

# Le CASU, un dispositif urbain de lutte contre l'exclusion

La création du CASU – Centre d'action sociale d'urgence – s'appuie sur une analyse radicalement novatrice de la grande exclusion, aussi bien de ses racines, que de ses caractéristiques et des réponses existantes, et mène au développement d'un nouveau mode d'intervention. L'urgence sociale renouvelle fondamentalement l'approche des grands exclus et les outils utilisés.



## Développer une chaîne de réponses

L'approche du CASU se découpe en trois phases: **l'urgence, la post-urgence et l'insertion.**

Reprenant les concepts de médecine d'urgence, **l'urgence** renvoie au danger que court la personne dans la rue, à quelques heures, quelques jours, aussi bien dans le domaine médical que psychiatrique ou social. Un premier bilan souligne le degré de souffrance de la personne et détermine si une orientation est nécessaire.

La **post-urgence** est la phase suivante qui permet de mettre la personne à l'abri, de tenter de "la remettre debout", de mieux analyser sa situation. Cette étape nécessaire, en tant que sas de décompression et d'analyse, est essentielle pour pouvoir préparer une éventuelle troisième étape qui est celle de **l'insertion.**

Cette présentation n'est pas conçue comme une trajectoire classique et linéaire.

Il faut parfois longtemps à une personne avant qu'elle puisse reformuler des désirs et reprendre possession de son corps et de son être, étape nécessaire pour envisager la réinsertion.

## S'appuyer sur les méthodes de la médecine d'urgence

Le cadre des dispositifs "Samusocial" appelé CASU à Bruxelles s'appuie sur les méthodes de la médecine d'urgence. Les équipes mobiles du CASU se rendent donc à la rencontre des personnes, dans la rue, là où ils vivent pour leur porter secours.

Cette intervention est organisée selon des **procédures** clairement déterminées. Les équipes se présentent (identité et fonction) ainsi que l'institution à laquelle elles appartiennent.

Une fois, le contact établi, un premier bilan effectué, les équipes peuvent ensuite déterminer le degré d'urgence et les étapes à suivre : orientation vers l'hôpital – médical ou psychiatrique –, mise à l'abri dans un centre d'hébergement d'urgence, rendez-vous ultérieurs etc.

## Hors des cadres et des horaires

Le CASU se démarque des institutions classiques en se rendant **au devant** des personnes, n'attendant pas que ce soit elles qui viennent à l'institution et en dehors des horaires habituels.

Les équipes mobiles sillonnent la nuit en offrant une aide aux personnes qu'elles rencontrent. Ces personnes ne pourront donc être secourues qu'avec leur accord.

Les équipes mobiles repassent régulièrement voir les personnes rencontrées lors de tournées précédentes pour les assurer de la continuité de la présence dans la rue, de l'aide offerte et pour les accompagner **à leur rythme.**

Le personnel du CASU bénéficie de **formations** de terrain pour les aider à approcher ces personnes, à leur offrir les solutions les plus adaptées.





# Les missions du CASU

Les missions du CASU visent la coordination de plusieurs activités.

Une alliance de compétences toutes généralistes pour une approche globale de l'individu.



La **permanence téléphonique** et le numéro vert gratuit **0800 99 340** par lequel transitent tous les signalements ainsi que les demandes d'aide, d'information ou d'orientation sont reliés à un logiciel informatique (mis à disposition par le Samu social international) permettant la récolte de données individuelles mais aussi de recenser les places disponibles en temps réel sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement. Il constitue le cerveau névralgique dans la mission de coordination au sein du CASU.

Les **maraudes** ou les **équipes mobiles d'aide** exercent une mission de veille sociale en soirée et en nuit en allant à la rencontre de ceux qui souvent sont en rupture sociale depuis longtemps et vivent sur un territoire de rue. L'objectif est avant tout de tenter de réduire au mieux les souffrances de la personne, la soutenir et l'aider par la stimulation à utiliser ses ressources personnelles, l'accompagner, si souhaité, en recréant des ponts vers le monde institutionnel.

**Une action d'aide sociale, de suivi et d'orientation** relaye le travail initié par la nuit sur le lieu d'accueil. Affiner, approfondir le diagnostic social posé en nuit, définir avec la personne la demande exprimée et rechercher des solutions réalistes et adaptées.

L'accueil dans un environnement agréable, chaleureux et respectueux est ce que dignement une société qui combat l'exclusion se doit d'offrir à tout homme, femme ou famille qui traverse une crise à un moment de sa vie.

**L'hébergement d'urgence** répond indéniablement aux situations soit ponctuelles de crise qui ne rencontrent pas de solution de manière immédiate, soit aux personnes plus chronicisées dans l'errance et qui ne sont pas en mesure de partager des règles de vie collective en vigueur par exemple dans les institutions de type "maisons d'accueil".

