer les équipes mobiles de trois psychologues afin de mieux répondre à l'augmentation des problèmes de santé mentale en rue, due notamment aux effets de la pandémie de Covid-19 et au nombre toujours plus élevé de personnes sans abri.



EN  
20  
22

## 11 342 personnes accueillies

6533 personnes dans le pôle « Sans-abris »

4809 personnes dans le pôle « Asile & Migration », dont...

- 2149 demandeurs-euses de protection internationale
- 2660 bénéficiaires ukrainien-ne-s de la protection temporaire

## 3. L'hébergement

### 3.1. Le pôle « Sans-abris »

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 Samusocial propose des centres spécifiques destinés aux femmes isolées, aux hommes isolés et aux familles ainsi qu'un centre adapté à la prise en charge de personnes avec vulnérabilités particulières (problèmes de santé, personnes âgées, mobilité réduite...).
- **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 pôle « Sans-abris » offre un hébergement immédiat dans des centres spécifiques selon les publics : femmes seules, hommes seuls, familles et personnes avec vulnérabilités particulières.

#### EN 2022 :

- 292 992 nuitées offertes\*
- 6533 personnes accueillies, dont 1458 enfants
- 803 hébergements par jour en moyenne (une moyenne de 980 en hiver, 640 le reste de l'année)

\* La diminution du nombre de nuitées offertes par rapport à l'année dernière (319 042 nuitées en 2021) s'explique par le fait que des capacités extraordinaires avaient été ouvertes pendant la crise Covid en 2020 et 2021.

L'amélioration de la qualité de l'accueil offert au sein des dispositifs d'hébergement du Samusocial constitue une priorité depuis 2018. D'importants travaux d'aménagements et de rénovations ont été menés : fractionnement des dortoirs en chambres de taille plus réduite, installation de consignes, rénovation des sanitaires et des espaces communs, etc.

C'est dans ce contexte que notre bâtiment du Boulevard Poincaré a finalisé en 2022 plusieurs chantiers d'envergure : installation de **douches neuves**, de **douches pour personnes à mobilité réduite**, de nouveaux **revêtements de sol**, de systèmes **d'aération des chambres** ou encore de **fenêtres sécurisées**. Notre centre pour hommes isolés a pu y établir ses nouveaux quartiers en avril 2022.

Notre centre médicalisé pour personnes vulnérables a, de son côté, **remis à neuf l'ensemble de ses douches communes**, dotant par ailleurs chacune d'entre elles d'un **accès PMR**.

Depuis 2020, le Samusocial ambitionne également de **réduire la mixité des publics** au sein des centres afin d'offrir à chacun-e un accueil et un accompagnement les plus

adéquats possibles. C'est dans cette optique qu'a ouvert en 2020 notre **premier centre d'accueil d'urgence pour femmes seules**, le centre Louiza. Aujourd'hui, le Samusocial fait une priorité de la pérennisation de ces centres adaptés aux situations particulières des femmes et des familles.

En 2022, la crise de l'accueil et la guerre en Ukraine ont bousculé nos opérations. Outre les programmes spécifiques que nous avons mis en œuvre pour l'accueil de plus de 2600 réfugié-e-s ukrainien-ne-s, nos centres d'urgence du pôle « Sans-abris » ont, eux aussi, accueilli 175 personnes ukrainiennes\*. Notre centre pour hommes seuls a, quant à lui, accueilli plus de cent demandeurs de protection internationale. Ceci afin de contribuer, à notre mesure, à la réponse à la crise de l'accueil, laissant sans abri des milliers de candidat-e-s à l'asile qui auraient dû recevoir un hébergement dans le réseau d'accueil Fedasil, saturé \*\*.

\* La répartition par dispositif est présentée dans le chapitre sur l'hébergement du pôle « Asile & Migration », au point 3.2.2.

\*\* Plus d'informations sur ce point sont disponibles dans le chapitre dédié à l'hébergement du pôle « Asile & Migration », au point 3.2.3.





## 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...).

CENTRE	NOMBRE DE PLACES MINIMAL EN 2022	NOMBRE DE PLACES MAXIMAL EN 2022
CENTRE POUR HOMMES ISOLÉS	115 PLACES	275 PLACES
CENTRE POUR FEMMES ISOLÉES (LOUIZA)	110 PLACES	-
CENTRE MÉDICALISÉ POUR PERSONNES VULNÉRABLES	100 PLACES	165 PLACES
CENTRE POUR FAMILLES (1 <sup>ère</sup> LIGNE)	175 PLACES	350 PLACES
CENTRE POUR FAMILLES (2 <sup>ème</sup> LIGNE)	125 PLACES Avant le déménagement  89 PLACES Après le déménagement	-

## L'offre de services de nos centres d'urgence

Accueil 7j/7 et 24h/24 pour les plus vulnérables (femmes isolées, familles, personnes vulnérables) ;

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 ;

Service de blanchisserie et de vestiaire proposant des vêtements de rechange ;

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

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 ;

Service de transport par camionnette pour accompagner les résident-e-s dans leurs démarches ;

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

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

### 3.1.1.1. Le centre pour hommes isolés

#### EN 2022 :

- 3094 personnes accueillies
- 64 659 nuitées offertes

L'année 2022 de notre dispositif d'accueil pour hommes isolés a été marquée par **un important déménagement**. Installé-e-s à Evere depuis 2020, le temps que le bâtiment du boulevard Poincaré subisse de profondes rénovations, les travailleurs-euses et résidents du centre ont finalement pu réintégrer le bâtiment initial en avril 2022.

Si les rénovations effectuées ont indéniablement permis d'offrir **aux résidents un accueil plus digne**, celles-ci ont également engendré leur lot de mauvaises surprises à gérer en urgence : nouvelle aération non fonctionnelle, porte d'entrée non adaptée, ascenseurs en panne... **Ces problèmes techniques sont aujourd'hui résolus, ou en cours de résolution.**

Dans la foulée du déménagement, le centre a également ouvert un **chenil**, capable d'accueillir quatre chiens : un dispositif qui permet d'offrir un accueil encore plus adapté à la réalité des résidents.

Enfin, en réponse à la crise de l'accueil et à la saturation du réseau Fedasil, le Samusocial a également décidé en 2022 d'ouvrir **100 places à destination des demandeurs de protection internationale** dans son centre pour hommes isolés. Plus d'informations à ce sujet sont disponibles au point 3.2.3.

## PERSPECTIVES 2023

- Renforcer la collaboration avec les parties prenantes du quartier pour travailler sur les questions de nuisance et de sécurité ;
- Développer l'accès à la culture et aux activités externes ;
- Collaborer avec la Fondation Prince Laurent pour améliorer l'accueil des chiens et de leurs maîtres ;
- Poursuivre la collaboration avec l'ASBL ARA afin d'organiser de nouveaux groupes de parole à destination des résidents.



## Jean, 56 ans, ex-toxicomane et hébergé depuis le début d'année au sein de notre centre d'accueil pour hommes isolés.

« Il y a des années, je vivais en concubinage à Charleroi, je travaillais dans les usines de métallurgie, j'étais intérimaire. Et puis tout a foiré. Je me suis retrouvé au chômage. J'ai commencé à boire, à prendre des médicaments, et puis le pire : je suis tombé dans la drogue. » Ainsi débute la dégringolade de Jean, qui malheureusement ne s'arrête pas là. « Ma compagne m'a quitté. On vivait dans sa maison, je me suis retrouvé sans logement. »

Après une première hospitalisation due à une hépatite, Jean est admis dans un centre de désintoxication à Charleroi. Quand il est « clean », il intègre un autre centre d'hébergement, où l'on attend des résidents qu'ils recherchent activement un travail, un logement. « Mais je n'étais pas très assidu. Je rechutais beaucoup... J'ai été mis dehors. Vous savez, ce n'était pas facile, mon voisin de chambrée, c'était mon dealer. »

Retour à la case-départ, Jean réintègre le centre de désintoxication à Charleroi. « C'est là que j'ai rencontré ma femme », sourit-il. Jean retourne à l'hôpital. « Je ne sais plus ce qu'il s'est passé. Sûrement encore une overdose... »

Jean loue ensuite une chambre à un marchand de sommeil, repasse par un centre de désintoxication, et arrive aux Petits-Riens, où il travaille et restera deux ans ; plus tard, il s'installe chez sa femme, qu'il rencontrait uniquement en rue jusque-là. Mais la romance tourne court. Quand ils se séparent, leur fille a un an.

Jean arrive à Bruxelles. Il fait la manche. Car Jean a été radié de la mutuelle dont il bénéficiait depuis toutes ces années, ayant manqué une, peut-être plusieurs convocations. De nouveau des centres d'accueil pour personnes sans abri et/ou toxicomanes. Jean devient incontinent et épileptique. Depuis l'hôpital Sainte-Anne, il est orienté vers le Samusocial. « Je suis arrivé en janvier avec tous mes bagages. Je reçois 25€ par semaine de mon administrateur

de biens (entretemps, les équipes sociales ont pu remettre la Mutuelle de Jean en ordre), et un peu de monnaie grâce à la manche. La drogue, c'est fini, je m'achète seulement des cigarettes, et du lait battu. Demain je ferai une dépense exceptionnelle, j'ai mis un peu de côté pour m'acheter un nouveau téléphone. Je vais appeler ma fille. J'ai été chez elle ce weekend, j'étais tellement bien que je ne voulais plus partir. »

Jean a un projet : demain, il a un rendez-vous important, pour discuter de sa prochaine intégration dans une maison de repos. « Ce sera un tremplin. Et puis après, j'aimerais aller m'installer à Manage, près de ma fille et de ma petite fille. C'est vrai, j'ai gâché ma vie, mais aujourd'hui, je suis sur mes pattes. »



## Le saviez-vous ?

Lorsque les capacités d'accueil s'avèrent insuffisantes, le Samusocial peut activer à tout moment un accueil-café (dans les salons) pour assurer la mise à l'abri des plus vulnérables. En 2022, cette formule a permis au centre Louiza d'accueillir un total de 162 personnes différentes.



### 3.1.1.2. Le centre pour femmes isolées (Louiza)

#### EN 2022 :

- 1126 personnes accueillies
- 37 195 nuitées offertes

En avril 2020, la crise du coronavirus a offert au Samusocial l'opportunité d'ouvrir un centre destiné exclusivement aux femmes. Après deux ans d'activité intense, les pouvoirs subsidiants ont réaffirmé en 2022 leur **engagement à poursuivre le projet**. Aujourd'hui, le centre Louiza compte 31 chambres de 2 à 6 personnes.

L'année 2022 a vu par ailleurs la concrétisation de partenariats solides avec différentes ASBL et partenaires privilégiés actifs dans des domaines tels que **la formation, l'accompagnement à l'emploi, l'accès au numérique, la sexualité, le sport et le bien-être**. L'équipe Cover (voir point 2, « Les équipes mobiles d'aide ») vient également régulièrement sur site à la rencontre du public souffrant d'assuétudes.

#### Public accueilli

De nombreuses femmes accueillies sont **victimes de violences conjugales ou intrafamiliales** : tout est donc mis en place dans ce centre pour que celles-ci bénéficient d'un lieu réellement sécurisé. En 2022, l'accompagnement 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 un important défi pour le centre, qui doit déjà faire face à la saturation presque quotidienne de sa capacité. **L'augmentation constante du public féminin âgé de 18 à 25 ans en rue** est également une réalité observée par les équipes du centre Louiza.

## PERSPECTIVES 2023

- Renforcer la présence des psychologues sur le site et examiner la possibilité d'engager un psychiatre pour mieux gérer les crises aiguës ;
- Mener à bien les rénovations prévues (amélioration de la qualité des sanitaires et aménagement de nouveaux espaces de bureau et d'hébergement).



## Karima, résidente de notre centre Louiza

Karima est résidente du centre Louiza. Mariée pendant 9 ans à un homme violent et autoritaire, elle a trouvé le courage de le quitter.

« J'ai rencontré l'homme qui allait être mon mari au Maroc alors que je n'avais que 18 ans. Deux mois après l'avoir rencontré, nous nous sommes mariés. Avant le mariage, il était aux petits soins ; il venait me chercher des cours et il m'appelait sa « princesse ». Il n'a pas fallu plus de deux jours après le mariage pour qu'il me montre son vrai visage. Mon quotidien de jeune mariée ne se résumait qu'à nettoyer la maison, préparer à manger, me faire battre et insulter. Il ne m'avait pas prévenue qu'il consommait du cannabis. J'ai voulu demander le divorce de nombreuses fois, mais je n'ai pas eu le soutien de ma famille. Tout le monde me disait : « reste pour tes enfants », et c'est ce que j'ai fait. Mais les choses se sont aggravées lorsqu'on est arrivés en Belgique.

Il m'a interdit de sortir pendant des mois et des mois. Je me rappelle d'une fois où il m'a autorisée à amener les enfants au parc après 3 mois à la maison, et à peine sortie,

il m'a obligée à rentrer. Je ne pouvais pas travailler, car pour lui, une femme qui travaille est une femme qui cherche l'attention des hommes. Il m'enfermait à clé à la maison et m'interdisait de regarder par la fenêtre. Il avait même collé un film occultant sur les vitres de nos fenêtres par peur que des hommes puissent me voir. Un jour, alors qu'il m'avait à nouveau enfermée à la maison, j'ai appelé la police. J'ai ensuite demandé le divorce. J'ai supporté cet homme 9 ans pour mes enfants, et c'est bien plus qu'assez. J'ai eu peur car je ne parlais pas français et que je n'avais pas de métier. Comment j'allais faire, toute seule ? Où est-ce que je pouvais aller ? Et mes enfants, qu'est-ce qu'ils allaient devenir ? Je me posais beaucoup de questions.

Heureusement, mon chemin a croisé celui du Samusocial et l'assistante sociale que j'ai rencontrée m'a beaucoup rassurée et m'a donné du courage. Il fallait que je sois courageuse pour mes enfants. Aujourd'hui je suis heureuse, je sors avec mes copines du centre, je me balade, fais du shopping et prends des cours de français. J'ai suivi une formation d'aide-ménagère, je rêve de trouver un emploi, de trouver un logement par moi-même et de vivre en paix avec mes enfants. »





### 3.1.1.3. Les centres pour familles

#### EN 2022 :

- 734 familles accueillies, représentant 2352 personnes, dont 1436 enfants
- 122 284 nuitées

En 2022, deux bâtiments différents ont permis d'abriter l'activité simultanée de deux centres Familles. Les deux infrastructures garantissent notamment une chambre privative par famille.

#### Objectifs

- **Accueillir et héberger** les familles dans un **lieu sécurisé** ;
- Fournir un **accompagnement individuel** effectué par une équipe pluridisciplinaire vers une **orientation adaptée et, si possible, durable** ;
- Offrir aux enfants un **cadre stable** et assurer leur **scolarisation**.

Parmi les familles hébergées, beaucoup sont **monoparentales** (principalement femmes et enfants), avec de plus en plus de femmes **victimes de violences conjugales**. Le manque de places en maisons d'accueil spécialisées conduit les équipes à **accompagner de nombreuses mères** tout au long de leur reconstruction personnelle.

#### Une cellule « petite enfance et soutien à la parentalité »

En complément de l'offre de services générale offerte par tous les centres d'urgence du Samusocial, les centres Familles mettent à disposition de leurs résident-e-s une cellule « petite enfance et soutien à la parentalité » (l'une d'entre-elles est financée par l'opération Viva For Life de Cap48 et la RTBF). Sa mission : favoriser le lien parents/ enfants et accompagner les familles qui traversent des difficultés par le biais d'activités et la présence d'un-e psychologue et d'un-e puériculteur-trice à temps plein.



## Le centre Familles de première ligne

### EN 2022 :

- 662 familles accueillies, représentant 2124 personnes, dont 1292 enfants
- 84 520 nuitées

En février 2022, le centre Familles de première ligne situé dans un hôtel du Quartier Nord a déménagé dans un ancien immeuble de bureaux d'Auderghem. Réparties sur quatre étages, 139 chambres accueillent chacune entre une et cinq personnes, offrant ainsi une capacité d'accueil pouvant atteindre 350 lits.

Une fois les familles mises à l'abri, le centre œuvre à **une première remise en ordre administrative ainsi qu'à l'ouverture des droits**. La lenteur de certaines démarches (reconnaisances de paternité, autorisations de séjour...) a un impact direct sur le travail mené, jusqu'à parfois constituer un véritable frein.

En 2022 comme les années précédentes, la fluctuation du nombre de places d'accueil disponibles (en fonction des crises ou de la période) a en outre complexifié l'instauration d'un cadre stable pour les familles accueillies.

## PERSPECTIVES 2023

- Poursuivre le processus d'amélioration de la qualité de l'accueil, notamment grâce à la mise en place d'espaces de parole avec les résident-e-s ;
- Mener dès 2023 une réflexion sur la pérennité du projet afin d'anticiper la fin du bail du bâtiment, prévue en mars 2024.

## Le centre Familles de deuxième ligne

### EN 2022 :

- 72 familles accueillies, représentant 228 personnes, dont 144 enfants
- 37 764 nuitées

La recherche de **solutions de sortie de rue** constitue la priorité de ce dispositif, qui accueille des familles issues du centre de première ligne à la **situation administrative déblocable** à court ou moyen terme.

En 2022, **41 % des orientations sortantes effectuées ont permis aux familles accueillies de s'installer en logement privé**. La réalité du marché locatif en Région bruxelloise complexifie néanmoins grandement le processus : développer à l'avenir les collaborations avec des structures dédiées à la recherche de logement permettrait de faciliter



ces démarches et de garantir un plus grand turn-over des familles accueillies.

L'année 2022 de notre centre Familles de deuxième ligne fut par ailleurs riche en activités (sport, culture, éveil, divertissement). Alors que 378 activités avaient été organisées en 2021, **plus de 550 activités ont été proposées en 2022**. L'arrivée d'une aide-soignante, d'un assistant social et de deux éducateurs-trices spécialisé-e-s dans l'équipe explique sans aucun doute cette augmentation.

En décembre 2022, notre centre a quitté Woluwe pour s'installer dans un **bâtiment entièrement remis à neuf** à Schaerbeek, capable d'accueillir 89 personnes. C'est la première fois que le Samusocial ouvre un **hébergement de moins de 100 places** : derrière ce constat se cache la volonté de promouvoir des structures à taille humaine, garantes d'un accueil qualitatif.

