



Sommaire

Notre parcours...	2-3
Quelques chiffres sur nos activités	4-5
Yasmine: un dénouement heureux	6
La page du Samusocial International	7
Nous soutenir	8

L'édito du Président

Après 8 ans d'existence, le CASU de Bruxelles lance son trimestriel. À l'instar de nos amis du Samusocial de Paris, de Dakar et d'autres Samusociaux à travers le monde, nous décidons ainsi de partager avec le grand public un premier bilan de nos activités.



Je tiens à saluer le travail de l'équipe qui, chaque jour, poursuit sans relâche sa mission. Aller à la rencontre des plus démunis est une tâche difficile et délicate. Le dynamisme et le professionnalisme dont l'équipe du CASU a fait preuve portent aujourd'hui leurs fruits.

On ne compte plus les personnes qui, désespérées et entraînés dans la spirale de l'errance, ont progressivement pu reconstruire un horizon, un futur. Certains rebondissent rapidement, d'autres sont moins armés et nécessitent un accompagnement sur le long terme.

C'est aussi cela l'urgence sociale. S'armer de patience et de persévérance, établir un rapport de confiance afin de pouvoir ensuite avancer à petits pas avec une population souvent en rupture avec les codes de notre société.

Le CASU montre par son action qu'il existe des réponses à ce que beaucoup considèrent comme une fatalité. Si l'exclusion sociale est caractéristique des sociétés à l'urbanisation galopante, il est du devoir de ces sociétés de prévoir pour ses oubliés des dispositifs leur offrant la possibilité de retrouver espoir et de reprendre pied.

Nous avançons mais il reste du travail... Le CASU, comme service d'urgence sociale, pourrait encore consolider davantage son action si des dispositifs relais existaient en suffisance. La nécessité de créer des logements de transit supplémentaires en Région bruxelloise est aujourd'hui une réalité criante qui appelle à une réponse urgente des pouvoirs publics.

Je suis donc heureux de participer au lancement de ce trimestriel qui s'inscrit dans notre détermination à changer, avec vous, le regard que la société porte sur ceux qu'elle a oubliés.

Yvan Mayeur, Président du CASU

Notre **parcours**...

Voilà plus de 8 ans que le dispositif Samu Social a été mis en place. La 1^{ère} édition de notre trimestriel nous semble l'occasion idéale pour rendre compte de l'historique et de l'évolution de notre action.

À la fin des années 90, des acteurs du monde politique et du réseau associatif bruxellois sont convaincus qu'**il manque un maillon à la chaîne de solidarité pour les sans-abri**. Les services de garde des hôpitaux IRIS, traditionnelles terres d'asile pour les plus démunis, sont submergés de demandes et ne peuvent plus faire face à cette réalité grandissante qui appelle désormais une réponse structurelle par la **création d'un dispositif d'urgence sociale adapté**.

C'est donc sous l'impulsion du Président du CPAS de Bruxelles, Yvan Mayeur, du réseau IRIS, du Ministre de l'Action Sociale, Alain Hutchinson, et de personnes du secteur privé, qu'est constitué en ASBL privée le Samu Social de Bruxelles.

Le mode opératoire choisi s'inspire du modèle du Samu Social français. Modèle reconnu et qui, via la plateforme Samu Social International à laquelle nous sommes intégrés, fait aujourd'hui l'objet de maintes applications dans d'autres projets d'urgence sociale de par le monde entier.

Dans cet esprit, il ne s'agira pas seulement de mettre à disposition une structure d'hébergement et d'accompagnement pour ceux qui en font la demande, mais davantage d'adopter une

démarche proactive, "d'aller vers" et de susciter la demande chez ceux qui sont trop désocialisés pour demander de l'aide.

En février 1999, nous démarrons nos activités. Un ancien hôpital de la rue des 6 Jetons fera office de centre d'hébergement avec une capacité d'accueil de 80 places environ.

Il abritera notre permanence téléphonique, opérationnelle 24h/24. Mais au-delà de cette structure "fixe" indispensable, une structure "mobile" est mise en place afin de pouvoir "aller vers" les populations les plus désocialisées.

