

ANNEXE 2 : CADRE DE MONITORING ET VADE MECUM**36BIS DE L'ARRÊTE DU 16 MAI 2024 DU GOUVERNEMENT DE LA RBC MODIFIANT L'ARRÊTE DU 26 SEPTEMBRE 1996 DU GOUVERNEMENT DE LA RBC ORGANISANT LA LOCATION DES HABITATIONS GERÉES PAR LA S.L.R.B OU PAR LES S.I.S.P.**

Le présent document a pour objectif de clarifier le cadre et les modalités autour desquelles s'organisent le monitoring des données relatif à l'article 36 bis de l'AGRBC du 16 mai 2024.

1. Cadre du monitoring

Le tableau-ci-dessous reprend l'ensemble des données qui sont récoltées et précise les finalités attendues.

Qu'est-ce qu'on évalue ?	Via quelles données ?	Qui est responsable de les transmettre ?	Par quel moyen ces données sont-elles transmises ?	Avec ces données, qu'est-ce qui sera mis en avant et évaluer ?	Quand ces données sont-elles transmises ?	Quel est le résultat attendu ?
Etude du dispositif 36bis	Convention SISP – opérateur social validée et signée	Opérateurs ordonnance 2018, décret 1999 et décret 2009	Mail	Nombre de conventions signées dans le cadre du 36bis/an, catégorie d'opérateurs signataires, localisation et répartition des SISP, atteinte du résultat attendu, clauses spécifiques éventuelles, glissement d'un 37 ou 35 vers un 36bis, etc.	A chaque signature de convention, max 1 -15/01	Rapport annuel
	Renouvellement / fin de convention	Opérateurs ordonnance 2018, décret 1999 et décret 2009	Mail	Avec sollicitation de la sonnette d'alarme ou non, durée du conventionnement, motifs éventuels de fin de convention, etc.	Annuel (1-15/01)	* Rapport annuel * Vade Mecum sonnette d'alarme
	Sonnette d'alarme	Opérateurs ordonnance 2018, décret 1999 et décret 2009	Mail	Nombre d'interpellations, type de problématique, résolution, qui sollicite (opérateurs ou SISP), etc.	Annuel (1-15/01)	* Rapport annuel * Vade Mecum sonnette d'alarme

Public cible	Pour chaque candidat.e locataire : année de naissance, genre, situation familiale, couverture médicale, type de titre de séjour, type de revenus, situation habitative/catégorie Ethos avant l'entrée en SISP à M-1, durée de l'accompagnement par le service avant l'entrée en SISP (mois de début du suivi), date d'envoi de la candidature	Opérateurs ordonnance 2018, décret 1999 et décret 2009	Outil de monitoring dédié, formulaire par opérateur et code d'identification	Données démographiques liées au public et prise en compte des dimensions genre et intersectionnelle, lien avec les données du dénombrement et valorisation de l'accompagnement par les opérateurs, etc.	A chaque envoi de candidature	* Rapport trimestriel * Rapport annuel
Trajectoire habitative et d'accompagnement	Entrée effective en logement, SISP concernée, type de logement ; image au 31/12 : maintien en logement (selon suivi / info de l'opérateur), accompagnement en cours Oui / Non (et intensif ou non ?), mois de fin de l'accompagnement le cas échéant (motif de fin d'accompagnement s'il y a lieu - volonté de locataire / du service), actualisation des données sociales, sortie du logement (et vers où si info connue)	Opérateurs ordonnance 2018, décret 1999 et décret 2009	Outil de monitoring dédié, formulaire par opérateur et code d'identification	Délai entre identification du/de la candidat.e & entrée en logement ; répartition effective entre SISP et logements accessibles ; effectivité du 36bis ; besoin d'accompagnement ; modification de la trajectoire habitative, sociale et d'accompagnement ; maintien en logement et effectivité du 36bis, etc.	Annuel (1-15/01)	* Rapport trimestriel * Rapport annuel

Données qualitatives	Etat des lieux des partenariats, difficultés rencontrées, points forts et faiblesses du 36 bis, suggestion d'amélioration du dispositif réglementaire (conventions) ou de l'évaluation, etc.	Opérateurs ordonnance 2018, décret 1999 et décret 2009	Formulaire qualitatif	Analyse affinée des données quantitatives, mise en perspective et recommandations issues des réalités du secteur	Annuel (1-15/01) BH	Rapport annuel
----------------------	--	--	-----------------------	--	---------------------	----------------