Si certaines familles ont donc dû quitter le centre à la fin de l'année en prévision du déménagement, toutes ont bénéficié d'un accompagnement actif afin d'être réorientées vers les solutions les plus adaptées à leur situation, si bien qu'**aucune n'a quitté le centre de Woluwe en décembre 2022 sans solution d'hébergement**.

## PERSPECTIVES 2023

- Renforcer l'ancrage dans le nouveau quartier et mettre en place des collaborations solides avec les partenaires locaux ;
- Renforcer les connaissances et compétences de l'équipe en matière de prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales ;
- Veiller concrètement au bien-être des travailleurs-euses de terrain, qui portent une charge émotionnelle importante au quotidien.

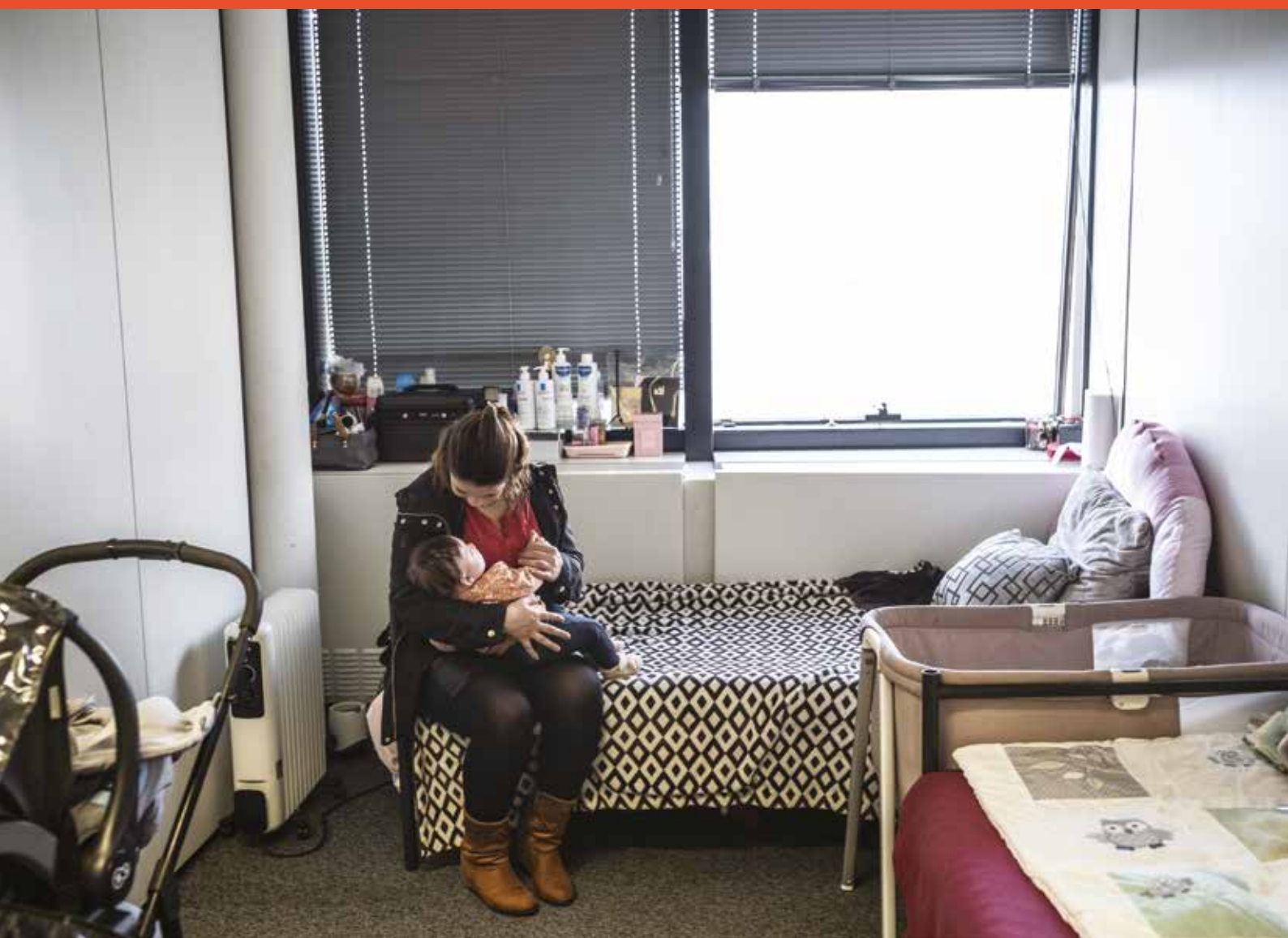
### M. et Mme Vandeveld, parents d'un petit garçon de 3 ans et résidents du centre Familles du Samusocial.

M. et Mme Vandeveld sont belges. Jusqu'il y a peu, ils vivaient dans un flat à Evre. Leur petit garçon, pas prévu mais néanmoins attendu avec joie, est arrivé dans leurs vies, il y a 3 ans. Quand leur propriétaire leur annonce la vente de son bien, la famille a 3 mois pour le quitter. Leurs recherches restent infructueuses, mais Madame a une amie de jeunesse à Verviers, qui vit dans une grande maison, qui accepte de les loger quelque temps et de stocker tous leurs meubles et affaires. Pour vivre à Verviers, Madame a quitté son emploi de vendeuse dans un magasin, elle est désormais au chômage. Monsieur est sans revenus, il a dû cesser de travailler après d'importants soucis de santé. Les seules entrées d'argent du couple sont le chômage de Madame et les allocations familiales.

Et puis, à l'été 2021, des inondations historiques touchent la Belgique. « 9 ans de vie commune sont partis dans les flots, tous nos souvenirs ont disparu », déplore Monsieur. Après quelques mois, la petite famille quitte Verviers, retourne à Bruxelles et se loge dans une maison d'accueil. « C'était cher, quasiment l'entièreté du chômage de ma compagne y passait, et puis ce n'était pas adapté pour le

petit ». La famille est orientée vers l'hôtel Président, qui héberge alors le centre d'accueil d'urgence pour familles du Samusocial. Ils y seront hébergés quelques mois avant d'arriver finalement dans un centre géré par La Croix Rouge, après que Madame en ait fait la demande.

Le couple se dispute, Madame se plaint de Monsieur, qui serait violent, il est contraint de quitter le centre. Il vivra pendant 6 mois chez un ami mais, tous les jours, rendra visite à sa compagne et à son fils, qui souffre de l'absence de son père. « Il ne mangeait plus, il ne jouait plus, il était de plus en plus nerveux, je lui manquais. » Le couple décide alors de vivre à nouveau ensemble, mais pour cela, Madame doit quitter le centre de la Croix-Rouge où Monsieur n'est plus le bienvenu. Ils arrivent au centre d'accueil d'urgence du Samusocial, où ils passent une première semaine en chambre d'urgence, pour vérifier que la nouvelle vie conjugale se passe bien avant de stabiliser leur accueil. « J'ai reçu beaucoup de soutien des assistant-e-s sociaux-ales ici, et nous avons un vrai projet en cours de route ! », explique Monsieur. Avec un peu de chance, d'ici un mois, un mois et demi, on devrait avoir trouvé un logement ! » Ensuite, je retrouverai un travail adapté à mes capacités physiques.



### 3.1.1.4. Le centre médicalisé pour personnes vulnérables

#### EN 2022 :

- 358 personnes accueillies
- 42 877 nuitées

Le centre médicalisé pour personnes vulnérables a vu le jour en novembre 2021 en vue d'offrir un hébergement d'urgence aux **personnes sans abri les plus fragiles** en termes de santé : des personnes en perte d'autonomie, en perte de mobilité et/ou nécessitant des soins infirmiers renforcés. Installé dans une ancienne maison de repos, il dispose de 80 chambres d'une capacité variant de deux à trois lits, dont 18 sont directement équipées de douches PMR.

Le centre se compose de trois pôles et d'un sas activable, répondant chacun à des critères de prise en charge spécifiques.

#### Le pôle LHSS (Lit Halte Soins de Santé – 30 places)

Il est destiné aux personnes sans abri touchées par des affections médicales aiguës et nécessitant une prise en charge de **courte durée** (de 5 jours à 2 mois).

#### Le pôle LAM (Lit d'Accueil Médicalisé – 15 places)

Il est dédié à l'accueil des personnes sans abri souffrant de lourdes pathologies chroniques nécessitant une prise en charge et des soins quotidiens sur le **long cours**.

#### Le pôle « Fragiles »

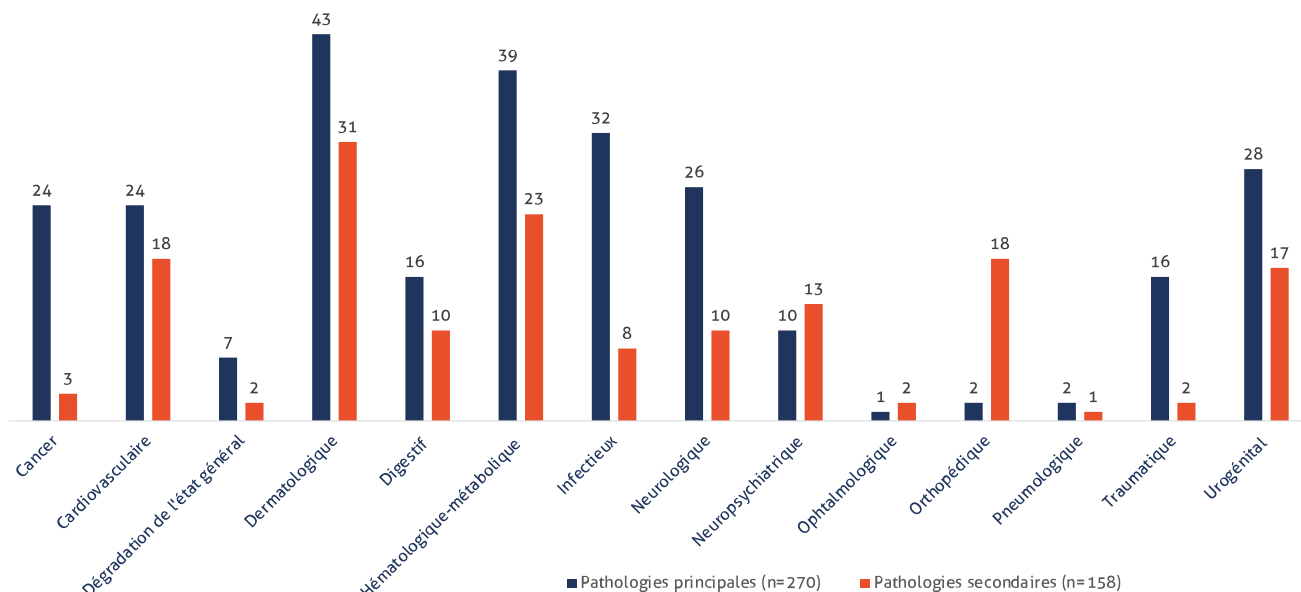
Ce pôle regroupe toutes les personnes dont l'âge, les capacités physiques et/ou psychiques nécessitent une mise à l'abri à **moyen ou long terme**, ainsi qu'une prise en charge médicale « légère ».

#### Le sas « Mise à l'abri »

Ce sas dispose de places activables en vue de pouvoir assurer la mise à l'abri de davantage de personnes si la situation le requiert (hiver, crises diverses...).

### Pathologies enregistrées à l'arrivée dans les pôles LHSS et LAM

Sur un échantillon de 118 personnes accueillies au sein des pôles médicalisés LHSS et LAM, **428 pathologies ont été identifiées à l'arrivée** (chaque personne cumule donc, en moyenne, 3 pathologies). Les **pathologies principales** les plus fréquentes sont d'ordre dermatologique (16 %), hématologique-métabolique (14 %) et infectieux (12 %).







## Les défis de l'année 2022

Notre centre médicalisé pour personnes vulnérables vient de souffler sa première bougie. Compte tenu de son jeune âge, et malgré des avancées considérables dans la construction du projet, de nombreux défis doivent encore être relevés :

- Vu les caractéristiques du public accueilli (absence de droits sur le territoire belge à l'exception de l'Aide Médicale Urgente, lourds problèmes de santé mentale, assuétudes...), **le travail d'accompagnement et d'orientation vers des solutions à plus long terme s'avère extrêmement complexe**. La proportion de ce public « inorientable » augmente avec le temps avec, à terme, le risque de créer un effet d'entonnoir qui diminuerait la capacité d'accueil du centre ;
- Suite aux restrictions des modalités d'hospitalisation et à la saturation générale du réseau hospitalier, notre centre, bien que renforcé au niveau des équipes infirmier-e-s et aides-soignant-e-s, est confronté à **des demandes de prise en charge de plus en plus lourdes** qui dépassent le cadre initialement fixé.

## PERSPECTIVES 2023

- Veiller à diversifier les profils accueillis et ne pas concentrer dans une trop grande mesure l'accueil de personnes nécessitant une prise en charge de même nature, souvent assez lourde ;
- Développer et/ou renforcer les connexions avec le réseau ;
- Affiner le projet et harmoniser les pratiques au sein des différents pôles.

## Cyryl, résident de notre centre médicalisé pour personnes vulnérables.

Cyryl, polonais, vit en Belgique depuis 14 ans. Cyryl était un professionnel du bâtiment : poser des parquets et réaliser des travaux de menuiserie n'avait aucun secret pour lui. Mais un jour, il apprend qu'il est malade : un cancer.

Obligé d'arrêter de travailler, épuisé par les séances de chimiothérapie auxquelles il se rend plusieurs fois par semaine, les problèmes de santé s'enchaînent : crise cardiaque, fractures du poignet, la dégringolade est rapide... Il n'a plus les moyens financiers d'assumer la maladie et son logement, il est accueilli dans le centre pour personnes vulnérables du Samusocial. Cela fait maintenant trois ans...

Cyryl se confie : « La seule chose dont on a besoin c'est la santé. Si je n'étais pas ici, je ne sais pas comment je vivrais... Je serais dans la rue parce que je ne peux pas travailler pour l'instant. Ici il y a à manger, la douche, un lit chaud, les infirmières sont disponibles et compréhensives... » Entre ses rendez-vous chez le kiné et ses séances de chimiothérapie, Cyryl se rend souvent à l'hôpital. Les jours « avec », il y va en transports en commun, les jours « sans », ce sont les chauffeurs du Samusocial qui l'y conduisent. Être dans un centre pour personnes vulnérables lui permet de ne pas passer ses journées à l'hôpital, et c'est tant mieux, car « là-bas les gens sont tristes, ils pleurent, on reste tout seul, c'est dur pour le moral, alors qu'ici, ça bouge, on peut sortir, on est plus libre et on a des amis. »



## 3.1.2. Le Housing

### EN 2022

- 141 personnes en appartement ou maison de transition dont...  
48 personnes en appartement Housing First,  
90 personnes dans nos Casas, 3 personnes dans les appartements Issue

### 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.



### 3.1.2.1. Le Housing First (18-25 ans) – Step Forward

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

#### EN 2022

- Suivi de 48 personnes relogées en appartement, dont 8 enfants
- 9 nouvelles entrées en logement

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

#### Objectifs

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

## Offre de services

- Un accès immédiat à un logement sûr, abordable et adéquat sans condition préalable est proposé au/à la jeune. Le Samusocial collabore avec plusieurs opérateurs de logement : Agences Immobilières Sociales (AIS), Sociétés Immobilières Sociales Publiques (SISP), la Régie Foncière, 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 jeune et inclut ses droits et devoirs de locataire, rendant ce dernier/cette dernière responsable et acteur-trice de son logement ;
- L'équipe d'accompagnement est constituée de travailleurs-euses issu-e-s du Samusocial et du CPAS de Bruxelles, offrant des profils différents et des expertises complémentaires au bénéfice des jeunes (éducateurs-trices, assistants-es sociaux-iales, psychologue, un-e infirmier-ère en santé communautaire, un-e coordinateur-trice) ;
- Le travail au sein du projet Housing First s'opère en réseau avec différents organismes d'aide et de soutien à Bruxelles.



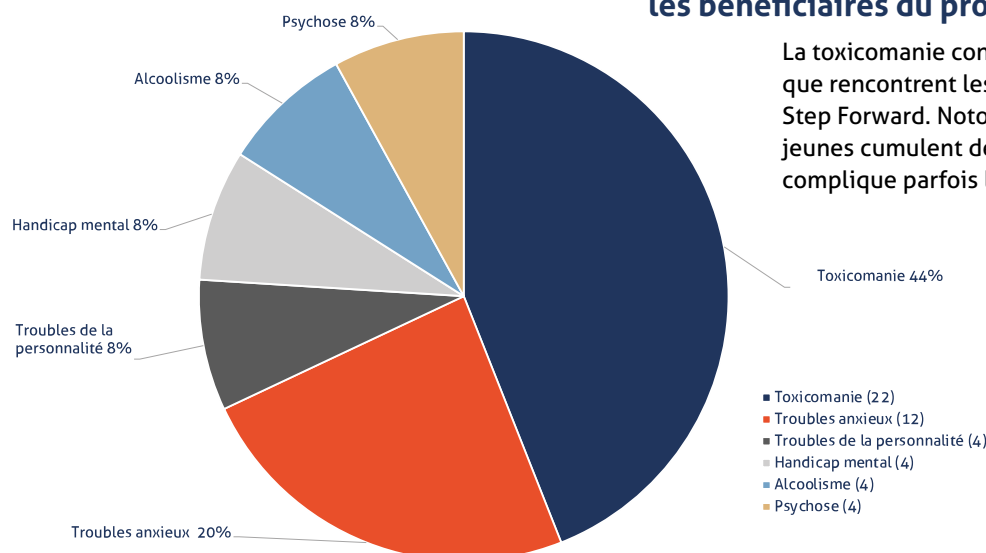
## Focus sur le public accueilli

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

Alors que nous terminions l'année 2021 avec un total de quatre jeunes enfants hébergés auprès de leur jeune parent bénéficiaire de notre accompagnement, l'année 2022 a vu arriver à elle seule quatre nouveau-nés. Afin de respecter au mieux les demandes des services de l'aide à la protection de l'enfance, les publics cibles du programme ne sont désormais plus systématiquement des personnes seules entre 18 et 25 ans, certains jeunes parents sont admis dans le programme avec leur(s) enfant(s).

## Répartition des problématiques rencontrées par les bénéficiaires du programme Step Forward

La toxicomanie constitue la problématique majeure que rencontrent les bénéficiaires du programme Step Forward. Notons également que certain-e-s jeunes cumulent des problématiques, ce qui complique parfois l'insertion.