Il s'agit de la **maraude**, élément essentiel de l'approche "Samu Social" constitué par une équipe mobile médico-sociale. La maraude parcourt chaque soir la ville. Bien sûr les gares, stations de métro, centre-ville et autres lieux connus pour abriter des SDF mais aussi la ville dans ses recoins afin d'établir et/ou de maintenir le contact avec ceux qui ont échappés à toutes les mailles du filet de la sécurité sociale.

Au démarrage du Samu Social de BXL, ces 2 structures, l'une fixe et l'autre mobile, fonctionnent avec une équipe sociale de 14 personnes, équipe renforcée par les permanences médicales bénévoles de l'ONG Médecins du Monde.



© Frédéric Pauwels

Les moyens sont alors encore limités et si nous accueillons une moyenne de 80 personnes par nuitée, seulement 30 d'entre eux pourront bénéficier d'un lit digne de ce nom. Les moins fragiles devront se contenter d'un amas de couvertures à même le sol...

Cependant notre action donne des résultats concrets. Des personnes sont orientées vers des structures d'accueil à plus long terme, d'autres sont prises en charge médicalement, d'autres encore s'ouvrent progressivement à nos équipes mobiles qui les visitent. La motivation de l'équipe augmente.

En mars 2000, un incendie sinistre totalement notre centre d'hébergement... La réponse immédiate du Ministère de la Défense nous permettra de poursuivre notre action en relogant temporairement nos bénéficiaires dans l'hôpital militaire de Neder-Over-Hembeek.

3 mois plus tard, le bâtiment de la rue de l'Imprimerie à Forest est mis à notre disposition par le Fond du Logement. Nous pouvons enfin **différencier plus nettement l'espace d'hébergement des femmes de celui des hommes.**

En juin 2001, le Conseil d'Administration voit changer sa composition. Il laisse davantage de place à l'expertise d'acteurs ayant une longue expérience terrain derrière eux (Présidents de CPAS, juriste, sociologues, médecins). Pour des raisons juridiques le SAMU Social devient le CASU (Centre d'Action Sociale Urgente).

Au quotidien de l'équipe et des personnes sans-abri, rien ne change néanmoins. La réalité de notre travail reste la même et nous poursuivons notre action, encouragés par des résultats manifestes.

Pour l'année 2002 seulement, le CASU a offert 17787 nuitées à 2667 personnes différentes (ce chiffre sera multiplié par 2,5 en 2006!) ⁽¹⁾.

Désormais, c'est également un rôle d'observatoire de la précarité et une fonction d'alerte à l'égard des pouvoirs publics que nous jouons.

Novembre 2003: nous déménageons dans un bâtiment flambant neuf mis à disposition par le CPAS de Bruxelles à l'initiative de son Président, Yvan Mayeur. Notre localisation est stratégique, située à l'intersection des espaces les plus investis par les personnes en errance, soit les 3 gares bruxelloises.

Une infrastructure plus complète avec une capacité d'hébergement de 110 places. Un département famille différencié comprenant 10 chambres, une salle polyvalente dotée d'un "espace enfance", une cuisine permettant de nourrir chaque soir une centaine de personnes, un ascenseur et des toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite, un espace hygiène, un vestiaire, des consignes, une infirmerie et un bureau de consultation médicale.

Du personnel d'appui supplémentaire (veilleurs de nuit, chauffeurs, cuisinier, femmes de ménage) est mis à notre disposition via les contrats art-60 postés par les CPAS de Bruxelles Ville, St Josse, St Gilles, Evere, Molenbeek et Anderlecht.

(1) Cf. détails graphiques et article en page 4



Aux équipes bénévoles Croix-Rouge et Médecins du Monde, s'ajoutent une pédicure et 2 avocats qui assurent aujourd'hui des permanences hebdomadaires en journée et en soirée.

La pluridisciplinarité de l'équipe se développe:

- > une psychologue est engagée;
- > les consultations médicales MDM sont intensifiées;
- > le CEMO (Centre d'Education en Milieu Ouvert) assure maintenant au quotidien l'animation d'activités dans le coin plus doux de l'espace enfance.