2. Modalités de récolte des données

2.1 Etude du dispositif 36 bis

- ✓ Les conventions signées et validées entre l'opérateur social et une SISP sont transmises par mail (housing@brusshelp.org) : à chaque signature de convention ou maximum entre le 1^{er} et le 15 janvier de l'année qui suit la signature
 - *Exemple : une convention signée et validée le 15 mars 2025 est transmise dans la foulée à Bruss'help ou au plus tard entre le 1^{er} et le 15 janvier 2026.*
- ✓ Les informations relatives aux renouvellements / fins de convention entre l'opérateur social et une SISP sont transmises par mail (housing@brusshelp.org) entre le 1^{er} et le 15 janvier de l'année qui suit le renouvellement ou la fin d'une convention. Bruss'help enverra à cet effet
 - *Exemple : les informations relatives à une convention non renouvelée qui est arrivée à terme le 25 septembre 2025 sont transmises entre le 1^{er} et le 15 janvier 2026 (motifs, échéance).*
- ✓ Le mécanisme de la sonnette d'alarme : chaque sollicitation de Bruss'help dans le cadre du mécanisme de la sonnette d'alarme est référencé par Bruss'help. Si des informations sont manquantes, Bruss'help contacte l'opérateur social pour obtenir des informations complémentaires, et ce au plus tard entre le 1^{er} et le 15 janvier de l'année suivante – et ce par mail (housing@brusshelp.org).
 - *Exemple : l'opérateur social fait appel au mécanisme de la sonnette d'alarme le 25 septembre. Bruss'help constate qu'il manque des informations relatives à ce suivi et contacte l'opérateur pour compléter les informations manquantes ; l'opérateur fournit ces informations au plus tard entre le 1^{er} et le 15 janvier 2026.*

2.2

Public cible

A chaque envoi d'une candidature pour un.e locataire par l'opérateur social dans le cadre de sa convention avec une SISP, l'opérateur social transmet dans la foulée les données anonymisées via l'outil de monitoring de Bruss'help.

Concrètement, chaque opérateur social dispose d'un identifiant et d'un mot de passe, lui permettant de se connecter sur le portail dédié à l'évaluation et au monitoring du dispositif 36 bis. Ce portail est disponible via l'adresse suivante : <https://www.brusshelp.org/index.php/fr/portail-pro2>.

L'identifiant et le mot de passe de l'opérateur social lui est transmis par mail lors de la signature de la convention entre Bruss'help et l'opérateur.

Une fois connecté, l'opérateur social peut introduire une nouvelle candidature. Chaque candidature se voit attribué un code, référencé selon [la première lettre du prénom + année de référence-36bis + la dernière lettre du nom de famille].

Il est ensuite demandé de remplir les données anonymisées suivantes, dont les items sont repris en détail ci-dessous :

- Année de naissance : AAAA
- Genre : homme, femme, X
- Situation familiale : isolé.e, cohabitant.e, marié.e, avec ou sans enfant(s)
 - Si enfant(s) : nombre d'enfant(s)
 - Dont en institution de l'Aide à la Jeunesse : nombre d'enfant(s)
- Couverture médicale : mutuelle, AMU, aucune
 - Type de titre de séjour : carte A – séjour limité (procédure 9ter, 9bis, protection subsidiaire, réfugié.e reconnu.e <5 ans, etc.) ; carte B – non européen.ne et séjour illimité ; carte EU ou EU+ - européen.ne ; carte F ou F+ – regroupement familial ; carte K – non européen.ne et séjour permanent¹ ; carte L – résident.e européen.ne longue durée ; citoyenneté belge ; autre
- Type de revenus : allocations du CPAS, allocations de chômage, allocations d'intégration (AI), allocations de revenus de remplacement (ARR), allocations aide aux personnes âgées (APA), indemnités d'incapacité de travail (mutuelle), revenus professionnels, autre
- Situation habitative / catégorie Ethos à l'introduction de la candidature :
- Durée d'accompagnement par le service avant l'entrée en SISP (mois de début de suivi) : MMAAAA
 - L'accompagnement est-il pris en charge par l'opérateur social envoyeur : oui / non
 - Si non : quel est le service accompagnateur

¹ En ayant un séjour illimité, la personne est inscrite au Registre des Etrangers, tandis qu'en ayant un séjour permanent, la personne est inscrite au Registre de la Population.

- Date d'envoi de la candidature auprès de la SISP : JJMMAAA

2.3

Trajectoire habitative et d'accompagnement

Pour pouvoir évaluer à un instant T – 31/12 de chaque année, il est demandé à l'opérateur social d'actualiser les données anonymisées des candidat.e.s locataires (voir point 2.1 ci-dessus), et ce entre le 1^{er} et le 15 janvier de l'année suivante. Pour ce faire, l'opérateur social se connecte via le portail dédié à l'évaluation et au monitoring du dispositif 36 bis. Ce portail est disponible via l'adresse suivante : <https://www.bruss'help.org/index.php/fr/portail-pro2>.

La connexion de l'opérateur se fait via l'identifiant et le mot de passe transmis lors de la signature de la convention entre l'opérateur social et Bruss'help.

En se connectant sur le portail, l'opérateur social a accès à la sa liste des candidat.e.s locataires. Pour chacun.e d'entre eux/elles, il lui est donc demandé entre le 1^{er} et le 15 janvier d'actualiser les données citées au point 2.2 en considérant la situation au 31/12 de l'année précédente.