## Notre activité 2022

L'année 2022 a été marquée par la mise en place d'une nouvelle collaboration entre le programme Step Forward, l'ASBL Le Refuge et la Régie foncière, visant à permettre à **des jeunes identifié-e-s LGBTQIA+** de bénéficier d'un accès au logement via un programme Housing First. Grâce à cette collaboration, quatre logements viennent compléter l'offre de services du projet Step Forward entre 2022 et 2024.

**La difficulté d'accéder à des logements** demeure d'ailleurs un obstacle non négligeable pour le programme : la crise du marché locatif bruxellois provoque une augmentation des loyers et exclut de fait les personnes aux revenus modestes. La dépendance des projets de Housing First aux AIS et aux SISP – dont les listes d'attente sont très longues – s'accroît toujours plus.

Enfin, **les revenus minimes perçus par les participant-e-s, cumulés à la hausse générale du coût de la vie et des loyers**, ont fait de la gestion budgétaire en 2022 un enjeu majeur de l'accompagnement des bénéficiaires du programme Step Forward. De plus, si la domiciliation apporte son lot de bénéfices, elle engendre également la **mise à jour de certaines dettes**, accentuant ainsi les difficultés financières du/de la jeune. Une médiation de dettes est alors mise en place avec les créanciers.

## PERSPECTIVES 2023

- Parvenir à engager un capteur de logements pour réduire la dépendance du programme aux AIS et SISP ;
- Faire entrer six nouvelles personnes en logement et augmenter le nombre de travailleurs-euses en conséquence ;
- Participer et nourrir les réflexions internationales en matière de Housing First (conférences organisées par le Housing First LAB en avril, formation « Train the trainer » organisée par Housing First Europe Hub).

### 3.1.2.2. Les Casas

*Les Casas sont des hébergements de transition destinés aux femmes seules et aux mamans célibataires. Ces logements se regroupent 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).*

#### En 2022

- 90 personnes hébergées et suivies
- 1291 prestations d'accompagnement
- 16 personnes orientées vers d'autres structures

#### Objectifs

- Offrir une **alternative aux grands centres d'urgence** à des femmes et des mamans pour qui la **domiciliation** représente un facteur primordial au déblocage de situations administratives (revenus, allocations familiales, ouverture d'un compte bancaire...), médicales (carte médicale, mutuelle, médecin traitant...), de séjour... ;

- Héberger dans un cadre favorisant la **vie communautaire** et l'**autonomisation** des personnes dans la gestion de leur logement ;
- Offrir un **accompagnement individuel** dans les démarches (ouverture de droits aux allocations, recherche de logement et d'emploi, scolarisation des enfants, bien-être personnel, etc.) ;
- Permettre aux bénéficiaires de **réaliser une épargne** de 2/5 de leurs revenus le temps de l'occupation. Cette épargne se fait par divers moyens (administrateur-trice de biens, CPAS, compte épargne Samusocial) et permet aux résidentes de se constituer un « bas de laine ». À la fin de l'occupation, la totalité de leur épargne leur est retournée, avec un historique complet de l'ensemble des dépôts effectués. Elles pourront ainsi payer une garantie locative, des meubles, etc.

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



**En pratique :** un accompagnement individualisé et un projet personnel co-construit avec les occupantes au fil d'entretiens réguliers ; des objectifs globaux à atteindre durant la période d'hébergement en respectant le rythme et la capacité de chacune à mobiliser ses ressources. Les hébergements sont régis par la signature d'un ROI et d'une convention d'hébergement de 3 mois renouvelable 3 fois, sous certaines conditions. Les domiciliations se font prioritairement via une adresse de référence auprès du CPAS.

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

## Trois Casas étaient en activité durant l'année 2022

### LA CASA RESALTO

- Ouverte en juillet 2020 – fermée en janvier 2023
- Environ 12 places
- Maison unifamiliale avec 4 chambres simples, 3 chambres doubles, des espaces communautaires (cuisine, salle de bain, salles polyvalentes, pièces de vie, toilettes, buanderie, jardin) et 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 Comuna, ce lieu de vie s'étend sur 500 m<sup>2</sup> 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 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.

## Notre activité en 2022

L'année 2022 a vu l'ouverture d'une troisième Casa en novembre, notamment pour assurer la continuité avec la Casa Resalto, vouée à fermer ses portes en janvier 2023. L'ouverture de la Casa Frida s'inscrit dans la volonté du Samusocial de **pérenniser ce projet** considéré comme **un maillon essentiel entre l'urgence et l'insertion**.

Au total, 16 personnes ont quitté ce dispositif en 2022 au profit d'un logement durable. Pour accompagner celles-ci dans leurs démarches et soutenir leur réinsertion, un travailleur social supplémentaire a été engagé en octobre.

Soucieuse de **construire toujours plus de ponts avec ses partenaires** et de tirer parti de la complémentarité des différentes missions, l'équipe de nos Casas a mené tout au long de l'année un important travail en réseau. Les Casas Resalto et Vesta ont accueilli des ateliers destinés, notamment, à faciliter l'accès au numérique (HOBO), à promouvoir l'interculturalité (ASBL 2 Bouts) ou à améliorer les compétences en matière de recherche de logement et de gestion de budget. La Casa Frida leur emboîtera le pas en 2023.

La Casa Vesta a pu, de son côté, renforcer les liens tissés avec les autres associations et collectifs présents sur le site géré par Communa. Un comité de pilotage entre les deux acteurs a également vu le jour en vue de communiquer sur l'efficacité du dispositif, mais aussi de pérenniser celui-ci.

Enfin, outre les liens organiques qui existent entre les différentes structures de ce programme d'hébergement de transition, les résidentes de nos trois Casas ont pu prendre part conjointement à différents événements : concerts, célébrations, fêtes de fin d'année...



## PERSPECTIVES 2023

- Améliorer le monitoring des accompagnements effectués pendant et après la période d'hébergement ;
- Élargir le spectre des orientations entrantes (limité aujourd'hui essentiellement aux centres d'urgence du Samusocial) aux partenaires du réseau (CPAS...) ;
- Renforcer les équipes d'accompagnement ;
- Explorer les possibilités de financement en vue d'aménager la cave de la Casa Frida en studio ;
- Inclure les résidentes dans le développement des projets ;
- Co-construire, en équipe, de nouveaux outils d'accompagnement basés sur un travail prenant en compte l'autodétermination des résidentes ;
- Susciter la participation, sur base volontaire, d'anciennes résidentes aux ateliers de recherche de logement et de guidance budgétaire en tant qu'expertes du vécu ;
- Recourir à l'intervention narrative comme levier au travail d'accompagnement social.





## Rencontre avec Simona, résidente de notre Casa Vesta

### Bonjour Simona, peux-tu te présenter ?

Je m'appelle Simona, je suis d'origine roumaine, mais je vis en Belgique depuis longtemps. Je suis actuellement hébergée à la Casa Vesta. Il y a quelques mois, je me suis retrouvée à la rue du jour au lendemain. À l'époque, j'habitais avec un homme qui « m'entretenait ». Un jour, j'ai décidé de travailler dans un café. Ça ne lui a pas plu, et on s'est violemment séparés. Comme je vivais chez lui, je me suis retrouvée sans logement.

J'ai cherché sur Internet, et j'ai trouvé l'Ilot. C'est là que j'ai saisi toute la complexité de ma situation : je n'avais pas de papiers valides, mon parcours allait être long. De là, j'ai été orientée vers le Samusocial. J'ai reçu une place dans un centre d'urgence pour une nuit. Le lendemain, ils m'ont trouvé une place longue durée à l'hôtel Fierlant (mis à la disposition par le CPAS et la commune de Forest pendant le confinement, ndlr). J'y suis restée neuf mois. Malgré de nombreuses tentatives, je n'ai obtenu aucun résultat dans mes démarches auprès du CPAS. Quand l'hôtel a fermé ses portes, une des assistantes sociales de l'équipe m'a trouvé une place à la Casa Vesta. Mais je devais satisfaire certains critères sur le plan administratif, que je ne remplissais pas encore à l'époque. Je n'avais pas de papiers, personne ne savait comment ma situation évoluerait. Le Samusocial a donc pris un risque en m'acceptant dans ce dispositif. Je suis arrivée ici il y a bientôt un an, le 14 mars 2022 !

### De quel accompagnement as-tu bénéficié ?

Pendant des mois, j'ai fait beaucoup d'allers-retours à l'ambassade roumaine. S'il y a une chose que je retiens, c'est que les travailleurs-euses de la Casa m'ont énormément soutenue pour que je ne baisse jamais les bras. Avec leur aide, j'ai fini par avoir mon passeport, mon annexe 19 (une demande de séjour de plus de trois mois, ndlr) et mon certificat de naissance. J'ai aussi rencontré l'ASBL Hobo, qui m'a aidée à rédiger mon CV et à comprendre les documents administratifs que je recevais parfois en néerlandais.

Et puis, il y a eu Marion, travailleuse sociale du projet Rights First. Elle me manque à mort aujourd'hui ! Elle a fait énormément pour moi : on a beaucoup couru ensemble pour régler mes problèmes administratifs. Je ne suis pas sûre de parvenir un jour à la remercier suffisamment pour tout ce qu'elle a fait.

### Où en est ta situation aujourd'hui ?

Jeudi, j'ai rendez-vous pour enfin obtenir ma carte orange (autorisation de séjour provisoire, ndlr), et j'aurai bientôt ma carte E (attestation d'enregistrement, ndlr). Ce sont mes tout derniers rendez-vous, et puis ce sera bon ! Depuis décembre dernier, je suis caissière dans un supermarché. Ça me plaît beaucoup : je rencontre plein de gens. Je suis quelqu'un d'actif, qui aime rire et parler. Ça me correspond bien !

### 3.1.2.3. ISSUE

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

#### EN 2022

- Suivi de 3 personnes relogées en appartement
- 61 entretiens d'accompagnement

#### Objectifs

Le Samusocial cogère, aux côtés de Diogenes et Pierre d'Angle, l'axe « Répit, stabilité et ouverture des droits ». Celui-ci comprend :

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

Les occupant-e-s des appartements contribuent financièrement au projet selon leurs situations personnelles. Chaque statut est déterminé sur la base des revenus de la personne et évolue en cours de projet.

#### Infrastructures

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

Le programme dispose d'un total de 14 logements, dont deux sont réservés au Samusocial.

En juin 2022, une travailleuse sociale a été engagée à mi-temps pour se consacrer exclusivement au programme. Celle-ci est notamment en charge du suivi social des personnes hébergées, de l'organisation des réunions d'équipe, des formations, de la gestion du réseau et de la participation au comité de pilotage.

#### Public accueilli

Trois personnes ont pu être accueillies au sein d'un logement de transition ISSUE géré par le Samusocial en 2022. Elles ont bénéficié d'un accompagnement social et administratif global (visites à domicile, contacts téléphoniques, accompagnements, réseautage) une fois par semaine. Au total, 61 entretiens de suivi ont été réalisés par nos équipes.

### PERSPECTIVES 2023

- ISSUE a remporté un appel à projets qui lui permettra de bénéficier en 2023 de 14 logements mis à disposition par la SISP des Logements molenbeekoïses en partenariat avec l'ASBL Communa. Deux d'entre eux seront destinés au Samusocial pour loger un public en famille ;
- Poursuivre la recherche de nouvelles occupations temporaires ;
- Mettre en place des formations et des projets de sensibilisation à destination des locataires. En février 2023 aura lieu, par exemple, une séance de sensibilisation à la gestion de l'énergie.

## Le saviez-vous ?

En 2022, le Samusocial a bénéficié du soutien du programme européen « Rights First ». Ce programme holistique s'articule autour de trois axes : l'ouverture de droits, l'accès au logement et l'accès à l'emploi. Officiellement lancé en mars 2022, le projet, dans sa forme expérimentale, est financé pour une durée de 30 mois et se terminera en juillet 2024.

Au niveau du Samusocial, le projet « Rights First » se traduit par l'affectation d'une travailleuse sociale sur le terrain à temps plein ainsi que d'un·e collaborateur·trice à mi-temps dédié·e à la coordination. Les partenaires de ce projet sont : le Samusocial, Bruss'Help, Diogenes, l'Ilot, Hobo, Sant Joan de Déu (Barcelone) et Crisis UK.

## 3.2. Le pôle « Asile & Migration »

Le Samusocial organise l'accueil des demandeurs-euses de protection internationale, sous mandat de l'Agence fédérale Fedasil, ainsi que l'accueil de réfugié-e-s ukrainien-ne-s bénéficiaires de la protection temporaire, sous mandat de la Région bruxelloise.



### EN 2022

#### 4809 personnes accueillies :

- **2149** demandeurs-euses de protection internationale, dont **232** femmes isolées, **1046** hommes isolés, **719** personnes en famille (dont **366** enfants) et **152** MENA.
- **2660** personnes ukrainiennes bénéficiaires de la protection temporaire, dont **626** hommes, **965** femmes et **1016** enfants.

CENTRE	NOMBRE DE PLACES
CENTRE DE MOLENBEEK	100 PLACES
CENTRE D'ETTERBEEK	350 PLACES
CENTRE DE KOEKELBERG	238 PLACES

### 3.2.1. Les centres permanents

Dans le cadre de sa collaboration avec Fedasil, le Samusocial gère 688 places d'hébergement pour demandeurs-euses de protection internationale, réparties sur trois centres.

Outre l'hébergement en 24h/24, qui inclut trois repas par jour, l'accès à des sanitaires, à une laverie, à Internet... les demandeurs-euses de protection internationale bénéficient des services spécifiquement prévus par la « loi accueil » :

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





## Le centre de Molenbeek

### EN 2022

- **834** demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s, dont **54** MENA

Le centre de Molenbeek a ouvert ses portes en décembre 2021 afin de répondre à la **situation d'urgence causée par la crise de l'accueil**. Son objectif principal est d'offrir un **hébergement temporaire avant le transfert du/de la demandeur-euse de protection internationale dans un centre de longue durée**.

En 2022, la saturation des centres de deuxième phase du réseau Fedasil a néanmoins provoqué **l'allongement considérable de la durée de séjour** des résident-e-s. Pour gérer cette situation dans les meilleures conditions, ce centre de transit a dû adapter son fonctionnement : un service médical a été créé, les travailleurs-euses se sont formé-e-s aux différents aspects de la procédure d'asile, un poste d'éducatrice MENA a vu le jour...

Certain-e-s résident-e-s sont ainsi resté-e-s parfois jusqu'à six mois dans le centre – sans domiciliation (puisqu'il s'agit d'un centre de première phase) ni carte orange leur permettant de travailler. L'offre des centres de première phase ne peut en outre garantir des services comme le travail communautaire ou la participation à des cours de langue, qui font pourtant partie intégrante du droit à l'aide matérielle : un turnover plus soutenu serait profitable pour permettre à ces demandeurs-euses de protection internationale de jouir des droits dont ils/elles bénéficient dans le cadre de la loi accueil.

Nous avons également constaté qu'à partir de septembre 2022, un nombre croissant de MENA étaient déclarés mineurs et que de plus en plus de jeunes étaient orientés vers notre centre alors qu'aucun doute sur leur minorité n'avait été exprimé. **Ainsi, 18 MENA sans doute d'âge ont été désignés chez nous à partir du 31/8/2022 suite à un manque de places alarmant dans les centres spécifiques pour l'accueil de ces jeunes.**



En 2022, le centre offrait une capacité d'hébergement de 100 places, réparties en 29 chambres sur cinq étages, avec un accord communal plafonnant la capacité autorisée à 70 places. En mars, **pour répondre à l'arrivée d'exilé-e-s ukrainien-ne-s fuyant la guerre, le centre a dédié ses 30 places résiduelles à ce public**. Initialement prévues pour une nuitée d'urgence avant l'enregistrement en vue d'obtenir la protection temporaire, ces places ont souvent été occupées plusieurs nuits par des personnes certes enregistrées, mais sans solution d'hébergement. **Au total de l'année 2022, le centre de Molenbeek a accueilli 2529 personnes d'origine ukrainienne** : un chiffre élevé qui témoigne des très nombreux séjours de très courte durée. De plus amples informations sur les capacités ouvertes par le Samusocial en réponse à la crise Ukraine sont disponibles dans le point 3.2.2.

## PERSPECTIVES 2023

- Se préparer à un éventuel déménagement en vue d'augmenter la capacité d'accueil pour demandeurs-euses d'asile ;
- Poursuivre la formation des travailleurs-euses et de l'éducatrice MENA aux questions liées à la procédure d'asile.

## Le centre d'Etterbeek

### EN 2022

- **844** demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s, dont **68** MENA

Le site d'Etterbeek dispose de 350 places réparties dans 89 chambres. Grâce à une infrastructure adaptée et à l'octroi de l'allocation alimentaire/hygiène hebdomadaire, le centre a fait de **l'autonomisation de ses résident-e-s** une priorité. Les résident-e-s préparent ainsi leur repas et lavent leur linge eux/elles-mêmes dans les cuisines et buanderies disponibles à chaque étage.

## PERSPECTIVES 2023

- Après deux années passées à Etterbeek, le centre déménagera en 2023 avec l'ensemble de ses travailleurs-euses et résident-e-s à Laeken.

## Le centre de Koekelberg

### EN 2022

- 471 demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s, dont 30 MENA

Ouvert en décembre 2020 pour une durée initiale de 18 mois, le centre de Koekelberg a vu son activité prolongée en juin 2022. D'une capacité de 238 places, le centre dispose de 75 chambres réparties sur sept étages.

En 2022, le centre de Koekelberg a atteint presque chaque jour sa capacité maximale. La saturation du réseau d'accueil, l'impossibilité de loger les demandeurs-euses de protection internationale de certains pays dans une Initiative Locale d'Accueil ainsi que la lenteur des procédures font que les résident-e-s restent de plus en plus longtemps dans le centre, au détriment de leur bien-être moral. Diverses activités leur sont proposées durant la journée, en collaboration avec divers partenaires : formations, cours de langue, école des devoirs, initiation au vélo pour les enfants, Zumba, stages audiovisuels...

Fortement ancré à Koekelberg, le centre a participé en 2022 à l'organisation de divers événements de la commune, dont la fête des voisins (expositions, repas) et la journée sans voiture. Un partenariat a également été mis en place avec la cuisine de quartier CBO, où les résident-e-s peuvent cuisiner tous les mercredis.

