

## circulaire 7

16/07/21

Rue de l'Association 15  
1000 Bruxelles

[orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org)  
02 880 86 89

### A l'attention

- Des centres d'urgence et d'insertion du secteur de l'aide aux sans-abri : Centre Ariane, Centre Pierre d'Angle, Centres New Samusocial, Centre Croix-Rouge (Rue de Trèves), Centres de la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, Maisons d'Accueil COCOM, COCOF et VG/VGC, Services Housing First, de guidance à domicile et post-hébergement ;
- Des centres d'accueil de jour et des dispositifs de renforcement dans l'offre de jour activés par le Gouvernement bruxellois, des équipes de travail social de rue et de maraude, des associations flamandes de groupes de parole ;
- Des coordinations de partenaires sociaux en hôtels ;
- Des services prévention communaux des 19 communes et des équipes des 19 CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) ;
- Des secteurs connexes (santé mentale, assuétude, intégration sociale, etc.), y compris les services sociaux des hôpitaux et hôpitaux psychiatriques situés sur le territoire régional.

### Copie pour information aux

- Bourgmestres, Echevins des affaires sociales et Echevins de la prévention des 19 communes de la RBC ;
- Maisons médicales de la RBC ;
- Bruxelles Prévention et Sécurité (BPS) ;
- Chefs de corps des zones de Police de la RBC et du SPC.

**La présente Circulaire porte sur les modalités de référencement de personnes sans-abri vers les dispositifs sociaux en hôtels pour la période du 01/07/21 au 30/04/22.**

## 1. CONTEXTE

Lors de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19, des solutions d'accueil avaient été déployées pour pallier la réduction de capacité des services et mettre à l'abri des personnes restées à la rue. A partir d'avril 2020, plusieurs structures hôtelières ont été mises à disposition pour héberger ou permettre le confinement des personnes sans-abri.

Une évaluation des dispositifs hôtels a été menée par Bruss'help dans le courant du mois de mai 2021. De cette évaluation, il ressort que les dispositifs hôtels ont montré plusieurs avantages, très succinctement résumés ici :

- Autonomie, sécurité et respect de la dignité humaine ;
- Avantages connexes sur l'action du réseau d'aide, dont les centres de jour, et nouveaux partenariats mis à jour ;
- Atout en termes de raccrochage aux droits : les personnes hébergées dans des hôtels gérés par des communes ou des CPAS disposent d'un accès facilité aux démarches administratives, à la réouverture du RIS ainsi qu'à des logements de transit ou autres services du CPAS ou de la commune.

Suite à cette évaluation notamment, le Gouvernement bruxellois a décidé de prolonger certains dispositifs et d'en activer graduellement de nouveaux afin d'offrir **190 places subsidiées au 21/12/2021**. La coordination de ces dispositifs est assurée par Bruss'help.

- Au 30/06/21, la prolongation touche 3 sites en hôtels situés sur les communes de Forest (un site de **50 places** et un site de **30 places**) et Molenbeek (dispositif en cours de construction, le nombre de places sera indiqué ultérieurement par PILS).

- Un dispositif social en hôtel situé sur le territoire de Schaerbeek est par ailleurs toujours actif jusqu'au 31/10/21 (40 places). Ces places ne sont donc pas comptées dans le total de 190 places.
- La création d'autres places est en cours d'exploration par Bruss'help et ses partenaires.

## 2. OBJECTIFS ET PUBLIC CIBLE DU DISPOSITIF

L'objectif global de la prolongation ou la création de ces dispositifs sociaux hôtel est de pouvoir offrir **un lieu de répit et d'accompagnement** aux personnes sans-abri, **visant le raccrochage aux droits sociaux et administratifs**. Partant du constat et de l'expérience que le type d'accompagnement est différent selon, entre autres, le niveau d'autonomie et le statut administratif de la personne mise en logement, 4 catégories de personnes bénéficiaires sont identifiées.

### Catégorie 1

- Personnes avec un titre de séjour (précaire ou illimité) ayant ou pouvant (ré-)ouvrir des droits en Belgique et qui sont considérées par le service envoyeur comme étant autonomes. Pour cette catégorie, l'hôtel est un hébergement de transit permettant des orientations vers une structure d'insertion (maison d'accueil), vers du logement ou vers du logement accompagné. Il y aura également des possibilités d'orientation vers les logements créés sous le Plan de Relance et de Redéploiement du gouvernement.

### Catégorie 2

- Personnes avec un titre de séjour (précaire ou illimité) ayant ou pouvant (ré-)ouvrir des droits en Belgique, mais qui ne sont pas autonomes dû à des facteurs nécessitant un accompagnement plus intensif (par exemple, personnes ayant des problèmes de santé ou de santé mentale, souffrant d'assuétudes, etc.). Pour cette catégorie, les mêmes possibilités d'orientation existent, moyennant un travail en réseau permettant de travailler sur les facteurs de risque ou de vulnérabilités précités.