Hiver 2005-2006 : le froid tue 2 sans-abri dont les corps sont retrouvés en plein cœur de Bruxelles... Les Ministres de la Commission Communautaire Commune réagissent et autorisent la mise à l'abri de chaque personne qui en fait la demande pendant la période hivernale. Ils dégagent un budget garantissant la **mise en place d'un dispositif de 150 places supplémentaire pour l'hiver.**

La Croix-Rouge de Belgique réveille ses troupes qui nous épauleront dorénavant au quotidien et ce, chaque hiver. Parallèlement, nous doublons nos activités maraude et assurons ainsi une meilleure couverture de la ville.

Aux équipes bénévoles Croix-Rouge et Médecins du Monde, s'ajoutent une pédicure et 2 avocats qui assurent aujourd'hui des permanences hebdomadaires en journée et en soirée.

En 8 ans d'activité, notre dispositif de prise en charge s'est donc élargi.

D'une part, notre mission originelle d'intervention et de réponse aux situations d'urgence et de détresse sociale s'est largement développée. Son mode opératoire est professionnalisé et nos équipes "maraude" d'interventions sur le terrain sont aujourd'hui multiples. La philosophie de "l'aller vers" doit effectivement rester le ferment de notre approche.

D'autre part, nous complétons cette logique d'urgence sociale par un **accompagnement psychosocial soutenu, essentiel si l'on veut développer une chaîne de réponses** (soutien/hébergement, orientation, autonomisation) projetant le bénéficiaire sur la voie de la réinsertion. ■

TEXTE: CHRISTOPHE THIELENS

Quelques **chiffres** sur nos activités...



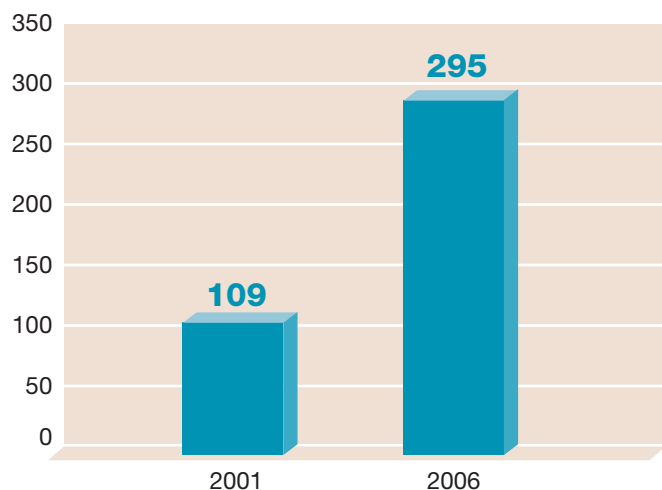
© Frédéric Pauwels

Urgences sociales? **0800/99 340**

8 ans déjà que notre numéro vert régule l'urgence sociale sur Bruxelles. Toute personne nécessitant une mise à l'abri peut faire appel à nos services. Notre permanence téléphonique est opérationnelle 24h/24 chaque jour de l'année afin de répondre dans l'urgence à un besoin d'hébergement et/ou d'accompagnement psychosocial.

Le CASU se porte alors à la rencontre des personnes en détresse pour leur offrir une aide d'urgence et chercher avec nos partenaires des solutions à plus long terme. Depuis le début de nos activités, le nombre d'appels par jour a triplé et atteint aujourd'hui une moyenne quotidienne de près de 300 appels.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS PAR JOUR AU NUMÉRO VERT 0800 99340 DE 2001 À 2006



Cette envolée du nombre d'appels au numéro de détresse est le résultat de l'ancrage de notre dispositif au sein de la population sans-abri d'abord, mais aussi auprès des différents partenaires qui collaborent à notre action. Parmi eux bien sûr les services sociaux tels que CPAS, associations actives dans le secteur sans-abri et autres services d'entraide. La police, les hôpitaux ou les services communaux sont également des opérateurs avec qui nous collaborons aujourd'hui quotidiennement.