## PERSPECTIVES 2023

- Mettre en place une salle de sport et un espace dédié aux mères et à leurs bébés ;
- Développer les activités centrées sur le bien-être des résident-e-s ;
- Améliorer le processus d'autonomisation des hébergé-e-s.

## Rencontre avec Alia, résidente de notre centre d'Etterbeek

Conakry, janvier 2015. Alia tombe amoureuse d'un homme dans la capitale guinéenne. Mais son père semble avoir réservé à sa fille un tout autre destin. « Il voulait me donner en mariage à un ami à lui », explique Alia. Résolue à refuser cette union forcée, Alia tombe enceinte de l'homme qu'elle aime. Pour échapper à une situation devenue intenable, elle prend la fuite dans le village de son oncle. Elle y restera jusqu'à la naissance de sa fille, Hawa. Mais après plus de 10 mois à vivre cachée, elle décide finalement d'affronter son père. « Quand je suis arrivée, on m'a attachée, on m'a frappée », confie Alia dans un premier sanglot.

« Je me suis mariée et je suis partie là-bas, chez l'homme. Quand je refusais de coucher avec lui, il me frappait. Je suis restée là jusqu'aux 5 ans de ma fille, moment où il a décidé qu'il fallait l'exciser. Je lui ai dit non ».

Quand elle apprend que le père de sa fille a fui vers la Belgique, sa décision est prise : elle ira l'y retrouver. Alia et Hawa fuient en Algérie. Livrée à elle-même dans un pays inconnu, Alia vivra là-bas de nouvelles atrocités. « On nous a violées, frappées, pris de l'argent », confie-t-elle, les mains plus serrées que jamais.

De l'Algérie, Alia et Hawa passeront en Tunisie. L'embarquement vers l'Italie se fera le 12 mai 2020 à 3 heures du matin sur une pirogue. « À 2 heures des côtes, notre moteur est tombé en panne. On était en pleurs, on pensait qu'on allait mourir. La Croix Rouge est arrivée et a fini par nous faire monter sur leur bateau. On y est restés six jours ».

Alia décide ensuite de reprendre son périple et finit par arriver le 1er septembre à Bruxelles, au Petit Château, pour y demander l'asile. C'est ce jour-là qu'elles seront redirigées vers le Samusocial. « J'ai rencontré Marie, mon assistante sociale », explique Alia. « Je lui ai tout de suite donné le numéro du père de ma fille, que j'avais emporté. Elle m'a promis d'essayer ». Mais le téléphone sonne dans le vide, inlassablement.



« Jusqu'au jour où Marie est venue dans ma chambre et m'a dit "Alia, quelqu'un veut te parler" ». Au bout du fil, le compagnon d'Alia.

Aujourd'hui, tous trois vivent à Bruxelles. Après deux ans de procédure, Alia espère « casser son règlement de Dublin », qui l'oblige à demander l'asile en Italie, son pays d'arrivée. Pour l'épauler dans ses démarches, elle bénéficie du soutien des équipes du Samusocial : de Marie comme de Julien, éducateur, qui a fait de la bienveillance et de la proactivité ses maîtres-mots. Tout est mis en place ici pour qu'Alia et sa fille pansent leurs plaies avant d'entamer une nouvelle étape de leur vie.

### 3.2.2. Les capacités ouvertes en réponse à la crise Ukraine

Afin de répondre à l'arrivée toujours plus importante de réfugié-e-s ukrainien-ne-s sur le territoire belge, le Samusocial a ouvert en 2022 de nombreuses places dédiées à ce public. En outre, la Région de Bruxelles-Capitale a mandaté le Samusocial pour ouvrir, en juillet 2022, le centre Léopold, destiné aux bénéficiaires ukrainien-ne-s de la protection temporaire.

#### Dans nos centres d'urgence\* :

\*Ces personnes sont reprises dans les statistiques du pôle « Sans-abris ».

CENTRE POUR HOMMES ISOLÉS	14 PERSONNES
CENTRE POUR FEMMES ISOLÉES	25 PERSONNES, DONT 3 ENFANTS
CENTRE MÉDICALISÉ POUR PERSONNES VULNÉRABLES	4 PERSONNES
CENTRE POUR FAMILLES DE 1 <sup>ÈRE</sup> LIGNE	132 PERSONNES, DONT 59 ENFANTS
<b>TOTAL</b>	<b>175 PERSONNES</b>

#### Dans l'un de nos centres pour demandeurs-euses de protection internationale :

CENTRE DE MOLENBEEK	2529 PERSONNES, DONT 972 ENFANTS
---------------------	----------------------------------





## Dans un centre dédié, le centre Léopold :

CENTRE LÉOPOLD

131 PERSONNES, DONT 44 ENFANTS

Les bénéficiaires ukrainien-ne-s pouvant prétendre à une place dans le centre doivent être enregistré-e-s dans une commune et bénéficier d'un Revenu d'Intégration Sociale auprès d'un CPAS. **Le centre Léopold constitue ainsi une solution d'hébergement de seconde ligne**, qui intervient généralement après l'accueil chez des familles privées. À la différence des autres centres du Samusocial, les accompagnements psycho-médico-sociaux sont délocalisés et sont assurés par des partenaires externes.

En collaboration avec l'ASBL Communa, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugié-e-s et Ukrainian Voices, le Samusocial a mis en place dans le centre Léopold un nouveau système d'accueil, basé sur **l'autonomie et l'autogestion**. Les bénéficiaires ukrainien-ne-s ont ainsi constitué des équipes pour veiller au bon fonctionnement du bâtiment, nettoyer les espaces communs ou gérer l'utilisation de la cuisine collective. Cinq assemblées générales avec les hébergé-e-s ont aussi eu lieu en 2022, ainsi que l'élection de délégué-e-s appuyant la coordinatrice et les médiatrices interculturelles dans la supervision du centre.

Le centre Léopold fermera ses portes en avril 2023. Les résident-e-s seront réorienté-e-s par Bruss'Help, l'organe régional de coordination de l'aide aux sans-abris, vers d'autres centres d'hébergement collectifs en fonction de leur composition familiale.



### 3.2.3. Les capacités ouvertes en réponse à la crise de l'accueil

#### EN 2022 :

- 106 demandeurs de protection internationale accueillis sur le pôle « Sans-abris » (sous mandat Fedasil)

Depuis novembre 2021, **la crise de l'accueil a laissé sans abri de nombreux-euses demandeurs-euses de protection internationale**. Pour répondre à la situation d'urgence causée par la saturation des places au centre d'arrivée de Fedasil, **notre centre de Molenbeek avait ouvert ses portes le 10 décembre 2021**. En 2022, c'est notre centre d'urgence pour hommes isolés Poincaré qui a ouvert 100 places à destination de demandeurs de protection internationale. **Pour la première fois, un centre du Samusocial abritait à la fois un programme pour demandeurs-euses de protection internationale et pour sans-abris**. Ce programme d'accueil a débuté en août 2022 pour se clôturer en octobre 2022.

Pour assurer un accueil qualitatif des demandeurs-euses de protection internationale, une équipe supplémentaire a été engagée et le fonctionnement du centre légèrement adapté. Le centre n'a néanmoins pas pu fournir l'ensemble des services proposés dans les autres centres Fedasil (travail communautaire, cuisine collective, argent de poche...).

# ACCOMPAGNER



## 4. L'accompagnement - Pôle « Sans-abris »



### 4.1. L'accompagnement social

*En mobilisant les ressources de l'utilisateur et l'ensemble de nos partenaires, nos travailleurs-euses sociaux-ales accompagnent la personne dans ses démarches visant à l'orienter vers des solutions de sortie de rue les plus durables possibles.*

#### EN 2022

- **4066 personnes reçues en entretien individuel (62,24 % du public accueilli\*)**

\* Ce chiffre s'explique notamment par le fait que les enfants (1458 en 2022) ne sont pas vus en entretien lorsque leur situation spécifique ne l'impose pas. Ajoutons également que certaines personnes ne souhaitent pas être vues en entretien, ne disposent pas des compétences linguistiques nécessaires ou ne sont hébergées que pour un séjour de quelques heures, ne nécessitant pas un accompagnement.

#### Objectifs

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

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

- des entretiens et anamnèses/diagnostics psycho-médico-sociaux globaux ;
- un accompagnement individualisé de la personne dans ses démarches socio-administratives : recouvrement des droits sociaux (Revenu d'Intégration, allocations de chômage ou d'invalidité, mutuelle, etc.), mise en place de procédures juridiques (régularisation, droit de la famille) ;
- l'accompagnement physique de la personne dans ses démarches au sein des différents services et administrations ;
- le suivi de la scolarisation (inscription, suivi, soutien scolaire, etc.) ;
- les orientations de sortie de rue (maisons d'accueil, institutions spécialisées, logement, Housing First, etc.).



## 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, créent ou rétablissent un réseau de soins autour d'elles.

### EN 2022

- 2587 personnes reçues en entretien individuel (39,6 % du public accueilli)
- 162 364 prestations médicales, soit une moyenne de 444 prestations par jour
- 81 621 prestations dans notre centre médicalisé pour personnes vulnérables, soit 223 prestations par jour

### Objectifs et offre de services

- Un diagnostic médical global ;
- Des soins et des traitements pour les personnes souffrant d'affections chroniques et/ou aiguës ;
- L'orientation vers des structures de soins hospitalières et/ou des structures de soins ambulatoires (maisons médicales, ONE, plannings familiaux...);
- La sensibilisation à la réduction des risques ;
- La sensibilisation à l'hygiène ;
- Le planning familial (prévention, contraception...);
- Éducation thérapeutique (par ex. à l'autogestion du diabète ou au traitement d'autres maladies chroniques).

Chaque centre dispose d'une **infirmierie avec le matériel médical** nécessaire pour la prise de paramètres et la réalisation de soins de plaies mais également d'hygiène. Chaque centre a également la capacité d'effectuer des **dépannages de médicaments** indispensables et/ou d'urgence. Les personnes dont l'état de santé nécessite une période de convalescence et/ou des soins spécifiques peuvent être orientées dans notre centre pour personnes vulnérables, qui offre une prise en charge médicalisée permettant d'assurer la continuité des soins et des traitements, notamment par la mise à disposition de 30 Lits Halte Soins de Santé et de 15 Lits d'Accueil Médicalisés (plus d'informations sur l'offre de services du centre médicalisé pour personnes vulnérables sont disponibles au point 3.1.1.4).

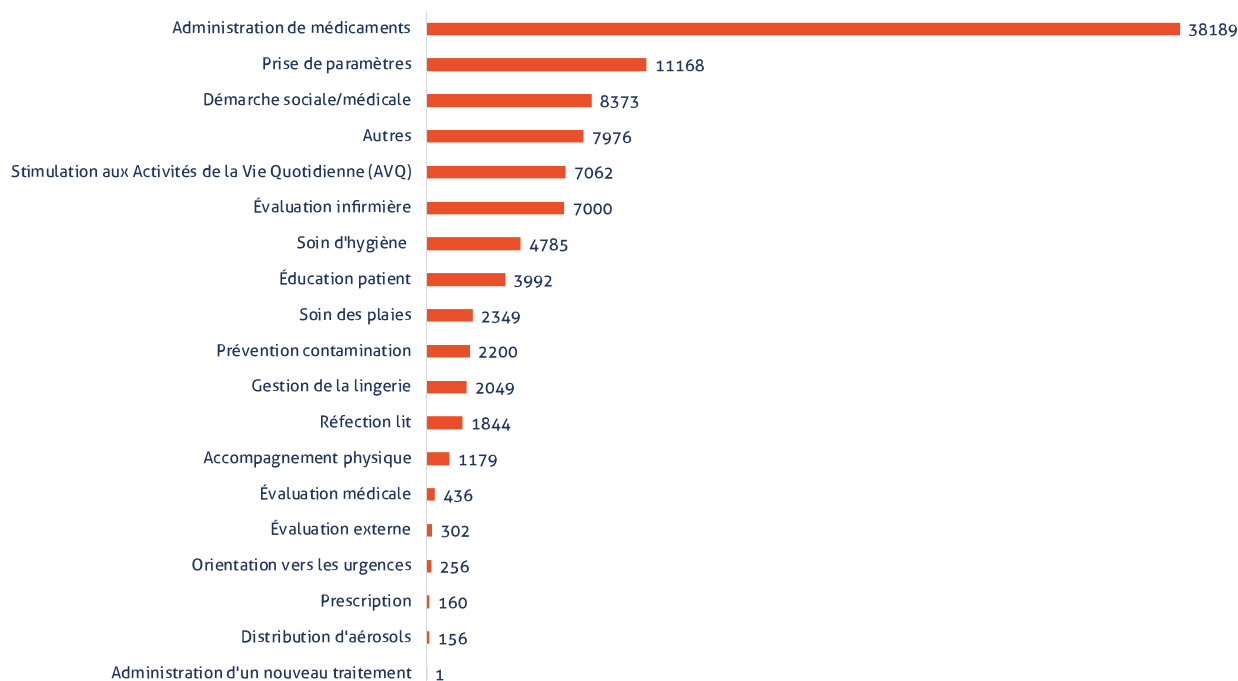
Les équipes médicales travaillent en étroite coopération avec leurs collègues sociaux-ales et psychologues ainsi qu'avec le réseau extérieur, dans le but de proposer un accompagnement le plus complet et adapté possible aux besoins et demandes de la personne.

L'ONG Médecins du Monde tient par ailleurs des permanences médicales dans notre centre pour hommes isolés ainsi que dans notre centre d'urgence pour familles de première ligne.



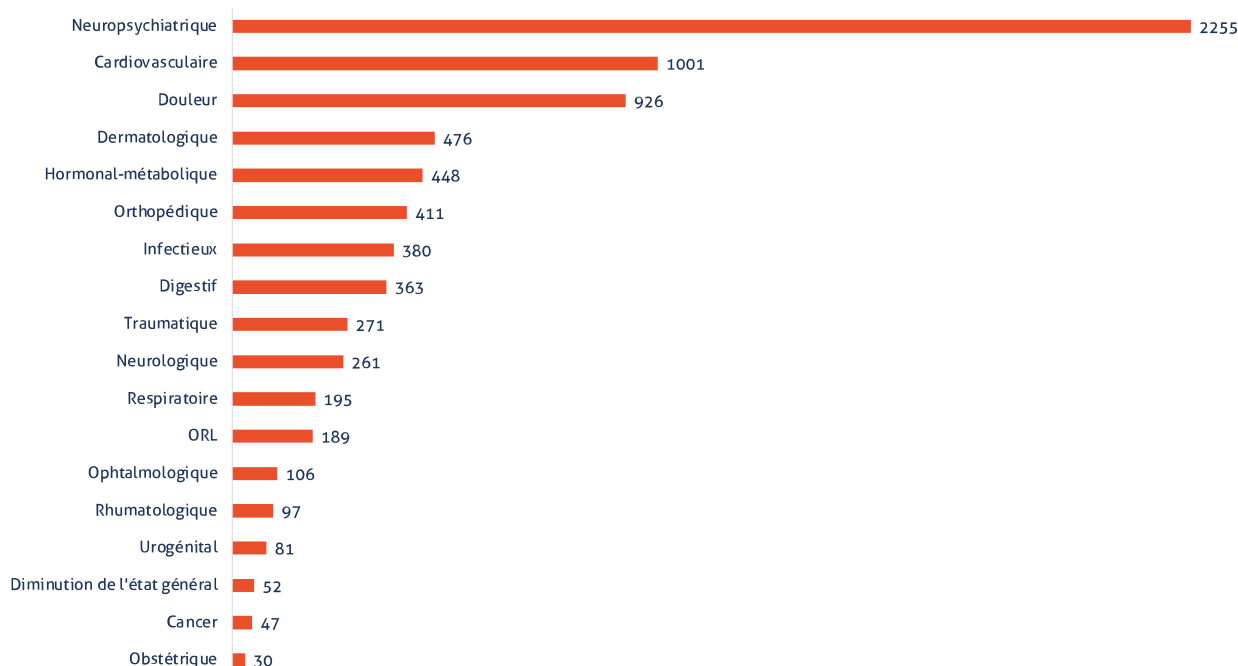
## Répartition des 162 364 prestations médicales menées dans l'ensemble des centres

En 2022, 162 364 prestations médicales et infirmières ont été menées (444 par jour en moyenne).



## Pathologies observées dans l'ensemble des centres (n=1265)

Sur un échantillon de 1265 personnes, 7589 pathologies ont été identifiées en 2022. Cela représente une moyenne de six pathologies par personne au cours de l'année. Comme en 2021, les pathologies neuropsychiatriques constituent la majorité des pathologies rencontrées.



## Notre activité en 2022

Le début de l'année 2022 a encore été marqué par la **crise du coronavirus**. La fermeture, en mars 2022, du centre de confinement mis à disposition des personnes sans abri a complexifié la tâche de nos centres d'urgence, contraints de confiner dans leurs murs les bénéficiaires testé-e-s positifs. Sans solution d'hébergement, les personnes vivant en rue et atteintes du coronavirus ont souvent dû être orientées vers les hôpitaux.

La crise sanitaire a par ailleurs engendré une **fatigue générale parmi le personnel**. Comme dans de nombreux hôpitaux et institutions de soins, **le recrutement de nouveaux-elles travailleurs-euses s'est avéré laborieux**.

À l'été 2022, notre centre pour hommes isolés a ouvert cent places à destination des demandeurs-euses de protection internationale (voir point 3.2.3). Suite à cette augmentation soudaine de la capacité d'accueil, le personnel soignant du centre a dû faire face à de nombreuses infections de tuberculose, de gale ou de punaises.

De manière générale, nous remarquons une **très nette augmentation des demandes d'hébergement de la part des hôpitaux**. Celles-ci concernent par ailleurs de plus en plus souvent des bénéficiaires souffrant de pathologies lourdes, à la prise en charge complexe. Cette saturation du réseau hospitalier nous heurte constamment à nos limites matérielles, humaines et financières.

La **problématique inhérente aux personnes pour lesquelles aucune orientation n'est envisageable** (personnes âgées souffrant de troubles lourds...) s'accroît elle aussi, au risque, à terme, de créer un effet d'entonnoir qui diminuerait notre capacité d'accueil. La création de structures de type « maison de soins et de repos » à destination des personnes sans papiers constitue indéniablement une nécessité.