Les personnes en situation de crise sont accueillies tout **au long de la journée** si une orientation ne peut se faire. Aussi, en début de soirée, le restant des places est attribué sur base des appels téléphoniques et dans le souci de réserver la priorité aux personnes les plus fragilisées.

Le CASU est doté d'une **infrastructure de qualité** située à l'intersection des espaces les plus investis par les personnes en errance, c'est-à-dire les trois gares bruxelloises, place stratégique, qui en facilite l'accès.

**Des prestations médicales** dispensées quelques soirées par semaine par des médecins généralistes de Médecins du Monde (MDM) répondent à cette volonté de travailler de manière transversale en alliant aux compétences sociales et psychologiques des compétences paramédicales et médicales.







## Des collaborations de qualité

Outre ces missions, le CASU s'appuie sur un **réseau de partenaires complémentaires**: hôpitaux, commissariats de police, services publics, centres d'hébergement, centres de formation professionnelle, aide au logement, etc. Ce réseau permet de ne pas doubler les interventions, d'orienter les personnes rencontrées efficacement et d'assurer une continuité dans l'aide apportée. Au fil du temps, ce réseau s'est considérablement élargi :

> Le service du **CASU-CPAS** est depuis cette année installé côte à côte avec le CASU rue d'Anderlecht.

> **Médecins du Monde** accompagne le CASU depuis bientôt six ans. Les consultations se déroulent durant quatre ou cinq soirées par semaine, entre 21h et 1h du matin. Les médecins accompagnent fréquemment les équipes mobiles d'aide.

> Les enfants temporairement accueillis au CASU participent aux différentes plaines de jeux et camps de vacances organisés durant les vacances scolaires par le **CEMO**. Celui-ci a mis en place au CASU depuis avril 2004 un "Espace enfance" à l'abri des adultes où, chaque après-midi, un animateur organise avec les enfants présents trois heures d'animations. L'accompagnement aux devoirs est également pris en charge.

> En tant que membre du conseil d'administration au **Samu social international**, le CASU participe à la réflexion sur les différentes formes d'exclusion sociale au travers des différents projets menés dans le monde: actuellement quatorze projets en lien avec les enfants de rue.

> **La Croix Rouge** a toujours répondu présente. Elle renforce les équipes du CASU et met également à disposition le matériel nécessaire au bon déroulement des opérations.

> **Jamais sans Toit** est un véritable relais de jour pour un grand nombre des personnes aidées par le CASU qui y trouvent accueil et épanouissement personnel autour des ateliers créatifs.

> Les **Restos du cœur** de Saint Gilles et de Bruxelles se sont toujours montrés coopérants dans la prise en charge d'une partie du public du CASU en journée.



> **Les écoles**: futurs assistants sociaux, infirmiers, éducateurs, psychologues, sociologues, licenciés en communication, photographes, médecins: en 2005 encore une quinzaine de stagiaires de différents horizons ont réalisé leur stage au CASU.

> **Portes ouvertes au secteur sans abri**: chaque année, le CASU ouvre ses portes deux après midi aux personnes qui souhaitent visiter et mieux connaître le fonctionnement du service.



# Mieux connaître une population “invisible”



Le CASU se conçoit aussi comme une **philosophie de l'action**. Partant de l'analyse des limites des réponses apportées dans le traitement de l'exclusion, il apporte une réponse aussi bien conceptuelle que pratique. Son évolution comme sa légitimité se fondent sur son intervention et sa souplesse d'adaptation.



C'est pourquoi le CASU se doit d'analyser en permanence son action pour toujours éventuellement l'orienter. Un tel objectif passe par une **meilleure connaissance de la population** à laquelle il s'adresse et au sujet de laquelle il existe peu de données.

Les personnes rencontrées par le CASU font donc l'objet d'un **suivi**, ce qui permet de dresser régulièrement une description de leurs caractéristiques (nombre, sexe, âge, état médico-psycho-social...).

Cette connaissance sera utilisée comme levier pour **convaincre les autorités** de la nécessité de transformer les institutions, d'adapter les réponses apportées, mais aussi, de façon plus large de transformer le regard porté sur cette population pour permettre à la société de les regarder différemment et même de les ré-accueillir.

Un **constat** est clair: la machine à produire des pauvres est plus rapide, va plus vite que tous les outils et services mis en place pour tenter d'enrayer l'exclusion.

Le CASU est donc un **dispositif de sauvetage, d'urgence**, pour porter secours à personnes qui ne demandent plus rien, qui ne sont plus touchées par une institution, qui sont pour certaines invisibles aux yeux de la société.

**Il se donne pour objectif de leur rendre leur dignité, de restaurer une relation humaniste et avec le temps, si la personne le souhaite tenter une éventuelle sortie de la rue.**

Tous les services du CASU ont un bas seuil d'exigence, sont gratuits, ouverts à tous et fonctionnent 24h sur 24h, 365 jours par an.