

# LE SAMU SOCIAL DE BRUXELLES



# Le SAMU SOCIAL DE BRUXELLES

Un dispositif de lutte contre l'exclusion : 24h/24, 365j/an :

- 1) Une permanence téléphonique – le N° vert : 080099/340
- 2) Des équipes mobiles d'aide : la maraude
- 3) Une mise à l'abri : centre d'hébergement d'urgence : se poser.
- 4) Un accompagnement psycho-social
- 5) Des prestations médicales/paramédicales

# 1) Le n° vert : 0800/99 340

- Demandes d'aide, d'information/orientations
- Signalements
- Dispatching et coordination des équipes mobiles d'aide
- 2009 : près de 400 appels/jour



## 2) Les EMA : la Maraude

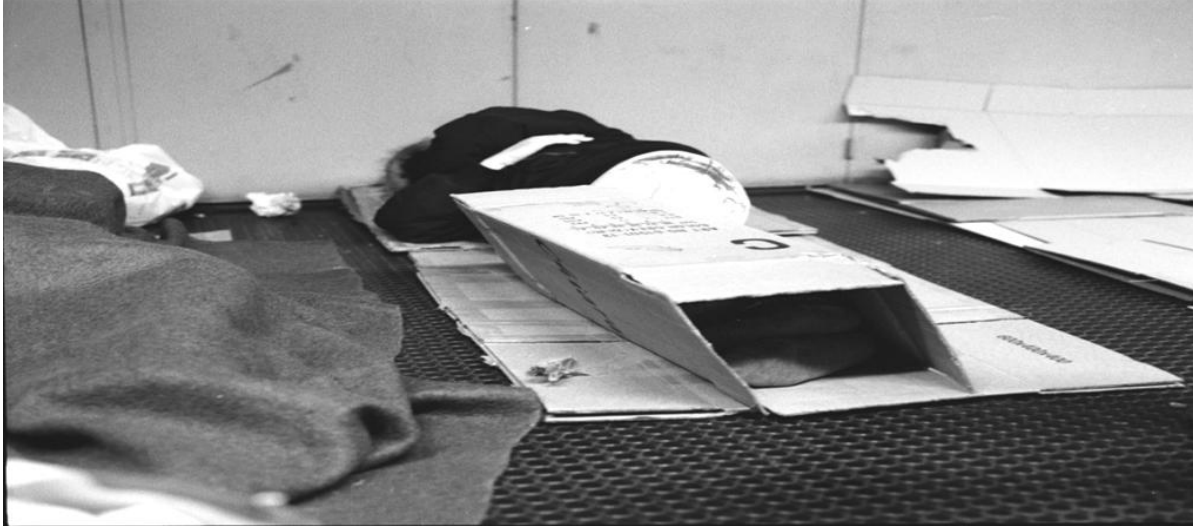


## 2) Les EMA : la Maraude

- Un chauffeur
- Un infirmier
- Un travailleur social



## 2) Les EMA : la maraude :



« Aller à la rencontre des personnes , qui , dans la rue , paraissent en détresse physique ou sociale. »

- Le signalement via la régulation téléphonique.
- L'ensemble du territoire de la région bruxelloise.

## 2) Les EMA : la maraude

4 objectifs :

-La **rencontre** – l'entrée en contact

-**L'écoute** et le **diagnostic**

-**Dispenser** si nécessaire des **soins infirmiers**

-**Entretenir le lien**

-**Accompagner et orienter**

(hébergement d'urgence, hôpital,  
démarches, etc.)



## 2) Les EMA : la maraude

Les chiffres pour 2009 :

7476 rencontres

4015 soins prodigués

6945 prestations de suivi social

2754 prestations « psy »



# 3) L'hébergement d'urgence

En réponse aux :

- ❑ Situations ponctuelles de crise (expulsion, violence conjugale, traite des êtres humains, ...)
- ❑ Situations de personnes chronicisées dans l'errance



# 3) L'hébergement d'urgence

Les chiffres 2009 :  
125.256 nuitées  
soit une moyenne de  
343 hébergements/nuit.