Autre partenaire essentiel et dont le rôle est appelé à grandir : **VOUS**, les particuliers. Vous êtes les yeux de notre dispositif en nous signalant les personnes en situation de détresse sociale. Nos équipes mobiles de maraude ne peuvent être partout et la participation des particuliers est primordiale.

Les témoins d'une situation manifeste de détresse sociale ou de mise en danger ont maintenant la possibilité de réagir. Un sans-abri semble isolé alors que le thermomètre est au plus bas? Notre numéro vert donne à chacun la possibilité de répondre activement à cette problématique sur laquelle la société porte trop souvent un regard résigné. Il suffit de faire le pas... **0800/99 340**.

Une conséquence naturelle de l'augmentation des appels vers notre numéro gratuit est l'intensification des interventions de nos équipes maraudes. Nous avons passé le cap des 15000 rencontres individuelles en 2006, chiffre impressionnant qui reflète néanmoins ce phénomène de précarisation croissant dans nos grandes villes.

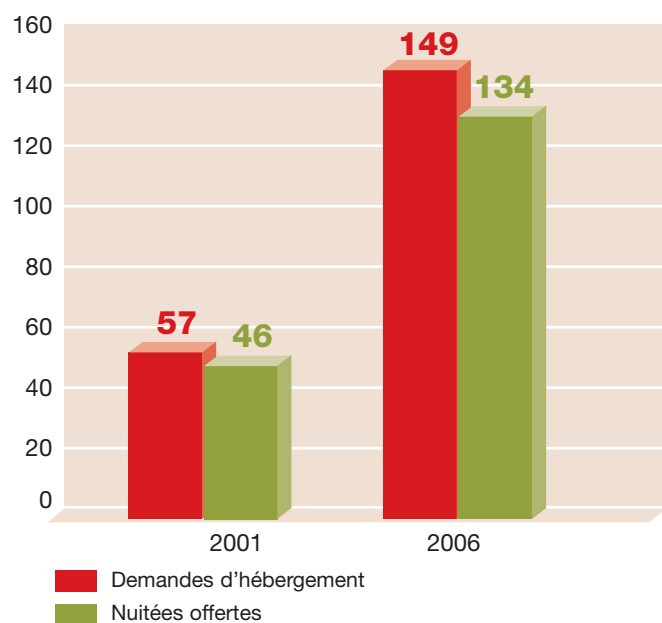


Un **dispositif de réponse** plus adapté face à une précarisation galopante

L'infrastructure dont nous disposons depuis 2003 nous permet maintenant d'accueillir un public plus nombreux et d'apporter une réponse plus complète à l'urgence sociale et à l'exclusion.

Le nombre de nuitées accordées a triplé en 6 ans pour atteindre une moyenne de 134 personnes hébergées par jour en 2006.

EVOLUTION DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT ET DE NUITÉES OFFERTES PAR JOUR DE 2001 À 2006



Cet hiver, le CASU a ouvert quotidiennement près de 300 places dans le cadre du plan froid de la Région de Bruxelles. 300 personnes qui ont pu être hébergées dans la dignité et profiter chaque soir de repas chauds, de permanence sociales et infirmières. Cette structure reste malheureusement temporaire et les moyens insuffisants pour pouvoir répondre de manière permanente aux demandes.

Si notre action ciblait initialement une population d'hommes et de femmes isolés, la réalité nous rattrape et laisse aujourd'hui apparaître une précarisation croissante des familles en détresse.

En 2006, nous avons accueilli 110 familles dont 93 sont des familles monoparentales. La moitié d'entre elles ont fui le domicile pour des problèmes de violences conjugales et ne disposent d'aucune autonomie financière pour rebondir rapidement. Deuxième cause de rupture pour les familles : l'expulsion du logement, dans la majorité des cas pour des raisons financières.

Plus de 300 enfants transitent ainsi par notre structure chaque année. 300 enfants pour lesquels des animations quotidiennes sont réalisées par les équipes du CEMO dans le but de préserver au maximum leur équilibre.



Plus de 300 enfants transitent ainsi par notre structure chaque année

La difficulté de retrouver un logement est un constat quotidien pour nos équipes. Il rend bien compte de l'évolution de nos sociétés. L'urbanisation exacerbée génère de la décohésion sociale et de l'exclusion pour amener un nombre croissant d'individus à errer dans la ville.