## PERSPECTIVES 2023

- Le service médical s'est heurté à de nombreux obstacles administratifs à la suite du déménagement de notre centre d'urgence pour familles de première ligne : difficulté de collaborer avec les médecins traitants, les maisons médicales, les CPAS... Nous espérons parvenir à lever ces obstacles en 2023 ;
- Améliorer la visibilité du Samusocial auprès des futur-e-s soignant-e-s ;
- Renforcer le travail de réduction des risques liés à la consommation d'alcool.

## 4.3. L'accompagnement psychologique

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

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

### EN 2022

- **665 personnes reçues en entretien individuel (10,18 % 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 de la personne ;
- 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.



## Activité 2022

L'année 2022 a été marquée par l'**augmentation continue des demandes d'entretiens psychologiques**. Cette demande grandissante a été particulièrement complexe à gérer par nos psychologues, puisque les suivis qu'ils/elles mettent en place nécessitent à la fois du temps (certains entretiens dépassent soixante minutes) et de la régularité. Additionnée à un manque d'effectifs déjà préexistant, cette augmentation des besoins a contraint nos équipes à prioriser leur travail et à agir dans un climat d'urgence.

Comme en 2021, **le réseau de première et de seconde ligne est de nouveau arrivé à saturation** en 2022, rendant presque impossibles les orientations vers d'autres structures que les hôpitaux. Les délais d'attente pour les hospitalisations en service psychiatrique prennent en outre plusieurs semaines, voire plusieurs mois quand il s'agit de cures et de post-cures. Le réseau « précarité bas-seuil » est lui aussi complètement saturé, que ce soit pour les hébergements ou les suivis : **un constat particulièrement inquiétant puisqu'une partie importante du public sans abri ne dispose ni de titre de séjour valable, ni de revenus**. Le sentiment de détresse des bénéficiaires augmente alors, plongeant ceux/celles-ci dans un véritable cercle vicieux.

Cette saturation du réseau a bousculé nos activités en 2022 et a maintes fois obligé nos psychologues à **assurer un suivi clinique au détriment d'un travail d'accompagnement vers l'orientation**.

## PERSPECTIVES 2023

- Renforcer la collaboration avec l'ensemble des acteurs bruxellois en vue, notamment, d'accéder plus rapidement à des orientations en adéquation avec les demandes et les besoins des bénéficiaires ;
- Mener un plaidoyer en vue d'obtenir des budgets supplémentaires permettant de renforcer l'équipe psy sur le pôle « Sans-abris ». L'engagement de deux psychologues supplémentaires et d'un-e infirmier-e spécialisé-e en santé mentale est nécessaire pour répondre aux besoins croissants de prise en charge et d'accompagnement dans ce domaine ;
- Mettre en place un programme de formation permettant d'outiller les équipes sociales dans la prise en charge des personnes présentant une problématique de santé mentale ;
- Mener une réflexion sur la pertinence d'embaucher un-e psychiatre pour gérer les urgences psychiatriques, de plus en plus fréquentes en 2022.



## 4.4. 1678 orientations de sortie de rue pour 1614 personnes

### EN 2022

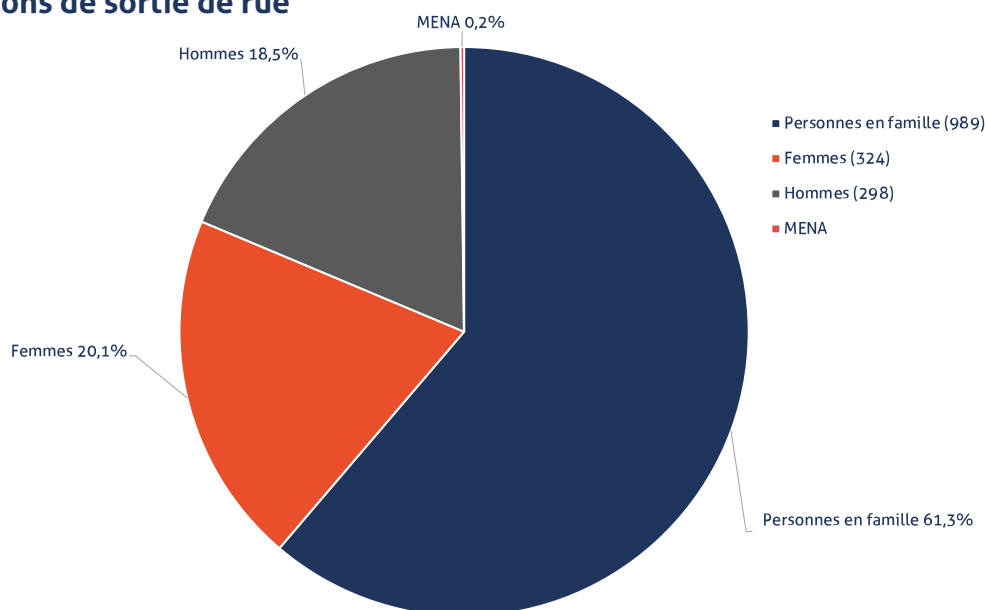
- 1614 personnes orientées vers des solutions de logement, dont...
  - 989 personnes en famille
  - 324 femmes
  - 298 hommes
  - 3 MENA

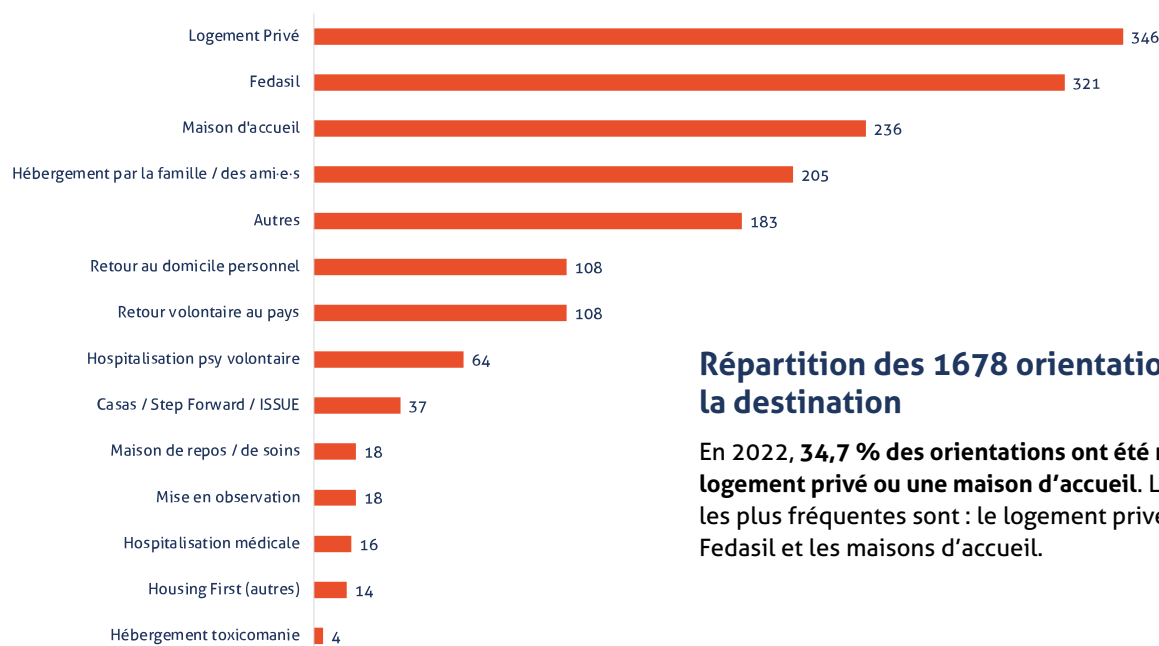
En 2022, les équipes Psycho-Médico-Sociales (PMS) d'accompagnement ont fait aboutir les projets d'orientation de sortie de rue de **1614 personnes**, représentant un total de 1678 orientations (une personne pouvant être orientée plusieurs fois). Parmi elles, 177 (représentant 199 orientations) sont revenues dans nos centres avant la fin de l'année 2022.



### Répartition par type de public des 1614 personnes orientées vers des solutions de sortie de rue

Sans surprise, le public majoritairement orienté est un public de familles. Le travail d'accompagnement et de recherche de sortie de rue peut, en effet, être beaucoup plus compliqué pour les personnes isolées. Celles-ci cumulent souvent des problématiques administratives et psycho-médico-sociales qui compliquent la recherche de solutions de sortie de rue.





## Répartition des 1678 orientations selon la destination

En 2022, **34,7 %** des orientations ont été menées vers un logement privé ou une maison d'accueil. Les orientations les plus fréquentes sont : le logement privé, les centres Fedasil et les maisons d'accueil.

### Les orientations Fedasil concernent deux cas de figure :

- Les personnes hébergées chez nous qui n'ont pas encore enregistré leur demande d'asile et orientées pour la première fois vers le réseau Fedasil pour le faire ;
- Les personnes qui ont déjà introduit une demande d'asile et qui résident au Samusocial faute de places dans le réseau Fedasil, souvent saturé. Ces personnes sont ensuite orientées vers un centre pour demandeurs-euses de protection internationale dès qu'une place se libère.

### La catégorie « autres » reprend, de son côté, majoritairement deux types d'orientations :

- Les personnes orientées vers des partenaires (Plateforme citoyenne BelRefugees, la Croix-Rouge de Belgique...);
- Les personnes quittant la Belgique pour un autre pays que leur pays d'origine.

Nous entendons par « retour volontaire » les retours, souvent organisés par l'intermédiaire d'organismes agréés (Caritas...), de personnes sans papiers belges ou (ex-)demandeurs-euses d'asile qui repartent dans leur pays d'origine, parfois après un long séjour en exil.

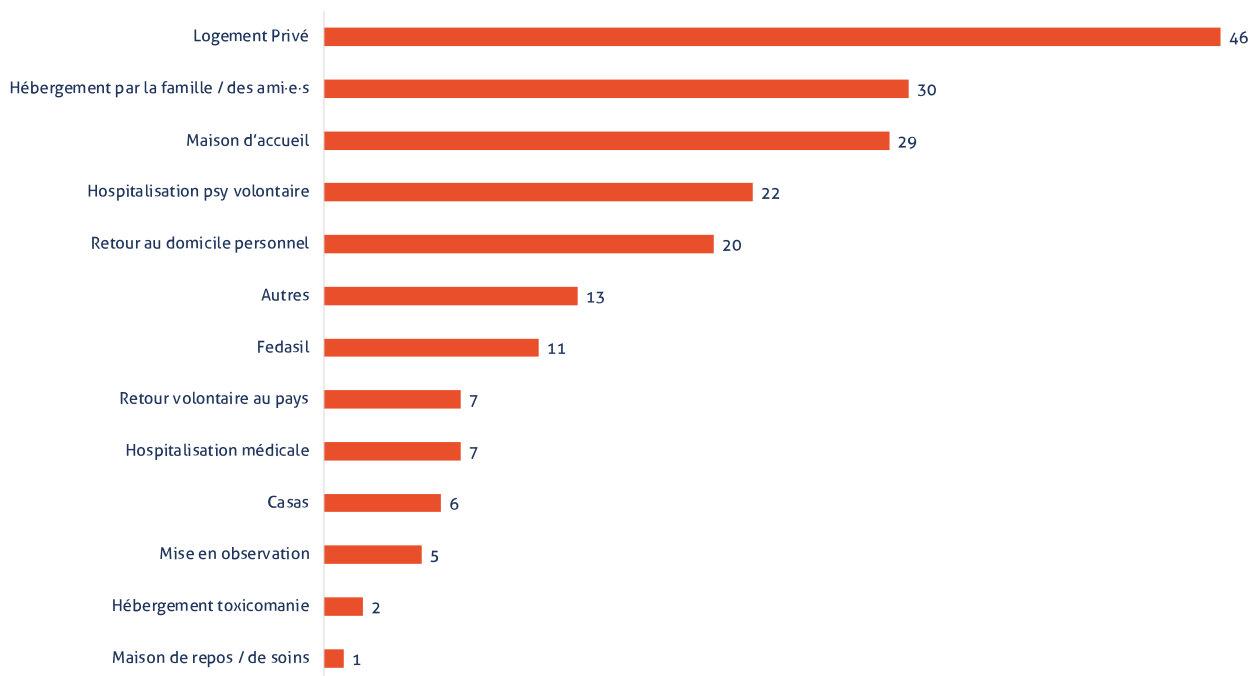
Les 64 orientations « hospitalisation psy volontaire » concernent quant à elles une proportion importante de cures de désintoxication.





## Répartition des 199 orientations non pérennisées en 2022 (représentant 177 personnes)

Sur les 1614 personnes orientées, 177 (représentant 199 orientations) ont formulé une demande d'hébergement ultérieure à leur orientation dans le courant de l'année 2022. 46 avaient été orientées vers un logement privé, 30 chez un membre de la famille ou chez des amis, 29 en maison d'accueil.



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

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

## 5. L'accompagnement - Pôle « Asile et 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 demandeurs-euses d'asile et d'autres catégories d'étranger-e-s.

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-e-s bénéficient d'un accompagnement :

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

# TÉMOIGNER

An abstract graphic consisting of several overlapping brushstrokes. A prominent orange stroke is in the foreground, with a grey stroke behind it. The strokes are dynamic and expressive, suggesting movement and energy.

samusocial.brussels



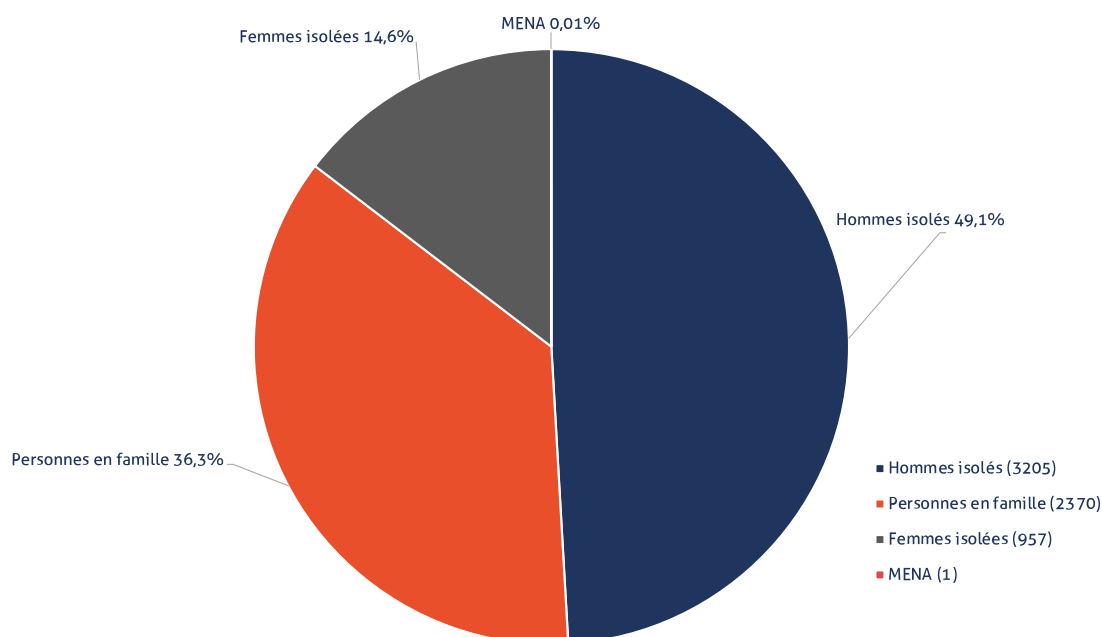
## 6. Observations sur le public accueilli – Pôle « Sans-abris »



En 2022, le pôle « Sans-abris » du Samusocial a hébergé 6533 personnes.

### Répartition des 6533 personnes accueillies par type de public

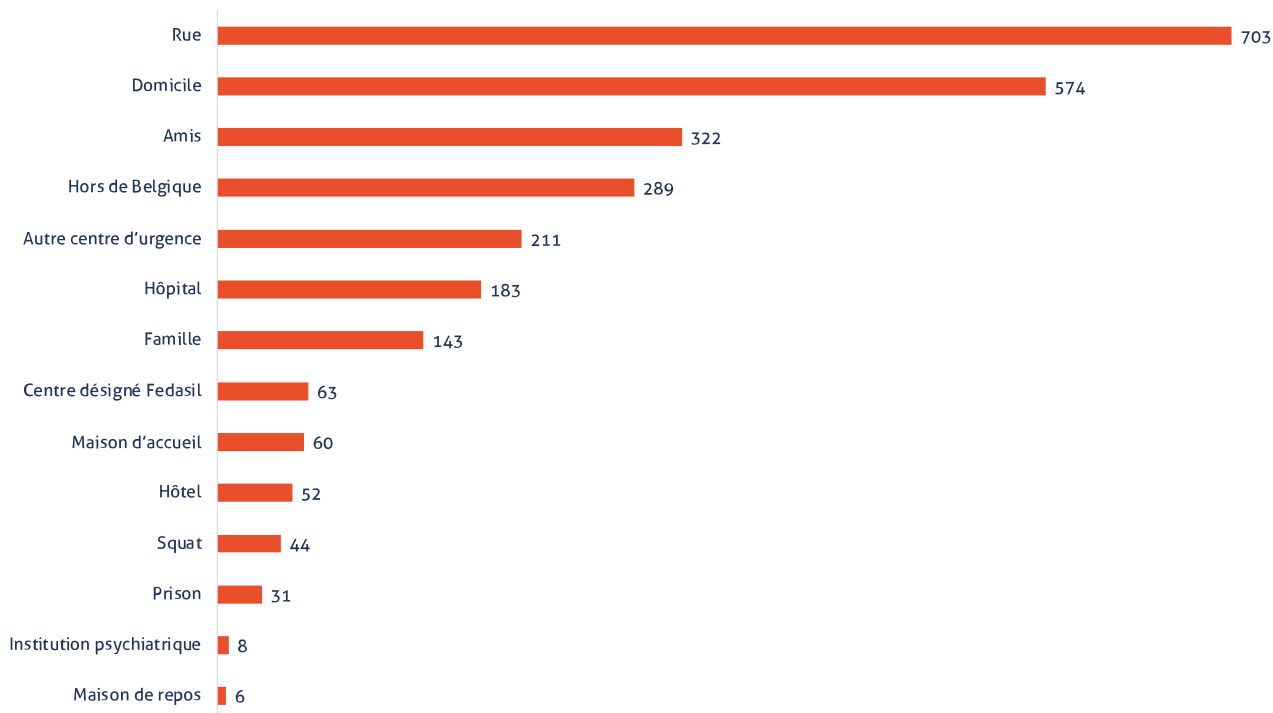
On constate une augmentation de 6,8 % du nombre de personnes accueillies dans les programmes d'hébergement du Samusocial par rapport à l'an dernier (6533 contre 6112 en 2021). Le nombre de nuitées a, quant à lui, connu une importante diminution (292 992 contre 319 042 en 2021). Deux facteurs expliquent ce turn-over plus élevé : la fermeture, en 2022, de capacités ouvertes en réponse à la crise du coronavirus mais également le nombre exceptionnel de réservations de lits (les « reports ») octroyées en 2021, garantissant un séjour sur une période déterminée durant laquelle les usager-e-s de nos services ne voyaient pas leur place redistribuée à d'autres. Les chiffres nous montrent par ailleurs qu'une personne accueillie sur deux en 2022 est un homme isolé.