### Catégorie 3

- Citoyen-ne-s européen-ne-s ou ressortissant-e-s de pays tiers en séjour irrégulier, mais dont le service envoyeur estime qu'il y a possibilité d'obtenir un titre de séjour endéans les 6 mois. Personnes considérées comme autonomes ou non par le service envoyeur. L'accompagnement en hôtel peut débloquer des situations qui seraient plus compliquées à prendre en charge si la personne en question était à la rue. Pour cette catégorie, le séjour en hôtel est un hébergement qui permet un accompagnement visant la régularisation sur base individuelle et l'ouverture consécutive des droits.

### Catégorie 4

- Personnes en séjour irrégulier. L'accompagnement visera l'ouverture de l'AMU et l'accès aux soins spécialisés si besoin, l'accès à une aide juridique adaptée et aux informations adéquates (possibilité de retour volontaire ou autres pistes).

**Note :** la clé de répartition globale prévoit que chaque dispositif social hôtel privilégie les catégories de profils 1 à 3 de façon majoritaire dans l'accueil (pour 80% des places) ainsi que la catégorie 4 (pour maximum 20% des places). Bruss'help veille au maintien d'un bas seuil et à l'équilibre entre les catégories.

### 3. MODALITES D'ORIENTATION VERS LES DISPOSITIFS SOCIAUX EN HOTEL

#### Quels services peuvent orienter des personnes vers les dispositifs sociaux en hôtels ?

Afin de pouvoir rentrer dans un de ces dispositifs sociaux, il est demandé aux personnes intéressées d'introduire une demande via l'intermédiaire de n'importe quel service envoyeur. Il peut s'agir de n'importe quel service ou opérateur de l'aide et des soins actifs en Région de Bruxelles-Capitale financé ou agréé par la COCOM, la COCOF, la VG, la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région, l'Etat fédéral ou des services sociaux relevant des 19 communes et CPAS de la Région.

Si le service envoyeur n'est pas dans la possibilité de suivre la personne ou de la joindre rapidement, la Cellule Orientation n'acte pas la demande. En effet, il est important que le service envoyeur puisse rapidement (endéans les 24h) contacter la personne intéressée en cas d'attribution.

#### Les services peuvent-ils orienter directement des personnes vers les dispositifs sociaux en hôtels ?

Non. Chaque projet est inscrit dans un cadre d'orientation entrante/sortante coordonné par Bruss'help, ce qui implique des critères et une procédure d'entrée, avec des objectifs concertés pour chaque projet. Des exceptions existent pour les CPAS impliqués dans la gestion des hôtels.

#### Procédure d'inscription sur la liste d'attente

1/ Le service envoyeur s'assure d'obtenir un **consentement éclairé de la part du bénéficiaire** afin de pouvoir communiquer ses données personnelles à la Cellule Orientation de Bruss'help. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), il est demandé au service envoyeur de faire signer et conserver le document **Consentement Partages de données** (également disponible en néerlandais).

L'autorisation concerne les données suivantes :

- prénom et nom de la personne,
- genre,
- date de naissance,
- composition de la famille et date de naissance des enfants,
- nationalité et statut de séjour,
- existence et type de revenus,
- existence d'un dossier CPAS (si oui, dans quel CPAS)
- langue de contact,
- coordonnées de contact au sein du service envoyeur

Le service envoyeur est libre de communiquer toute autre information jugée pertinente concernant la situation de la personne ou de sa situation familiale (toujours moyennant consentement de la personne concernée) : ses besoins spécifiques, son état de santé, ses projets, les possibilités d'etc.

**Note** : pour les personnes dont le profil correspond aux catégories 1 et 2, les services envoyeurs sont invités à vérifier également le Monitoring des places disponibles dans le réseau d'hébergement. Vous ne recevez pas encore ce courriel journalier ? Envoyez la demande à [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org) et l'équipe rajoutera votre adresse mail à la liste de diffusion.

2/ **Le service envoyeur contacte la Cellule Orientation**, de préférence par téléphone au [02/880.86.89](tel:028808689) et dans les créneaux suivants lorsqu'il s'agit d'une demande entrante pour un des dispositifs hôtels :

- Chaque lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h
- Chaque mercredi et vendredi de 13h30 à 16h

Le service reste également disponible par mail : [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org)

**Note** : la Cellule Orientation de Bruss'help est un service régional de deuxième ligne qui n'accepte que des demandes des professionnel-le-s de l'aide et des soins.