Un constat est clair : la machine à produire des pauvres est plus rapide que tous les outils et services que nous mettons en place pour tenter d'endiguer l'exclusion. ■

Le témoignage de **Yasmine**

Yasmine et ses 4 enfants ont été hébergés au CASU durant 2 mois à la fin de l'année 2004. Victime de violences conjugales, notre équipe l'accompagnera dans les démarches qui lui permettront de se reconstruire. Nous la rencontrons dans l'appartement qu'elle occupe maintenant avec sa famille. Récit d'un dénouement heureux.

Pouvez-vous nous expliquer ce qui vous a amenée au CASU?

Nous vivions en couple avec nos 4 enfants. J'étais victime de violences graves de la part de mon mari. Cela ne pouvait plus durer. J'ai donc décidé de me rendre à la police d'Anderlecht pour être aidée. L'hôpital Erasme a constaté les lésions et j'ai déposé plainte contre lui.

La police d'Anderlecht a ensuite appelé votre service et m'a conduite jusqu'à votre centre.

Quelles démarches ont alors été entreprises?

La liste est longue!

Laurence et Usha, les assistantes sociales du CASU m'ont orientée au CPAS de Bruxelles qui m'ont accordé une aide sociale d'urgence. Je me suis également inscrite à l'ORBEM et j'ai commencé à rechercher activement un emploi. Laurence, qui est en charge des familles au CASU, a trouvé une crèche pour Monika, ma fille cadette, et une école pour Vénus qui pouvait ainsi entrer en 1^{ère} maternelle.

C'est encore elle qui m'a accompagnée dans mes démarches auprès du SAJ (Service d'Aide à la Jeunesse).

Laurence m'a également trouvé un avocat pour entamer les mesures urgentes et provisoires de séparation et de garde des enfants.

Avez-vous trouvé rapidement un travail?

Je passais mes journées entières à arpenter la ville pour me présenter dans les magasins, restaurants, cafés dans l'espoir de trouver un emploi. Je me suis inscrite à l'ORBEM et à Job Office du CPAS de Bruxelles. Le CPAS m'a finalement proposé un contrat article 60 comme femme de ménage dans une structure d'urgence sociale...

Ah oui? Et où donc (sourire)?

Au CASU!!! C'était le fruit du hasard! Pour des raisons que tout le monde comprendra, je ne pouvais évidemment pas commencer mon contrat au CASU tant que j'y séjournais. Il me fallait donc trouver un logement privé. Je venais d'avoir l'accord du CPAS pour une Aide Garantie Locative. Encore fallait-il tomber sur un propriétaire qui accepte de louer son bien à un locataire qui émarge au CPAS... La perspective rassurante d'un emploi en vue a heureusement convaincu un propriétaire. J'ai donc pu emménager dès le 1^{er} décembre et, quelques jours plus tard, je débutais mon contrat art 60 au CASU.



Revenons à votre séjour au CASU. Comment s'est passée la confrontation avec les autres hébergés? N'était-ce pas trop difficile pour les enfants?

Plutôt bien. Il n'est évidemment pas commun de séjourner dans un centre qui héberge des sans-abris mais si l'on respecte les règles il n'y a pas de problème. Le règlement prévoit en effet des heures d'utilisation des espaces communs pour les familles qui doivent veiller à ce que les enfants se confinent dans le département "familles" après 20h.

Des animateurs extérieurs organisaient également des activités de loisirs pour les enfants chaque jour.

Et le plus difficile pendant votre séjour au CASU?

L'incertitude quant à l'avenir... on se demande si on va retrouver un jour un logement... un chez soi... c'est très angoissant...

Et maintenant?

Tout va bien... après mon contrat au CASU, j'ai suivi une formation en comptabilité avec l'ORBEM. L'entreprise où j'ai effectué mon stage m'a engagée comme aide-comptable. J'y suis maintenant employée depuis 3 mois.