Précision : 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 importante 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.

## Dernier hébergement déclaré avant l'arrivée au Samusocial (n=2689 adultes)

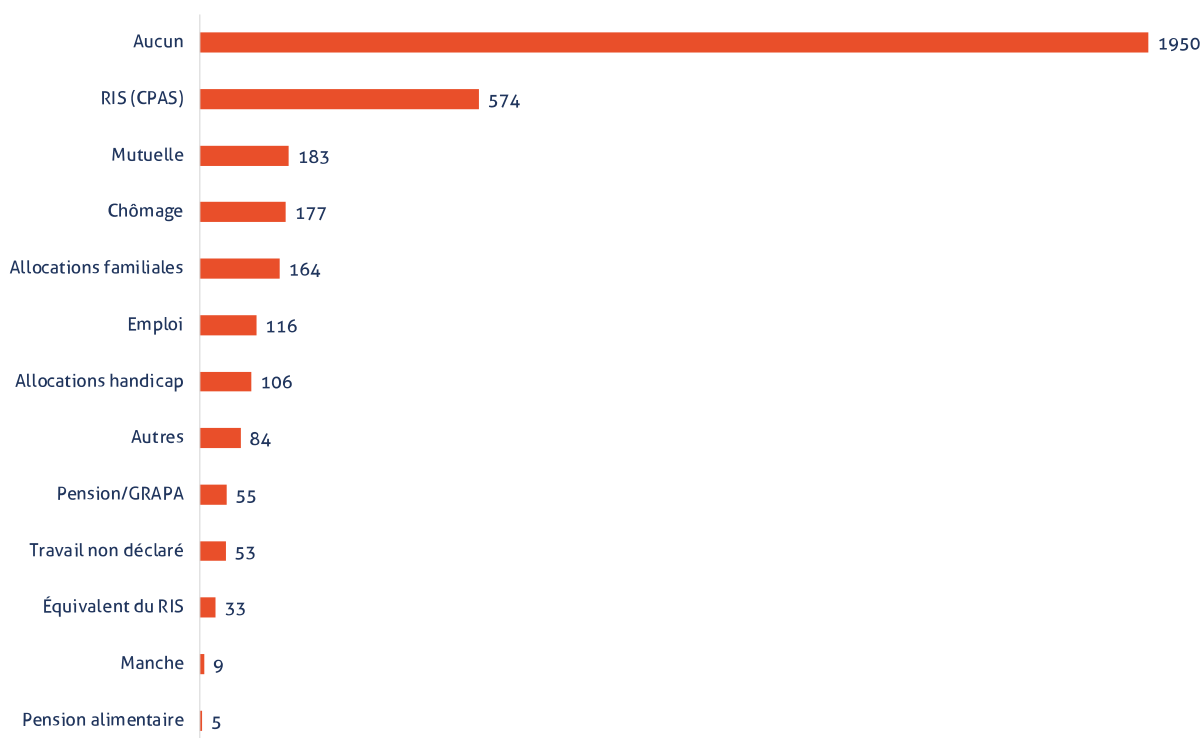
Sur 2689 adultes hébergés en 2022 pour lesquels nous disposons de données précises quant à leur hébergement antérieur, 703 dormaient en rue avant d'arriver au Samusocial, 574 à leur domicile privé et 322 chez un-e ami-e.



## Sources de revenu (n=3509)

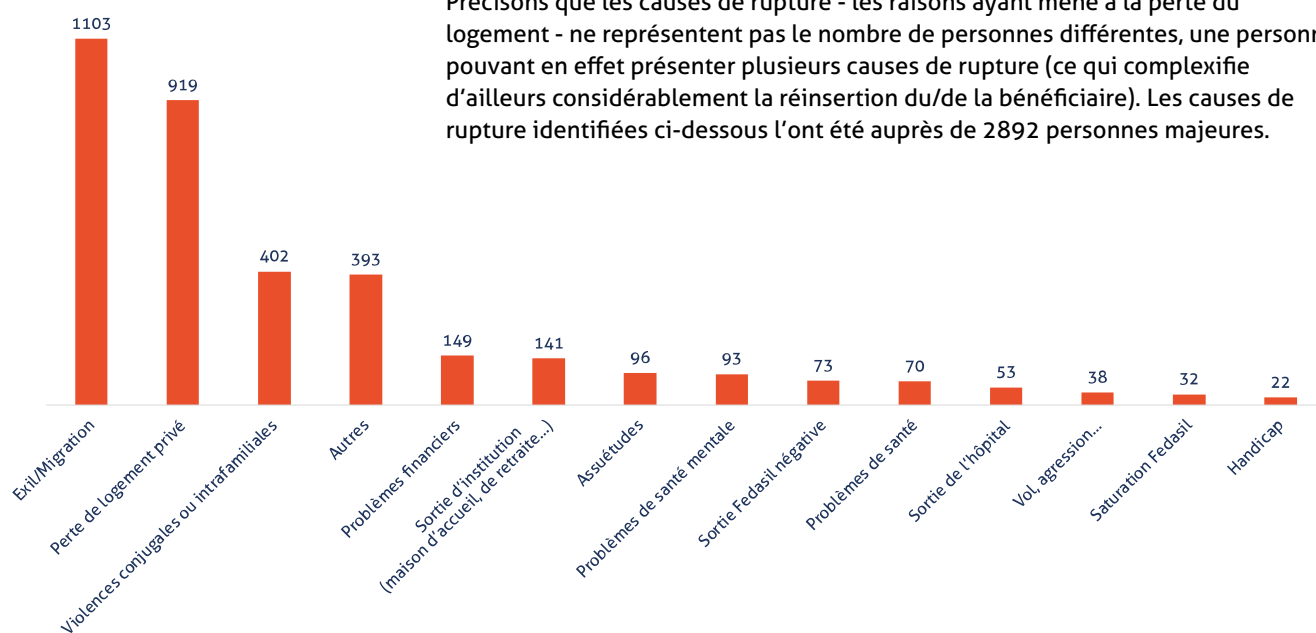
Nous dénombrons un total de 3509 encodages liés à la source de revenu - une information directement renseignée par la personne aidée. Notons par ailleurs qu'une personne peut bénéficier de plusieurs sources de revenu. Dans le graphique ci-dessous, 3227 personnes différentes se partagent 3509 sources de revenu.

La source de revenu la plus répandue demeure le RIS (Revenu d'Intégration Sociale), dans 16,3 % des cas. Sur les 3509 encodages, nous constatons que 55,5 % indiquent une absence de revenu.



## Causes de rupture déclarées (n=3584)

Précisons que les causes de rupture - les raisons ayant mené à la perte du logement - ne représentent pas le nombre de personnes différentes, une personne pouvant en effet présenter plusieurs causes de rupture (ce qui complexifie d'ailleurs considérablement la réinsertion du/de la bénéficiaire). Les causes de rupture identifiées ci-dessous l'ont été auprès de 2892 personnes majeures.



Notons également que les assuétudes et les problèmes de santé mentale sont nettement sous-estimés 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.

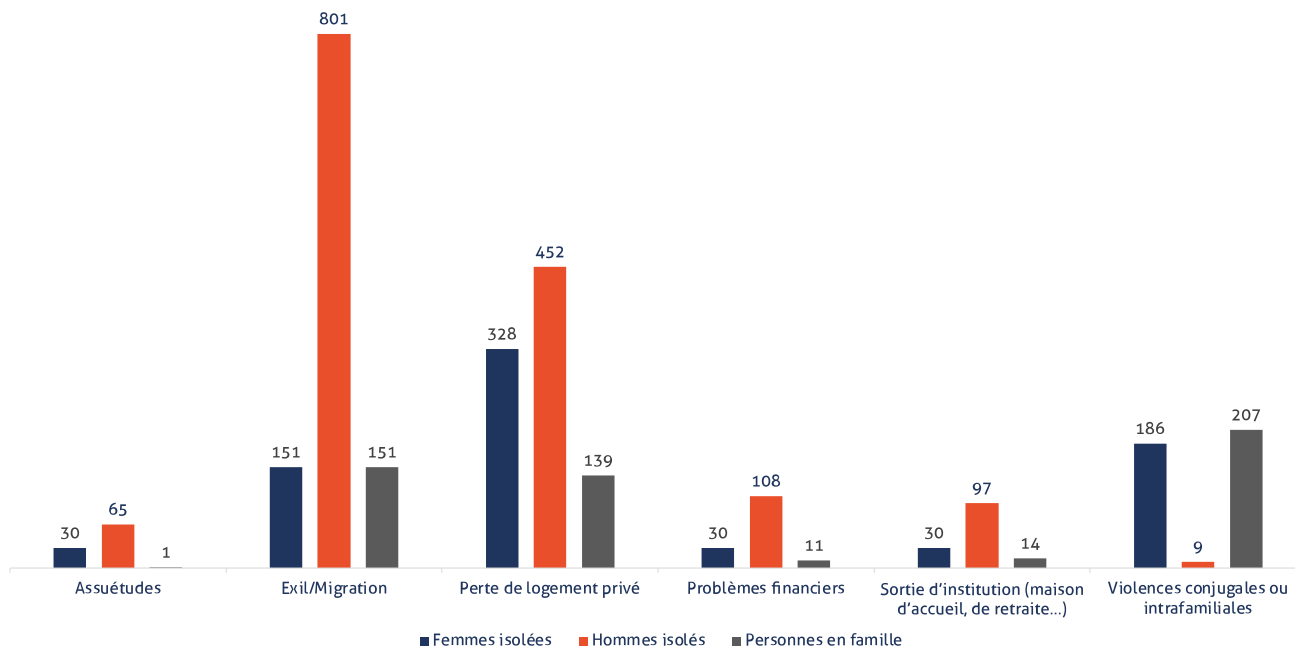
La catégorie « Saturation Fedasil » comprend quant à elle les personnes ayant introduit une demande d'asile, mais pour lesquelles aucune place n'a pu être trouvée dans le réseau. Notons toutefois que cet item d'encodage n'a été créé qu'en octobre 2022, le chiffre de 32 personnes ne concerne donc que trois mois d'activité et ne représente qu'une petite partie de la réalité annuelle des personnes accueillies pour cause de saturation du réseau d'hébergement Fedasil.





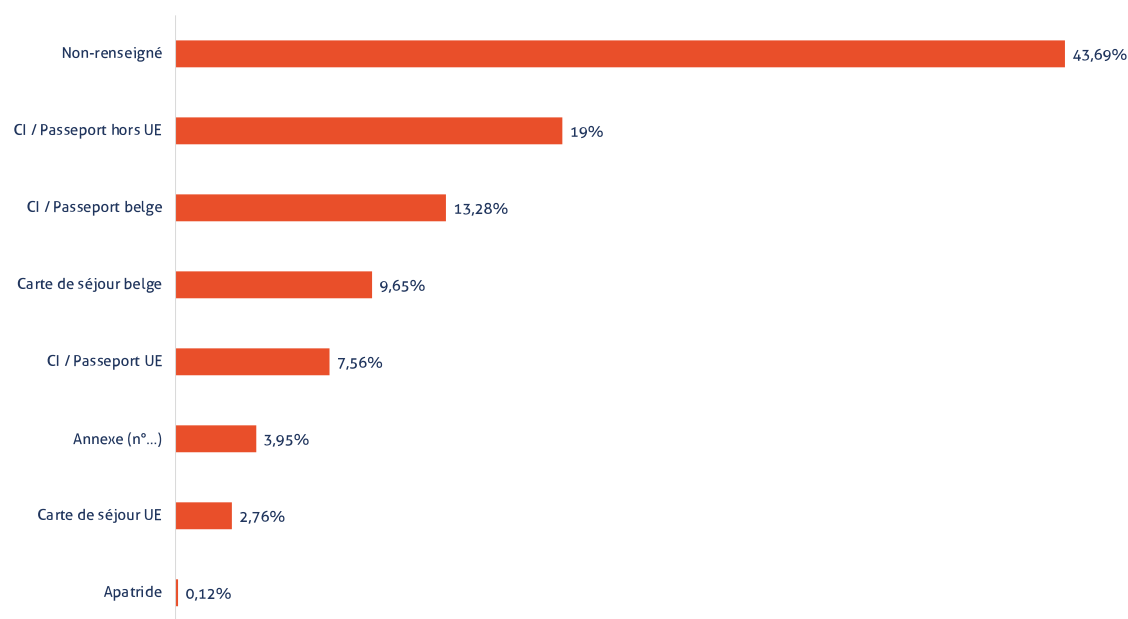
## Répartition des principales causes de rupture déclarées par catégorie de public

Les causes principales ayant mené des hommes à la rue en 2022 sont l'exil ou la migration, la perte de logement privé et les problèmes financiers. Chez les femmes, on retrouve la perte de logement privé en premier lieu, suivi par les violences conjugales ou intrafamiliales et l'exil/la migration. Rappelons par ailleurs que, en ce qui concerne les violences conjugales et intrafamiliales, les personnes en famille sont très majoritairement des mères célibataires.



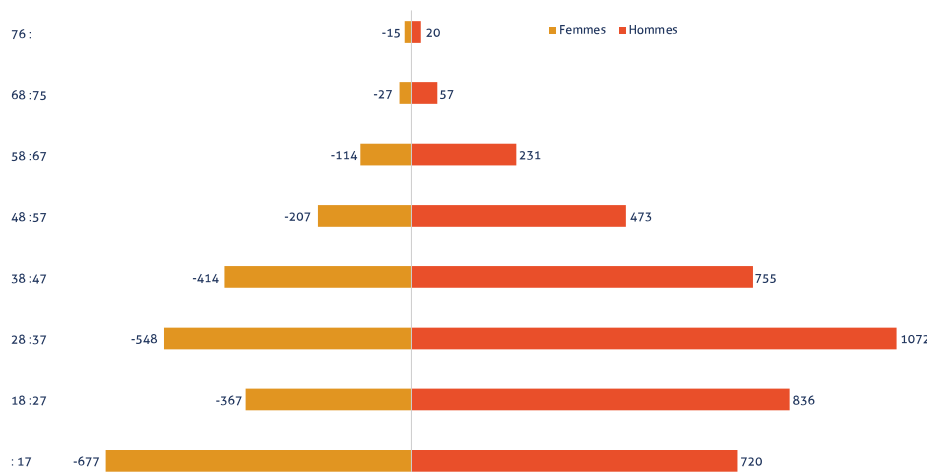
## Statut administratif des 6533 personnes accueillies

Sur les 6533 personnes accueillies en 2022, 33,25 % sont détentrices soit de papiers belges (22,93 %, dont 13,28 % de cartes d'identité/passeports et 9,65 % de cartes de séjour), soit de papiers européens (10,32 %, dont 7,56 % de cartes d'identité/passeports et 2,76 % de cartes de séjour). L'expérience nous montre que la plupart des personnes qui ne souhaitent pas renseigner leur situation administrative sont le plus souvent sans papiers. Rappelons que seules les personnes détentrices de papiers belges, cartes d'identité ou cartes de séjour ont droit à une allocation sociale (RIS, mutuelle,...) permettant leur orientation vers des solutions légales de sortie de rue. L'expérience nous montre qu'une grande majorité des Européen-ne-s n'ont pas d'adresse légale enregistrée en Belgique, ce qui les place en situation d'irrégularité et limite leurs droits à l'Aide Médicale Urgente (AMU). Virtuellement, le statut administratif de près de 70 % des personnes accueillies complique donc la recherche de solutions de sortie de rue.



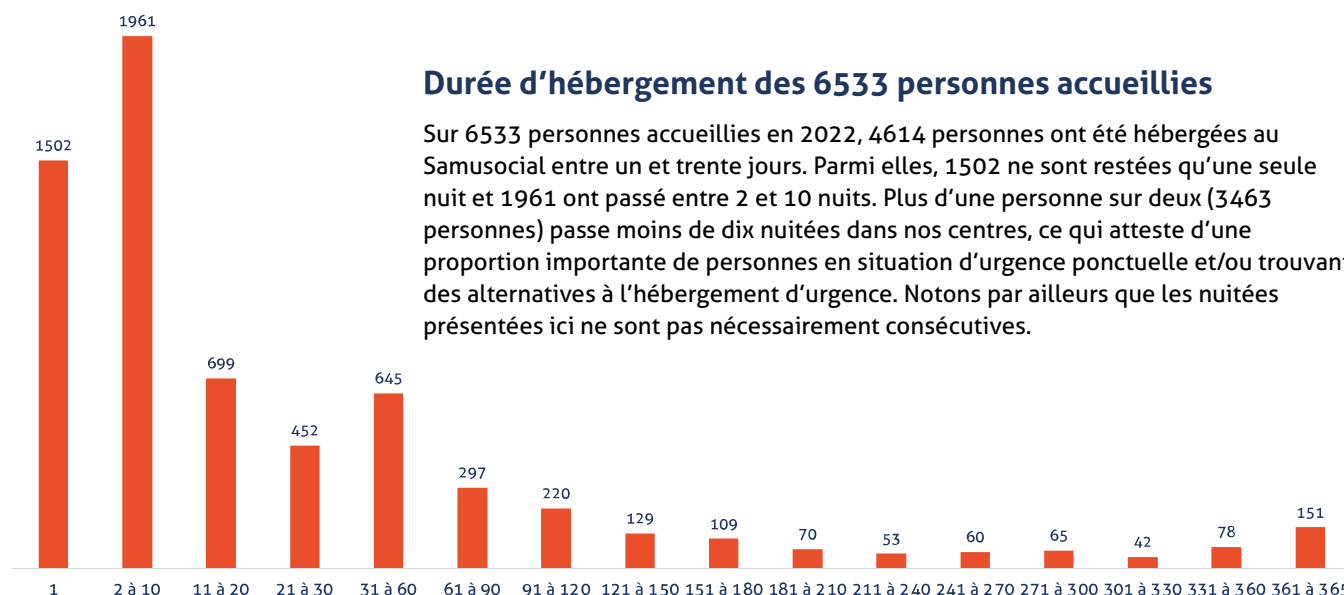
### Répartition des 6533 personnes accueillies par tranche d'âge

21,38 % du public accueilli est mineur, 43,21 % a moins de 38 ans et 7,1 % a plus de 57 ans. 1,82 % ont plus de 68 ans, soit 119 personnes du troisième âge accueillies en 2022 dans nos centres. Tout comme les enfants, ces personnes sont considérées comme particulièrement vulnérables et font l'objet d'un accueil prioritaire dans nos structures d'hébergement.