- Exemple : l'opérateur social introduit un.e candidat.e locataire le 15 mars 2025. Le 31 décembre 2025, sa situation familiale est différente que celle connue le 15 mars 2025. L'opérateur social introduit donc la modification entre le 1^{er} et le 15 janvier 2026.
- Exemple : l'opérateur social introduit un.e candidat.e locataire le 15 mars 2025. Le 30 juin 2025, sa situation professionnelle change. Cependant, entre le 30 juin 2025 et le 31 décembre 2025, sa situation professionnelle change encore. Entre le 1^{er} et le 15 janvier 2026, l'opérateur social n'introduit que la situation professionnelle connue au 31 décembre 2025 (sans les variations qui ont eu lieu pendant l'année). Il s'agira donc bien d'une image à un instant T, à savoir le 31 décembre 2025.

En parallèle, pour chaque candidat.e locataire, l'opérateur social remplit – entre le 1^{er} et le 15 janvier – les informations relatives à la trajectoire locative et d'accompagnement au 31 décembre de l'année précédente.

Les items suivants sont demandés :

- Entrée effective en logement : JJMMAAAA
- SISP : choix parmi les 16 SISP en Région bruxelloise
- Type de logement : studio, appartement 1 chambre, appartement 2 chambres, appartement 3 chambres, appartement 4 chambres et plus, PMR (oui / non)
- Maintien en logement au 31/12 : oui / non / information non connue
 - Si non :

- Date de sortie du logement : MMAAAA / information non connue
 - Motif : à la discrétion de l'opérateur social
 - Sonnette d'alarme : a-elle été sollicitée oui / non
 - Perspective de relogement : oui / non / information non connue
- Accompagnement en cours : oui / non
 - Si oui : accompagnement intensif / accompagnement de soutien
 - Si non :
 - Mois de fin de l'accompagnement : MMAAAA
 - Motif de fin d'accompagnement : cadre réglementaire (selon l'agrément) / volonté du/de la locataire / volonté de l'opérateur social / autre

2.4

Données qualitatives

En parallèle des données principalement quantitatives, Bruss'help récolte également des données qualitatives. Celles-ci seront l'objet d'un formulaire dédié, transmis par mail à l'opérateur social avant le 31/12. L'opérateur social y répond entre le 1^{er} et le 15 janvier de l'année suivante.

L'opérateur social trouve les questions ouvertes suivantes :

- Partenariat avec les SISP et évaluation du dispositif 36 bis :
 - Selon vous, comment décrieriez-vous les partenariats existants dans le cadre de l'article 36 bis de l'AGRBC SISP ?
 - Est-ce qu'il y a des partenariats qui n'ont jamais abouti vers une convention ?
 - Et si oui, pourquoi selon vous ?
 - Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?
 - Quels sont au contraire les éléments moteurs / positifs que vous avez rencontrés ?
 - Avez-vous des suggestions d'amélioration à propos de ce dispositif réglementaire ?
- Partenariat avec Bruss'help dans le cadre du dispositif 36 bis :
 - Selon vous, comment se passe la collaboration avec Bruss'help ?
 - Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?
 - Quels sont au contraire les éléments moteurs / positifs que vous avez rencontrés ?
 - Avez-vous des suggestions d'amélioration des outils mis en place et du suivi organisé par Bruss'help ?

- Divers :
 - Avez-vous d'autres éléments que vous souhaitez partager ?

3. Mécanisme de la sonnette d'alarme

La convention-cadre prévoit la possibilité, tant pour l'opérateur que pour la SISP, de faire intervenir le mécanisme de la sonnette d'alarme dans le cas de difficultés liées à la collaboration, et de faire intervenir Bruss'help et la SLRB (cf Annexe 3).

Au cas où l'opérateur social voudrait activer ce mécanisme :

- Il contacte Bruss'help par mail (housing@brusshelp.org) et ce *le plus rapidement possible et au plus tard dans les 30 jours du constat en tenant compte de la nature de la difficulté et en précisant : la situation et les actions déjà entreprises par l'opérateur social et qui n'ont pas abouti à une amélioration de la situation* (cf Annexe 3) – en préciser au maximum le contexte, les acteurs en partie, les demandes et les pistes de solution, etc. ;
- Dans les 10 jours de cette interpellation, Bruss'help prendra contact avec la SLRB pour demander son intervention et trouver des solutions ;
- Fonction des solutions envisagées, *une réunion pourra avoir lieu entre l'opérateur social, la SISP et la SLRB – et ce le plus rapidement possible ou au plus tard dans les 30 jours de la demande introduite par Bruss'help.*
- Fonction des solutions dégagées, l'opérateur social tiendra Bruss'help informée des suites de cette interpellation – par mail (housing@brusshelp.org).

4. Contact

En cas de difficultés / questions, Bruss'help se tient à disposition de l'opérateur social – via housing@brusshelp.org.