# 4) L'accompagnement psychosocial

- Une action de suivi et d'orientation relaie le travail initié par la nuit sur le lieu d'accueil
- « Suivi psy » soutenu pour les personnes les plus fragilisées



# 5) Des prestations médicales

- Consultations MDM gratuites 3 à 4 soirs par semaine
- Equipes paramédicales (infirmiers, aides soignants) au quotidien



## 6) Mandat de gestion du plan hivernal :

- Mandat par la Région Bruxelloise pour gestion du plan hivernal
- Structures supplémentaires et renforcement de la capacité d'accueil de la structure permanente :

Total de 53.027 hébergements sur la période hivernale

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

La création du **Samusocial** s'appuie sur une analyse radicalement novatrice de la grande exclusion et mène au développement d'un nouveau mode d'intervention.

A l'instar du SAMU médical qui va au devant des blessés physiques, le **Samusocial** est un dispositif d'intervention d'urgence créé pour ALLER VERS les personnes en détresse sociale, personnes trop usées par la rue que pour demander de l'aide.

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

Le **Samusocial** s'appuie sur les méthodes de la médecine d'urgence. Les équipes mobiles du **Samusocial** vont 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. Une fois, le contact établi, un premier bilan effectué, les équipes peuvent déterminer le degré d'urgence et les étapes à suivre : orientation vers l'hôpital – médical ou psychiatrique, mise à l'abri dans notre centre d'hébergement d'urgence, orientation vers le réseau socio-sanitaire de 2<sup>e</sup> ligne, démarches au CPAS, etc.

## Une offre de service transversale, mobile et permanente

Le **Samusocial** se démarque des institutions classiques en se rendant au devant des personnes en détresse, n'attendant pas que ce soit elles qui viennent à l'institution.

Ce travail se fait en dehors des horaires habituels. Les équipes mobiles sillonnent la nuit urbaine chaque jour et proposent une aide aux personnes qu'elles rencontrent.

Un travail de lien et d'accompagnement se développe ensuite, les équipes mobiles repassant régulièrement voir les personnes identifiées. Il s'agit de les assurer de la continuité de notre présence dans la rue, de l'aide offerte, pour les accompagner **à leur rythme**.

Des compétences transversales (médico-psycho-sociales) sont mobilisées afin de pouvoir considérer la situation de la personne dans sa globalité.

Le personnel du **Samusocial** bénéficie de **formations** de terrain pour les aider à approcher ces personnes et à leur proposer les solutions les plus adaptées.

## Développer une chaîne de réponses

L'approche **Samusocial** 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 psychiatrique, social, administratif que juridique.

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 recréer du sens et mettre en place des nouvelles perspectives de vie. C'est l'étape de **l'insertion**.

Selon les situations rencontrées, on développera l'une des 2 approches suivantes :

- > une approche plus spécifique "de crise" adaptée au problème ponctuel rencontré par une personne en détresse ;
- > une approche plus adaptée aux situations de personnes plus chronicisées dans l'errance (sans-abri de longue durée). L'accompagnement prendra ici tout son sens dans la durée.

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.



# Les missions du Samusocial

Les missions du **Samusocial** visent la coordination de plusieurs activités. Une alliance de compétences pour une approche globale de l'individu.

## Permanence téléphonique et numéro vert

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. Cette permanence est reliée à un logiciel informatique (mis à disposition par le **Samusocial 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 centre névralgique dans la mission de coordination au sein du **Samusocial**.

## Les maraudes ou les équipes mobiles d'aide

C'est incontestablement l'outil indispensable et novateur qui manquait à Bruxelles. Il sous-entend la démarche de l'urgence et le concept de la maraude. Il est au secteur social ce que sont les ambulances au secteur médical.

En liaison permanente avec la régulation téléphonique, les équipes mobiles, interdisciplinaires, comprennent chacune un **chauffeur**, un **infirmier** et un **travailleur social** et/ou un **psychologue**.

La maraude vise **4 objectifs précis** :

- > **La rencontre** : entrer en contact, "**aller vers**" ce qui nécessite tact, délicatesse et professionnalisme dans l'approche de la personne. Il y a des modalités et des procédures de rencontre.
- > **Le diagnostic** : évaluer la condition de la personne à secourir au plan médico-psycho-social;
- > **Dispenser, si nécessaire, des soins primaires.**
- > **Accompagner et orienter.** Si nécessaire et si la personne le souhaite, l'orienter vers notre centre d'hébergement d'urgence ou vers tout autre organisme adapté à la problématique rencontrée (hôpital, maison d'accueil, centre d'hébergement pour mineurs, etc.).