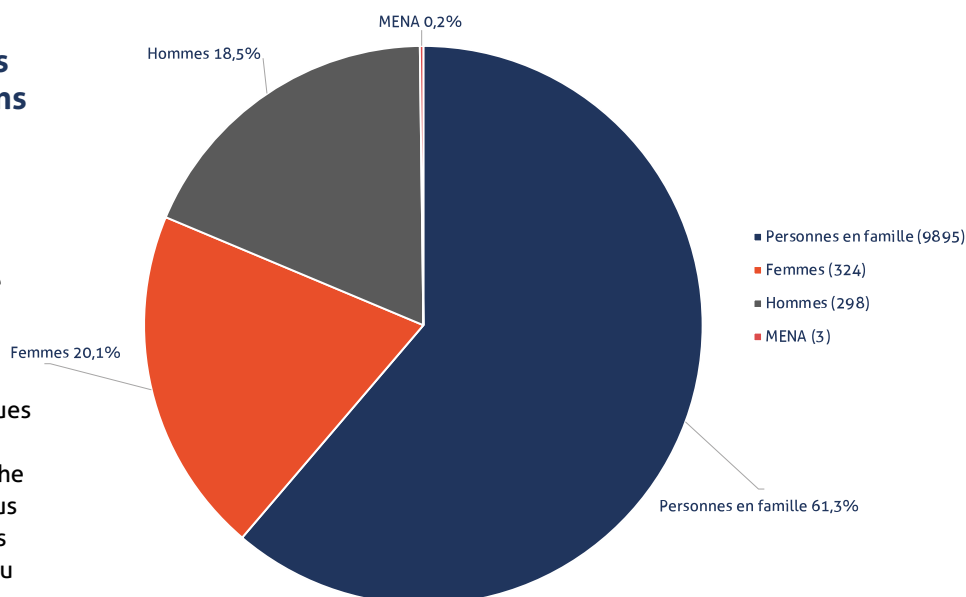
### Durée d'hébergement des 6533 personnes accueillies

Sur 6533 personnes accueillies en 2022, 4614 personnes ont été hébergées au Samusocial entre un et trente jours. Parmi elles, 1502 ne sont restées qu'une seule nuit et 1961 ont passé entre 2 et 10 nuits. Plus d'une personne sur deux (3463 personnes) passe moins de dix nuitées dans nos centres, ce qui atteste d'une proportion importante de personnes en situation d'urgence ponctuelle et/ou trouvant des alternatives à l'hébergement d'urgence. Notons par ailleurs que les nuitées présentées ici ne sont pas nécessairement consécutives.



### Répartition par type de public des 1614 personnes orientées vers des solutions de sortie de rue

Sans surprise, le public majoritairement orienté est un public de familles. Le travail d'accompagnement et de recherche de sortie de rue peut, en effet, être beaucoup plus compliqué pour les personnes isolées. Celles-ci cumulent souvent des problématiques administratives et psycho-médico-sociales qui compliquent la recherche de solutions de sortie de rue. De plus amples données sur les orientations menées en 2022 sont disponibles au point 4.4.



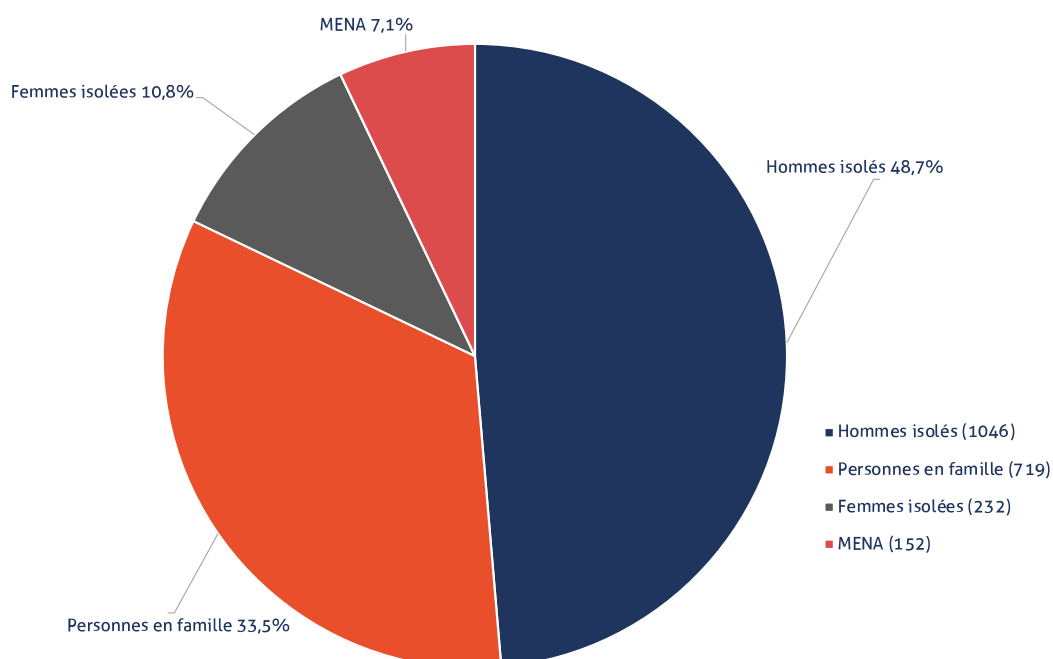
## 7. Observations sur le public accueilli Pôle « Asile & Migration »



### Répartition par type de public des 2149 demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s

Alors qu'en 2021, les personnes en famille constituaient plus de la moitié des personnes accueillies dans le pôle « Asile & Migration », celles-ci ne représentent plus que 33,5 % en 2022. Nous avons en effet accueilli en 2022 bien plus d'hommes isolés (28,79 % d'hommes isolés en 2021, contre 48,7 % en 2022). Nous constatons également une augmentation très importante du nombre de Mineurs Étrangers Non Accompagnés (2,46 % en 2021, contre 7,1 % en 2022) : une situation qui s'explique par le manque de places alarmant dans les structures dédiées à ce public mineur.

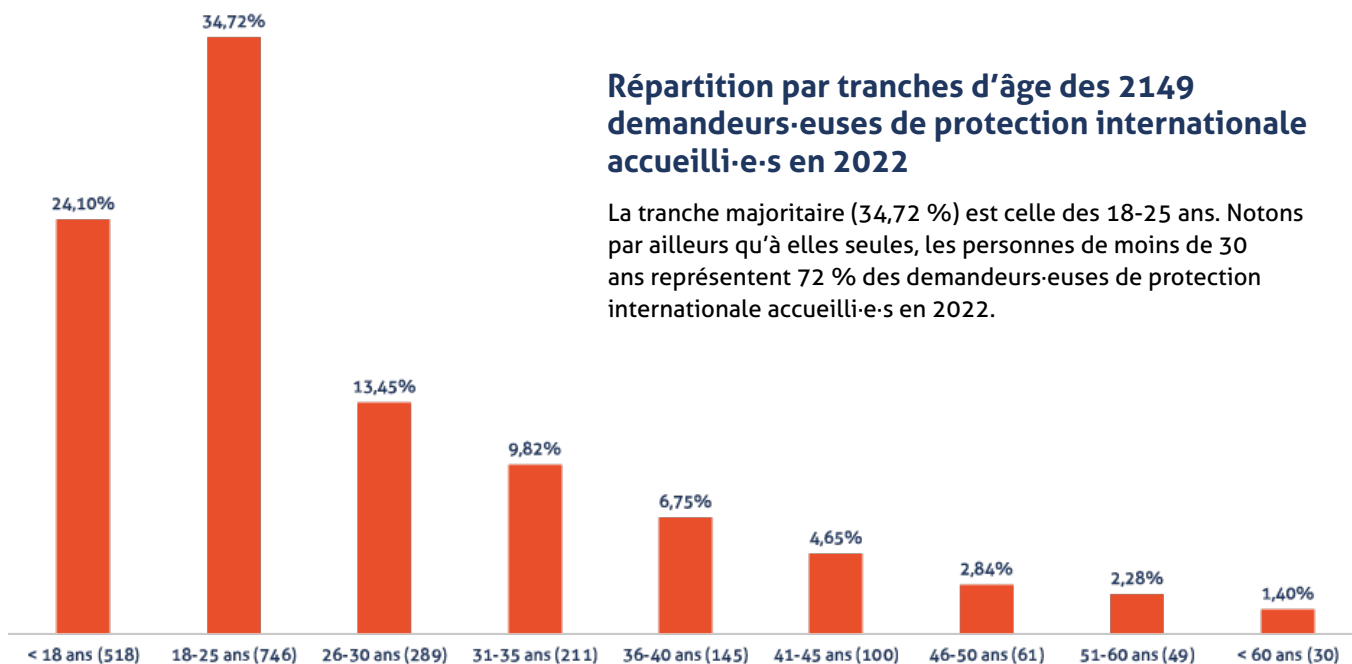
Notons par ailleurs que, parmi les 719 personnes en famille, 366 sont des enfants.





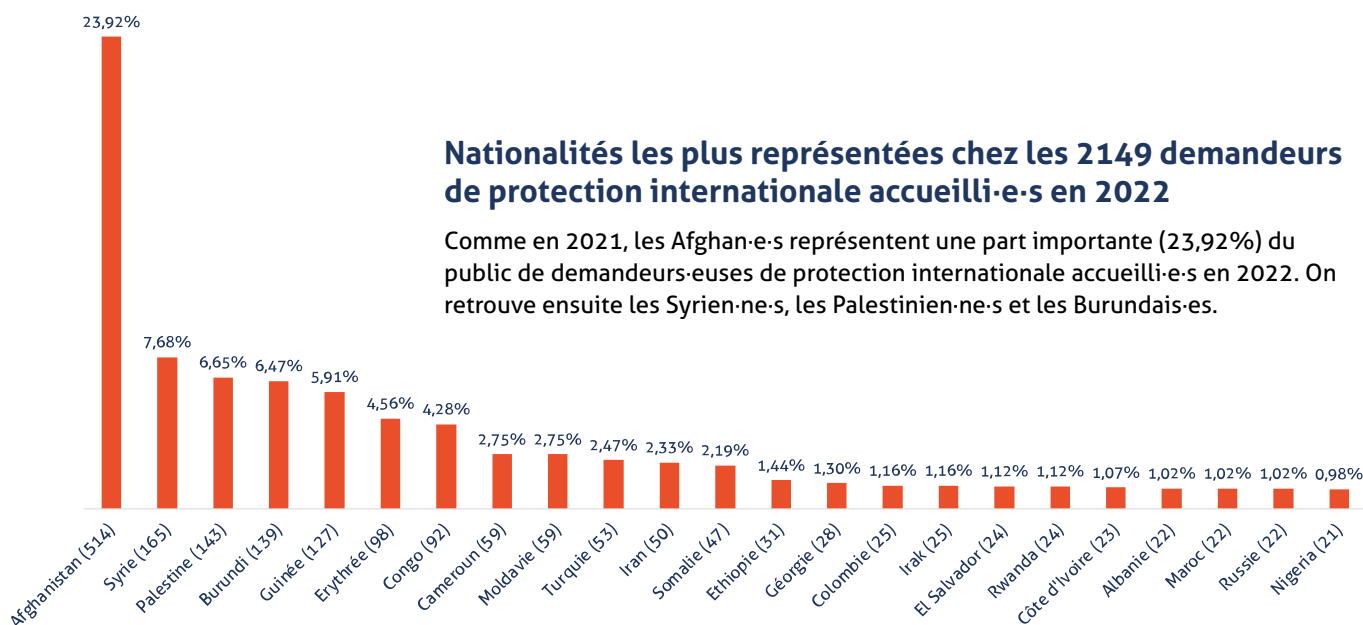
### Répartition par tranches d'âge des 2149 demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s en 2022

La tranche majoritaire (34,72 %) est celle des 18-25 ans. Notons par ailleurs qu'à elles seules, les personnes de moins de 30 ans représentent 72 % des demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s en 2022.



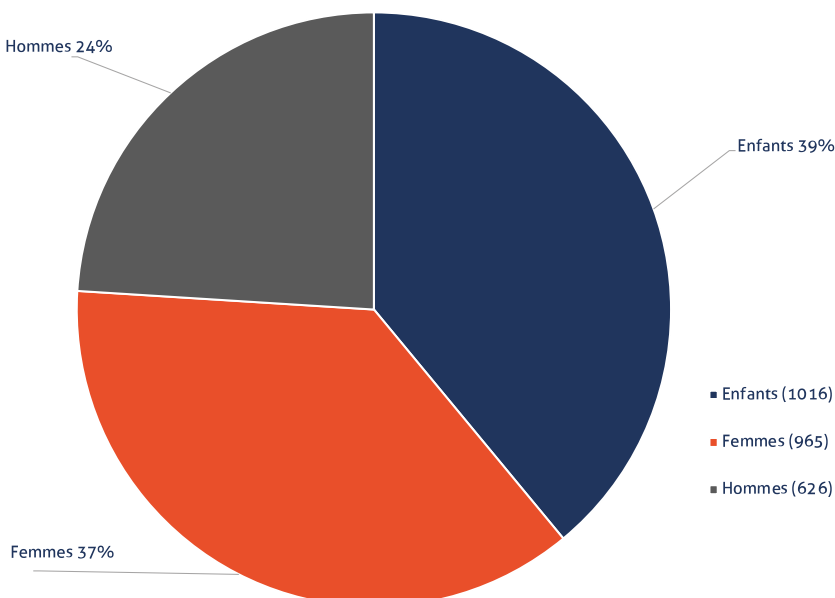
### Nationalités les plus représentées chez les 2149 demandeurs de protection internationale accueilli-e-s en 2022

Comme en 2021, les Afghan-e-s représentent une part importante (23,92%) du public de demandeurs-euses de protection internationale accueilli-e-s en 2022. On retrouve ensuite les Syrien-ne-s, les Palestinien-ne-s et les Burundais-es.



### Répartition par type de public des 2660 personnes ukrainiennes bénéficiaires de la protection temporaire

En 2022, le centre de Molenbeek a accueilli 2529 personnes ukrainiennes, dont 972 enfants, pour des séjours de transition de courte durée. Le centre Léopold a, quant à lui, accueilli 131 personnes, dont 44 enfants, pour des séjours de longue durée.



# LE PROGRAMME « INSERTION SOCIO- PROFESSIONNELLE »



EN  
20  
22

**97** travailleurs-euses sous contrat article 60§7. Parmi les 49 travailleurs-euses qui ont terminé leur contrat en 2022, **20** ont signé par la suite des contrats avec le Samusocial, dont **4** CDI ;

**40** stagiaires ;

**4** prestataires de Travaux d'Intérêt Général, représentant **400** heures de prestation ;

**2408** heures de formation à destination des travailleurs-euses pendant leur parcours d'insertion.

Le programme « Insertion Socio-Professionnelle » agit sur l'un des facteurs les plus déterminants en matière d'exclusion sociale : **l'accès au marché de l'emploi**. Sans perdre de vue son activité principale – l'accueil et le suivi des travailleurs-euses sous contrat article 60§7 –, le programme ajoute sans cesse à son arc de nouvelles mesures d'insertion. Avec toujours, en ligne de mire, l'une des trois missions principales du Samusocial : l'accompagnement.

## Le programme « Insertion Socio-Professionnelle » assure :

- La mise à l'emploi et l'accompagnement des travailleurs-euses en insertion socio-professionnelle sous contrat article 60§7, via les différents CPAS partenaires, et l'orientation de ceux/celles-ci ;
- L'engagement d'Agents Contractuels Subventionnés (ACS) via des conventions de collaboration avec ACTIRIS ;
- La réception et le dispatching des candidatures de stagiaires d'écoles, ainsi que la constitution de leurs dossiers ;
- La 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 sur les missions du Samusocial ;
- La collaboration avec la Plateforme du Service Citoyen pour l'accueil des jeunes bénévoles qui renforcent nos équipes sur le terrain.

Les actions du programme « Insertion Socio-Professionnelle » se déploient sur la quasi-totalité des dispositifs du Samusocial :

- Les travailleurs-euses sous contrat article 6057 sont présent-e-s sur sept centres d'hébergement, mais également dans les bureaux de support et dans l'équipe informatique.
- Les stagiaires d'écoles, les prestataires de peines de travail ou les travailleurs-euses sous convention ACS sont présent-e-s dans l'ensemble des dispositifs.

## Notre activité 2022

L'année 2022 a été marquée par une **forte diminution des candidatures pour les postes article 6057**. Cette tendance généralisée est due à la surcharge de travail des assistant-e-s sociaux-ales qui accompagnent les personnes éligibles dans les CPAS et les antennes de quartier. Pour pallier ce problème, le programme « Insertion Socio-Professionnelle » veille à **étendre encore son éventail de partenaires**. Cinq nouvelles collaborations ont ainsi vu le jour en 2022 : avec les CPAS d'Auderghem, de Ganshoren, d'Uccle, de Woluwe-Saint-Pierre et de Jette.

L'absentéisme est resté stable parmi les travailleurs-euses en insertion en 2022, et connaît même une très légère baisse. Ce taux est cependant toujours élevé en comparaison avec les autres travailleurs-euses du Samusocial. Un constat principalement dû aux situations sociales des travailleurs-euses en insertion. **Le travail de lien qu'effectue notre accompagnatrice ISP et l'organisation de permanences RH spécifiques au programme revêtent ainsi une importance majeure.**

L'année 2022 a également vu l'intégration de deux nouvelles mesures d'insertion socio-professionnelle : l'accueil de jeunes bénévoles issu-e-s de la **Plateforme pour le Service Citoyen** ainsi que le projet « **Stage First** », en collaboration avec Actiris, qui permet d'accueillir et de former des jeunes peu ou moyennement qualifié-e-s. La mesure d'insertion qui reste la plus fiable en termes de taux d'occupation est celle des ACS, avec un taux d'occupation de presque 95 %, qui représentent actuellement 14 postes de travail.