Je suis également sur le point de déménager... je viens d'acheter une maison de 4 chambres à Affligem ! Cela n'aurait pas été possible sans l'aide du Fonds du logement qui m'a octroyé un prêt hypothécaire remboursable en 25 ans.

Encore félicitation et merci pour ce témoignage Yasmine. Bonne continuation! ■

L'édito du Président et fondateur du Samusocial International, Xavier Emmanuelli

Je suis très heureux d'inaugurer cette lettre d'information d'un Samusocial "historique". En effet, le CASU, précédemment Samusocial de Bruxelles, est l'un des premiers Samusociaux, après le Samusocial de Paris né en 1993, à avoir développé cette approche novatrice de réponse à l'exclusion urbaine qui est celle de l'urgence sociale.

Notre compréhension du phénomène de l'exclusion comme perte de liens, mais surtout de repères, fonde une méthode d'intervention spécifique; celle-ci repose sur plusieurs piliers:

- > **"aller vers"**, car ces personnes, n'ont plus la capacité, la volonté ou la possibilité de faire appel aux secours existants; il est donc nécessaire de les considérer avant tout comme des "victimes" et de se rendre à leur rencontre, notamment quand l'abandon est le plus criant, la nuit;
- > offrir une **aide pluridisciplinaire**, tant la problématique de l'exclusion est complexe et ne peut se résumer au domaine social, médical et psychologique et/ou psychiatrique;
- > segmenter le temps de l'action en **trois phases**, l'urgence, le temps du contact, la "post-urgence", le temps de l'accompagnement pour regagner ces codes nécessaires pour envisager quelque avenir que ce soit,



et l'insertion, 3^e temps qui fait appel à des compétences différentes. Tout Samusocial se focalise sur les deux premières phases et a donc vocation à s'appuyer sur un réseau de partenaires en aval;

- > mieux **analyser** et **comprendre** ce phénomène, si mal connu. Ainsi, une attention particulière est portée au recueil et à l'analyse des données afin d'enrichir cette connaissance et de renforcer, en retour, l'action.

Le Samusocial International, association française que j'ai créée en 1998, a pour vocation d'accompagner, hors de France, la naissance et le développement de dispositifs partageant notre analyse. Ainsi aujourd'hui, 13 Samusociaux existent dans des grandes villes du monde, aussi différentes que Lima, Dakar, Moscou ou Bucarest et deux autres sont en cours de développement au Vietnam et en Egypte.

Le CASU a vocation à s'inscrire dans cette dynamique. D'ores et déjà des collaborations prometteuses se développent: participation de sa directrice au Conseil d'Administration du Samusocial International, échanges de personnels pour des stages ou encore une mission prévue l'été prochain d'appui au recueil et à l'analyse des données par le Coordinateur de l'Observatoire du Samusocial International.

Je souhaite que cette collaboration s'amplifie. Dans ce cadre, il me tient particulièrement à cœur que le CASU retrouve son nom d'origine, "Samusocial de Bruxelles", afin de donner toute sa signification à notre collaboration.

Xavier Emmanuelli



Les projets **Samusociaux** dans le monde et leurs publics-cibles



Nous soutenir

Soutenez l'action du CASU de Bruxelles

en versant le montant de votre choix sur le compte: **068-2356382-85**

Tout versement de 30 € annuels ou plus, vous donne droit à une attestation de déductibilité fiscale.

Chaque donateur recevra notre bulletin d'information trimestriel.

Ils nous soutiennent:

- | | | | |
|---|----------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| > La Ville de Bruxelles | > SPP Intégration sociale | > La Wetterenoise | > Le Théâtre royal de la Monnaie |
| > La Commission communautaire commune - | > Le Ministère de la Défense | > La Banque alimentaire | > Le Théâtre Océan Nord |
| > La Commission communautaire française | > Le Cabinet du Premier Ministre | > Sodexho | > Eurocontrol |
| > La Loterie Nationale | > Mobistar | > Les Restos du Cœur | > L'Ecole européenne |
| | > Carrefour | > Dé-Gel | > Un toit un cœur |
| | > Rob | > Hôtel Marriott | et de généreux donateurs... |
| | | > Hôtel Le Sud | |
| | | > La Maison des Aveugles | |