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.

## Les chiffres pour l'année 2009

- > 7 476 rencontres
- > 4 015 soins prodigués
- > 6 945 prestations de suivi social
- > 2 754 prestations psychologiques en rue



## Réponses appropriées et infrastructure de qualité

**L'hébergement d'urgence** répond :

- > soit aux situations ponctuelles de crise qui ne rencontrent pas de solution de manière immédiate : expulsion du logement, femmes victimes de violences conjugales, familles en détresse, etc.
- > soit aux situations de personnes plus chronicisées dans l'errance (sans-abri de longue durée) 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 **Samusocial** 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.

## Les chiffres pour l'année 2009 :

110.448 hébergements offerts, soit une moyenne de 302 personnes hébergées par jour.



**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'accompagnement psychosocial

Une action d'aide sociale, de suivi et d'orientation relaie 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.

Nos psychologues assurent également un "suivi psy" soutenu pour les personnes les plus fragilisées. La préservation de **l'équilibre des enfants** hébergés constitue également une part importante du travail de nos équipes.

Près de 40 % de la population qui transite par la permanence psychosociale du **Samusocial** sont orientés vers les dispositifs de deuxième ligne après le recouvrement de leurs droits communs, ou vers des solutions plus adaptées (réseau familial, social, logement individuel, maison d'accueil, maison de repos, hospitalisation,...).

## Médical et paramédical

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 médicales.

Nos **équipes paramédicales** (infirmiers, aides soignants) dispensent au quotidien des soins en complément de l'action des médecins bénévoles.



## Mieux connaître une population "invisible"

Le **Samusocial** 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. Notre connaissance de terrain de la problématique sera utilisée comme levier pour **convaincre les autorités** de la nécessité de transformer les institutions et d'adapter les réponses apportées mais aussi, de façon plus large, de rectifier le regard porté sur cette population.

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

**Tous les services proposés par le Samusocial sont gratuits, bas seuil d'exigence et accessibles 24h/24 via le n° vert : 0800/99.340**

# Des collaborations de qualité

## > Les CPAS

La collaboration avec les services sociaux des CPAS est quotidienne. De plus, plusieurs CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale renforcent nos équipes au travers de l'affectation de travailleurs "articles 60".

- > **Médecins du Monde** accompagne le **Samusocial** depuis sa création. 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 des familles temporairement accueillies au **Samusocial** participent aux différentes plaines de jeux et de vacances organisées durant les vacances scolaires par le **CEMO**.
- > En tant que membre du conseil d'administration au **Samusocial** international, le **Samusocial** participe à la réflexion sur les différentes formes d'exclusion sociale au travers des 14 différents projets menés dans le monde.
- > 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 **Samusocial** en journée.
- > **Jamais sans Toit** est un véritable relais de jour pour un grand nombre des personnes aidées par le **Samusocial** qui y trouvent accueil et épanouissement personnel autour d'ateliers créatifs.
- > **Les écoles**: futurs assistants sociaux, infirmiers, éducateurs, psychologues, sociologues, licenciés en communication, photographes, médecins: en 2009 encore une trentaine de stagiaires de différents horizons ont réalisé leur stage au **Samusocial**.
- > **Et de nombreux autres partenaires.**



## Nous soutenir

C'est grâce à un meilleur ancrage dans la société civile que nous pourrions continuer à aller vers ceux qui n'ont plus rien.

Notre action avance grâce aux soutiens que nous obtenons, aussi bien institutionnels que particuliers.

Soutenez l'action du **Samusocial** de Bruxelles:

### > Dons financiers:

**Versez le montant de votre choix sur le compte 000-0000031-31.**

Tout don de particulier de 30 euros ou plus au **Samusocial** de Bruxelles ouvre droit à une réduction d'impôts: **30€ versés = 15 € récupérés**

### > Dons en nature

Nous avons également constamment besoin de vêtements, couvertures, nourriture non périssable, matériel infirmier (chaises roulantes, béquilles, etc.)

N'hésitez donc pas... **contactez-nous !**



**"L'exclusion n'est pas l'affaire des autres"**  
vos dons au  
**000-0000031-31**