Enfin, 21 personnes ont participé cette année au premier « Job Day » dédié aux travailleurs-euses en insertion article 6057, organisé en collaboration avec le CPAS de la Ville de Bruxelles.

## PERSPECTIVES 2023

- Développer encore les collaborations avec les CPAS dans le cadre de la mesure article 6057 ;
- Développer notre offre de postes d'insertion via les mesures telles que le Service Citoyen, les prestataires des Travaux d'Intérêt Généraux ou les « Stage First » ;
- Systématiser une procédure de off-boarding pour les stagiaires afin d'intégrer leurs évaluations de stage dans leurs dossiers et alimenter notre réserve de recrutement pour les postes en pénurie ;
- Développer notre offre de formations en interne et chercher de nouveaux partenariats avec des organismes de formation pour les travailleurs-euses en insertion socio-professionnelle.





# CONSTATS ET INTENTIONS

## Le public en besoin d'aide est diversifié et en évolution constante

Ce que nous rappelle avant tout cette année 2022, c'est à quel point la composition du public sans abri varie au fil des ans et est fortement déterminée par la conjoncture, nationale et internationale.

Les deux crises qui ont marqué 2022 – la guerre en Ukraine et la crise de l'accueil des demandeurs de protection internationale – ont laissé dans les rues de notre Région des nouvelles catégories de personnes sans abri et ont bouleversé nos opérations et le quotidien de nos équipes de terrain.

Aux publics déjà aidés les années précédentes – un public majoritaire d'hommes seuls en rue avec toutefois une proportion croissante de familles et de femmes, dont de nombreuses femmes victimes de violences – se sont

ajouté-e-s en 2022 les exilé-e-s ukrainien-ne-s qu'il a fallu pouvoir orienter et héberger à leur arrivée à Bruxelles et, dans une mesure plus importante que l'an dernier, les demandeur-euse-s de protection internationale.

Ces dernier-e-s se retrouvant de facto sans-abri, devant souvent attendre plusieurs mois avant d'enfin pouvoir bénéficier d'un hébergement comme prévu par la loi accueil.

Tout comme l'épidémie Covid-19 en 2020, ces crises rappellent qu'un dispositif d'urgence comme le Samusocial doit par essence être réactif afin d'être en mesure de répondre rapidement aux nouveaux besoins qui se posent parfois du jour au lendemain.

Enfin, comme les années précédentes, les personnes irrégulier-ière-s constituent près de 70% des personnes accueillies dans nos centres. Les Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) sont aussi en nombre croissant en rue, mais également dans les squats. Ces occupations précaires d'immeubles à l'abandon ou en attente de réaffectation se multiplient à Bruxelles et représentent un enjeu majeur à considérer dans l'organisation de l'aide aux personnes sans abri pour l'avenir.





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

Sur 6533 personnes sans abri accueillies en 2022, 1614 ont été orientées vers des solutions de sortie de rue ou vers des alternatives à l'hébergement offert dans nos centres d'urgence. Mais il reste 4919 personnes accueillies qui n'ont pu être orientées vers d'autres solutions d'hébergement... Ce chiffre témoigne de la difficulté de trouver des portes de sortie, principalement pour trois grands types de publics :

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



## La nécessité de pouvoir répondre de façon équitable aux multiples formes de « sans-abrisme »

### • Un dispositif à l'amplitude d'intervention modulable selon les besoins

Le Samusocial doit être en mesure de répondre rapidement aux nouveaux besoins qui se posent parfois du jour au lendemain. Notre dispositif doit pouvoir être pensé et financé dans le cadre d'une stratégie prévoyant l'activation selon les besoins de sas de places d'urgence complémentaires, permettant une réactivité et une agilité nécessaires pour répondre aux crises quand elles surviennent.

Les capacités d'accueil structurelles et les infrastructures opérationnelles doivent donc être développées en ce sens.

Partant du principe qu'ouvrir de nouvelles structures prend du temps, la stratégie de réponse aux urgences doit prévoir des mécanismes d'ouverture de places activables dans des bâtiments déjà en activité. Ces places doivent être financées également quand elles sont « dormantes » pour pouvoir être immédiatement activables selon les besoins.

### • Une réponse opérationnelle intégrée et globalisante, considérant le risque du « double-standard »

Les effets de la crise en Ukraine et de la crise de l'accueil nous confirment la nécessité de pouvoir appréhender et développer nos missions en considérant de façon intégrée les problématiques liées au « sans-abrisme » (financées par la Région via la Cocom) et à l'asile et aux migrations (principalement financées par le Fédéral). Les problématiques s'enchevêtrent en effet. Dès lors qu'un-e demandeur-euse d'asile devient de facto sans abri, il est en effet logique que nous décloisonnions nos opérations afin de les ajuster au plus près de la réalité des besoins de terrain.

Dans le cadre de nos opérations, nous avons mesuré l'importance d'apporter une offre de services équilibrée et équitable, et d'éviter de tomber dans le piège du « double standard » qui privilégierait un public particulier par rapport à un autre. C'est pourquoi notre équipe mobile initialement déployée afin d'orienter et héberger les ukrainien-ne-s sans solution d'accueil à leur arrivée à Bruxelles a élargi son périmètre d'intervention à l'aide aux nombreux demandeurs d'asile sans solution d'hébergement faute de capacités suffisantes dans le réseau Fedasil.

### • Le développement et le renforcement des équipes mobiles d'aide

Au-delà des centaines de personnes que l'on peut voir dans les espaces publics, la réalité du « sans-abrisme » est en grande partie invisible. La population sans abri est beaucoup plus importante que les capacités d'accueil d'urgence disponibles qui ne permettent pas la mise à l'abri de chacun.e. De nombreuses personnes s'installent, souvent clandestinement, dans les interstices de la Ville et dans les immeubles en attente de réaffectation.

Afin de répondre aux enjeux de la multiplication des occupations précaires, nous souhaitons poursuivre le programme Cover, développé avec notre partenaire Le Projet Lama, qui opère une équipe mobile de veille sanitaire et de réduction des risques, active dans les nombreux squats de Bruxelles. « Cette action est plus que nécessaire et est loin de pouvoir répondre aux besoins, elle mérite d'ailleurs d'être renforcée. Le sans-abrisme ne s'arrête pas aux personnes que l'on voit dans l'espace public. Le défi est immense quand on voit le nombre croissant d'occupations d'immeubles, souvent dans des conditions d'hygiène qui présentent un risque immédiat pour la santé des personnes qui y vivent », explique Sébastien Roy, Directeur Général du Samusocial.

C'est aussi un des enjeux de l'action de Cover : documenter et visibiliser la réalité grandissante des occupations précaires afin que les politiques et les services d'aide intègrent cette réalité dans leurs financements.





# La poursuite de l'amélioration de la qualité d'accueil et d'accompagnement

## • La stabilisation des centres et des équipes

Nous l'observons ces dernières années, nos programmes d'aide sont d'autant plus efficaces qu'ils peuvent se déployer dans le cadre d'infrastructures et d'équipes stabilisées dans la durée.

Nous avons fait de la stabilisation des financements et des programmes une priorité afin de pouvoir projeter l'action des équipes dans la durée et, tant que possible, dans les mêmes infrastructures. Le fait d'avoir des bâtiments et des équipes stables permet d'investir dans la qualité de l'accueil, de l'offre de services et de l'accompagnement vers la sortie de rue.

Deux de nos centres structurels d'accueil d'urgence ont ainsi pu être rénovés, aménagés et conçus afin de répondre précisément aux besoins posés par l'accueil de personnes en situation d'urgence sociale.

Cette stabilisation est nécessaire pour permettre un travail d'accompagnement et d'orientation de qualité.

## • Le bien-être des bénéficiaires et des travailleurs-euses

Les personnes que nous aidons sont en situation de détresse sociale et le développement de nos services doit être guidé par la préoccupation permanente du bien-être des bénéficiaires. L'expérience nous montre que, outre la qualité et la stabilité des infrastructures et équipement, la pierre angulaire, la condition préalable d'une offre de services et d'une prise en charge de qualité est le bien-être des travailleurs-euses à leurs postes et dans leur environnement de travail. À l'heure d'écrire ces lignes, la sécurisation de certains financements nous ont permis d'assurer la transformation de 60 contrats à durée déterminée en contrat à durée indéterminée (CDI) : sur une équipe de plus de 547 personnes, 367 sont en CDI, ce qui représente une proportion de près de 70%, proportion importante lorsque l'on connaît la réalité des mandats et des financements temporaires qui définissent nos opérations.

Des programmes de formation sont également développés afin d'outiller le/la travailleur-euse et l'aider à préciser son approche dans la prise en charge des personnes que nous aidons.

## Des réponses à la question des « irréguliers »

Comme en 2021, nous le rappelons encore, pour résoudre le sans-abrisme, il faut également résoudre la question des sans-papiers (extra-européens) et des irréguliers-ières (européen-ne-s au statut touriste expiré et sans adresse sur le territoire). Ces « sans-droits » constituent plus de deux-tiers des personnes hébergées par le Samusocial chaque année et ne peuvent prétendre à aucune autre aide que l'Aide Médicale Urgente (AMU). À défaut de pouvoir être orientées vers des solutions d'insertion, ces personnes en souffrance doivent pouvoir être aidées, comme n'importe quel individu en détresse sociale.

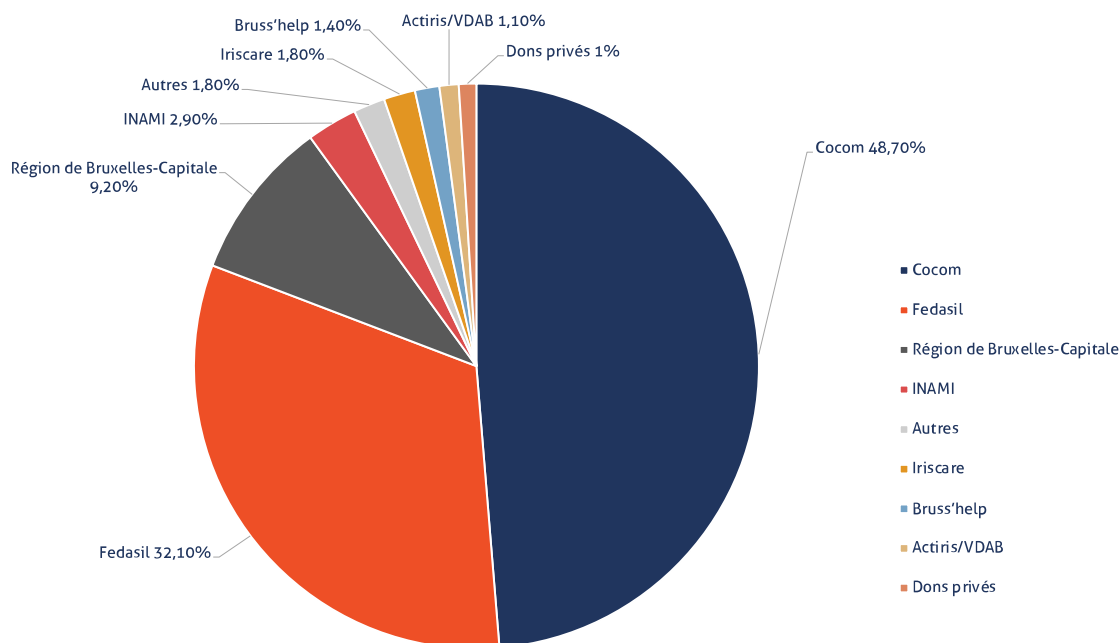
Il serait par ailleurs intéressant de rechercher des solutions structurelles de logement alternatives aux centres d'urgence pour les sans-papiers sur le territoire bruxellois.

# RAPPORT FINANCIER

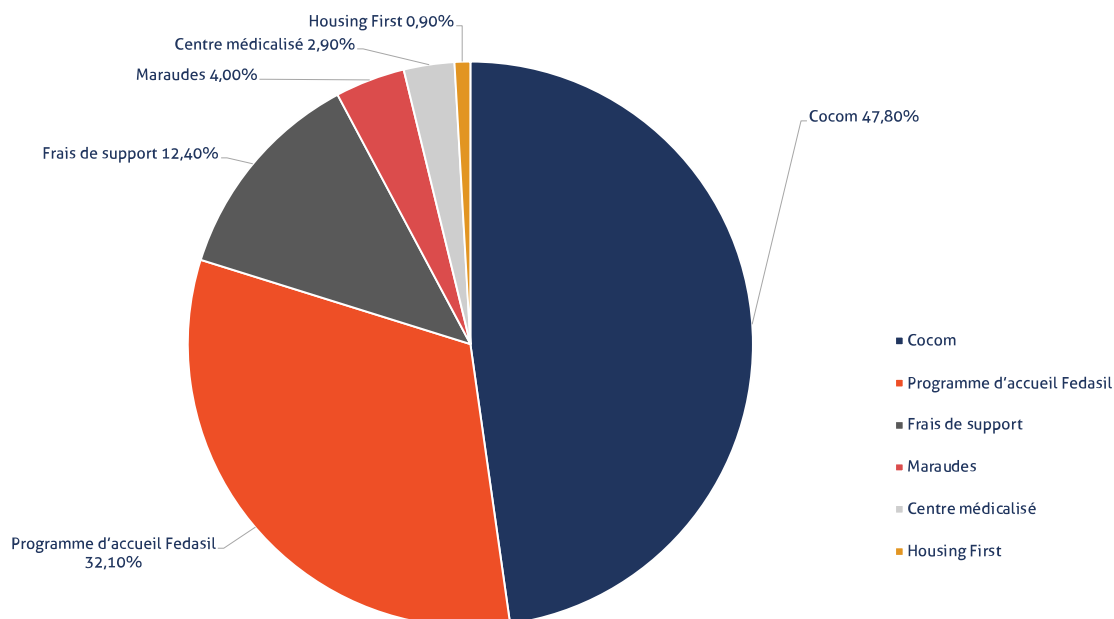
Budget 2022 : 42 678 960 €

Le budget est calculé sur base de l'année calendrier 2022.

## Budget 2022 : Sources de financement



## Budget 2022 : Ventilation par missions



Le Samusocial a constamment besoin du soutien de donateurs-trices privé-e-s 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.

En 2022, la relance de la récolte de fonds du Samusocial se poursuit avec la mise en place de nouveaux outils et des actions pour recruter de nouveaux donateurs-trices.

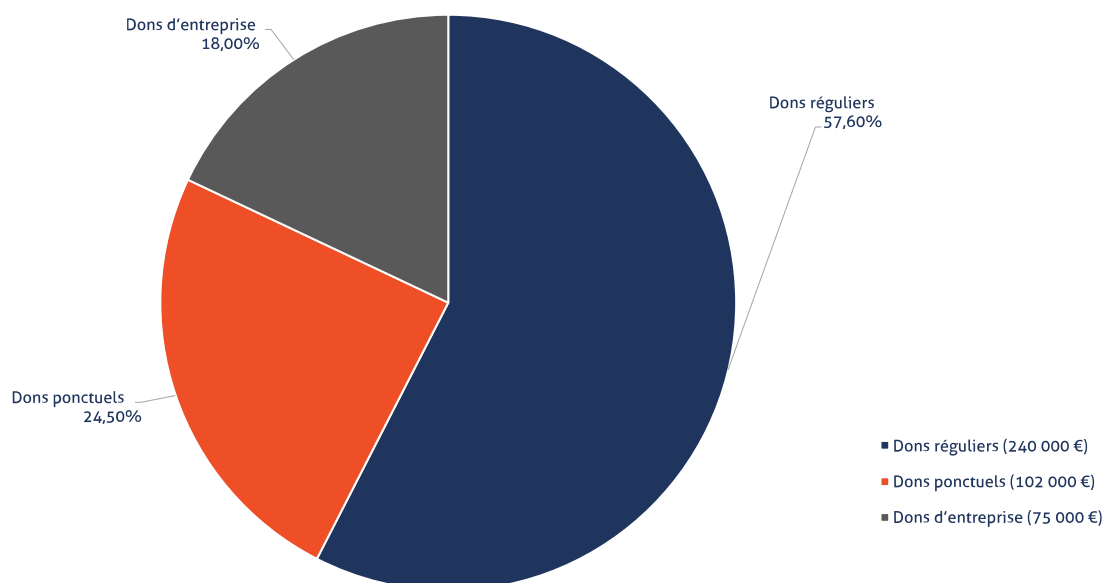
### Les nouveaux outils de récolte de fonds :

- La rédaction d'un code de conduite
- L'adhésion à l'A.E.R.F. (Association pour une Éthique dans les Récoltes de Fonds)
- Le label international CAF America (Charities Aid Foundation America)
- L'édition d'une brochure sur les legs
- L'implémentation d'une base de données pour la gestion des donateurs
- La mise en place d'une nouvelle plateforme dédiée aux dons en ligne

### Les actions de recrutement de nouveaux donateurs :

- La relance du recrutement de donateurs-trices régulier-e-s en rue
- L'envoi d'un courrier postal de prospection à des publics cibles bruxellois
- Le lancement d'une campagne digitale de fin d'année

**L'année 2022 s'est clôturée sur un montant de 417 000 € récoltés, résultat des contributions émanant de particuliers et d'entreprises (hors appels à projets), soit une hausse de 30 % par rapport à 2021.**



# PARTENAIRES, MERCI !

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

## NOS PARTENAIRES ASSOCIATIFS

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, 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 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'Escal, 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, HERMESplus, Hobo, Huis van de Mens, Infirmiers de rue/ Straatverplefers, Jamais sans Toit, Kind & Gezin, L'Ilot, 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 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 Térésia, 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, 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, Duo Catering, Emergences asbl, Firmenich, Florair et Van Hong, Goods to give, Les Hôtels bruxellois, Interparking, L'Oréal, Orange, Pharmacie Andromède, Rentokil, Shoes in the box, Sicli, Solucious, 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](http://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 l'Association pour une Éthique dans les Récoltes de Fonds. Cette adhésion implique que nos donateur-trice-s, collaborateur-trice-s et employé-e-s sont informé-e-s au moins annuellement de l'utilisation des fonds récoltés.



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