- 3/ **La Cellule Orientation vérifie que les données soient complètes** après quoi elle peut confirmer au service envoyeur la recevabilité de la demande, c'est-à-dire l'intégration du bénéficiaire sur la liste d'attente. Il est demandé à ce que le service envoyeur communique tout changement dans la situation de la personne inscrite.

En cas de saturation totale des places, Bruss'help préviendra les services envoyeurs via ses flash-infos (par courriel électronique). Vous ne recevez pas encore ces mails réguliers ? Envoyez la demande à [info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org) et l'équipe rajoute votre adresse mail à la liste de diffusion.

## 4. MODALITES D'ATTRIBUTION

### Procédure d'entrée en hôtel

- 1/ Sur base d'un suivi de l'état de l'occupation des hôtels, la Cellule Orientation cherche des correspondances entre les candidatures et les places libres en hôtel. Les critères utilisés pour la sélection sont :

- La date de la demande d'hébergement complète à Bruss'help ; et
- La composition de la famille\* (p.ex. tous les hôtels ne peuvent matériellement accueillir une famille de 5 personnes) et la catégorie susvisée à laquelle correspond la situation du / des bénéficiaire(s).

- 2/ Lors d'une attribution, Bruss'help recontacte le service envoyeur afin de vérifier si la demande d'hébergement est toujours d'actualité. Il est alors demandé au service envoyeur d'obtenir auprès du bénéficiaire une confirmation à communiquer à Bruss'help endéans les 24h (uniquement les jours ouvrables sont pris en compte). En cas de réponse positive, le service envoyeur prend contact le partenaire social de l'hôtel afin de fixer un entretien d'admission et une date et une heure d'entrée effective. Bruss'help transmet alors les données recueillies lors de la réception de la candidature au service d'accompagnement.

En théorie, le partenaire social en hôtel peut refuser une personne orientée s'il estime que le profil du dernier met en danger la « viabilité de la communauté accueillie ». En pratique, la Cellule Orientation de Bruss'help connaît le projet pédagogique de chaque hôtel et chaque refus doit être motivé de façon détaillée. Lors d'un refus émis par un opérateur, Bruss'help évalue en concertation avec le service envoyeur les autres options d'attribution.

- 3/ Le partenaire social du dispositif hôtel prévient Bruss'help de l'admission et de la date d'arrivée.

- 4/ Lorsque le service envoyeur ne parvient pas à joindre la personne intéressée endéans les 24h, ou si la personne intéressée ne se présente pas au rdv fixé avec le partenaire social, la personne intéressée maintient sa place prioritaire sur la liste d'attente durant une semaine. Si l'intérêt de la personne est confirmé, une nouvelle proposition de 'matching' sera transmise au plus vite (en fonction des autres places libres). Si l'intérêt n'est pas confirmé, les données de la personne sont enlevées de la liste et supprimées selon le RGPD.

### Respect du RGPD

Les données personnelles de l'utilisateur transmises à Bruss'help ne sont accessibles qu'à la cellule orientation de l'équipe. Le partage de données personnelles envers des partenaires sociaux des dispositifs hôtel relève du secret professionnel et est réglé par convention. Afin d'être en conformité avec le RGPD, la cellule d'orientation de Bruss'help et ses partenaires veilleront à rendre anonyme la totalité des données sources avant de les communiquer à d'autres cellules de Bruss'help ou l'extérieur.

Les données sont conservées pendant une période maximale de 5 ans à des fins de recherche et d'analyse scientifique, de monitoring et d'évaluation de la formule 'hôtel'.

\* Un document de composition de ménage n'est pas nécessaire pour la procédure d'entrée.

## 5. REGLEMENTATION COVID AU SEIN DES DISPOSITIFS HOTELS

Un test AG ou PCR à l'entrée n'est pas de mise, sauf si prescrit par un médecin ayant connaissance des conditions d'accueil et du trajet d'entrée de l'utilisateur. A l'instar des autres structures d'accueil et d'hébergement en 24h/24h, les dispositifs sociaux en hôtel sont tenus de rédiger ou formaliser un plan de gestion Covid sous forme d'une note synthétique selon la trame de [la circulaire 6](#) de Bruss'help.

Les taux actuels de vaccination et le risque de circulation de souches plus agressives du virus imposent de rester prudents. Les équipes d'accompagnement veilleront aux aspects suivants : mesures universelles de précaution, qui appeler en cas de symptômes suspects, comment entamer le suivi de contacts et de source, etc. Il est demandé d'identifier un médecin (ou une maison médicale) à qui l'équipe peut faire appel et de fournir suffisamment de gel et de masques pour le personnel et pour les résidents (par exemple via la [centrale d'achat d'Iriscare](#). Les partenaires sont invités à s'appuyer sur l'offre Covid spécifique au secteur (OST sans-abri, Bruss'help, etc.).