

Date d'émission : 10-08-22

Date d'entrée  
en application : 15-08-22Rue de l'Association 15  
1000 Bruxelles[orientation@bruss'help.org](mailto:orientation@bruss'help.org)  
02 880 86 89

## A l'attention

- Des centres d'urgence et d'insertion du secteur de l'aide aux sans-abris : Centre Ariane, Centre Pierre d'Angle, Centres New Samusocial, Centre Croix-Rouge, Centres de la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, Centre Douche Flux, Maisons d'Accueil COCOM, COCOF et VG/VGC ;
- Des centres d'urgence et d'insertion et des centres d'hébergement collectifs des ressortissant.e.s ukrainien.ne.s : Centre Ariane 7 (Rode Kruis), Centre(s) d'urgence et centres collectifs mis en place ;
- Des dispositifs de prise en charge et d'orientation du public ukrainien et de migrants sans-abris : Gare du Midi, Brussel Health Orientation Center (« BHOC »), Hub Humanitaire ;
- Des équipes de travail social de rue et de maraude ;
- Des autorités communales, et particulièrement les SPOC désignés par chaque commune (1 SPOC par commune)
- Des CPAS, de leurs Présidents, Directeurs général Action Sociale et SPOC CPAS désigné par chaque commune
- Des secteurs connexes (santé mentale, assuétude, intégration sociale, etc.), y compris les services sociaux des hôpitaux et hôpitaux psychiatriques, les plannings familiaux et les maisons médicales situés sur le territoire régional
- Des deux structures d'appui à la communauté de niveau « généraliste » et de niveau « spécifique et vulnérabilités » (Annexe 15 et les 5 membres du collectif Ciré)
- Du centre fédéral d'hébergement de crise

## Copie pour information aux

- Madame Sophie Lavaux - Directrice générale BPS | Haut fonctionnaire ;
- M. Pierre Verbeeren – Coordinateur dispositif Ukraine en Région Bruxelloise ;
- Cabinet du Ministre Président Rudi Vervoort ;
- Cabinet du Ministre de la Santé et du Social Alain Maron ;
- Bourgmestres, Echevins des affaires sociales et Echevins de la prévention des 19 communes de la RBC ;
- Fédération CPAS Bruxellois
- Fédération des services sociaux (FdSS)
- Fedasil
- Chefs de corps des zones de Police de la RBC et du SPC.

La présente Circulaire porte sur les modalités d'orientation des bénéficiaires de la protection temporaire ukrainiens (BPTU) en situation de décrochage vers les dispositifs d'hébergement collectif, à compter du 15/08/2022<sup>1</sup>.

## 1. CONTEXTE

En mars 2022, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a activé la phase provinciale de crise et s'est doté d'une stratégie ambitieuse visant l'intégration des bénéficiaires de la protection temporaire ukrainiens (BPTU) sur son territoire. Fin juin, 50.000 personnes avaient obtenu la protection temporaire en Belgique et 17% (8.300) d'entre eux s'étaient installés à Bruxelles. La Capitale assiste aujourd'hui à un double mouvement : l'arrivée de nouvelles personnes (probablement 4.000 d'ici fin 2022 soit une

<sup>1</sup> Bruss'help est tributaire de la Région pour l'ouverture des centres d'hébergement collectif.

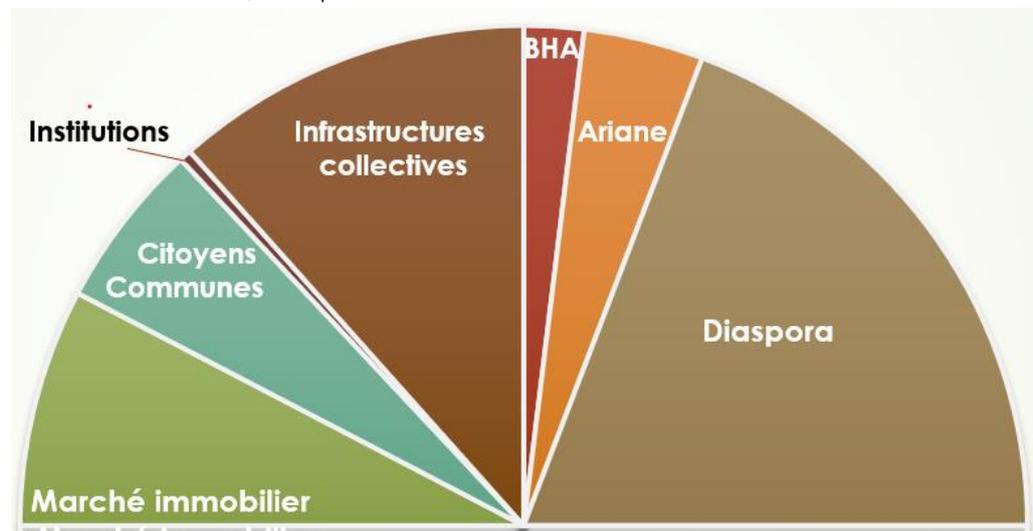
vingtaine par jour<sup>2</sup>) et le besoin de relais exprimé par les hébergeurs qui ont accueillis des familles ukrainiennes parfois pendant plusieurs mois.

Les BPTU connaissent des situations de logement assez diversifiées. Quelques 25% d'entre eux ont déjà pris un appartement en location sur le marché privé. La même proportion (+/-25%) est hébergée chez un citoyen bruxellois mobilisé par une commune. L'autre moitié des BPTU a trouvé une solution d'hébergement solidaire par elle-même via la diaspora et la communauté internationale sans passer par les communes.

La Région bruxelloise a donc décidé d'organiser 3 types d'hébergement additionnel :

- une offre de 3.000 places d'**hébergements collectifs** est en train d'être créée dans des infrastructures inoccupées, ou partiellement occupées (bureaux, cliniques, ailes de maisons de repos, etc.), et dont les premières places ont été disponibilisées début juillet. Ces sites réaménagés pour la circonstance sous la conduite de CityDev et du SPRB avec la collaboration de la SAU, de la SLRB, d'Urban, de Perspective et de Bruxelles Environnement, sont gérés par des organisations spécialisées dans l'accueil et la prise en charge de publics vulnérables (Nouveau Samusocial, Plateforme citoyenne et La Communica).
- une capacité d'accueil entre deux offres d'hébergement solidaire via plusieurs centaines de places d'**hébergement hôtelier** a été fournie par la *Brussels Hotel Association* (BHA), pouvant être utilisée comme solution de transit par les communes et les CPAS via le formulaire <https://helpukraine.bookingdesk.eu/en/p/request-form> pour une durée de séjour de maximum 14 jours et à 60 €/nuit la chambre double ou triple.
- un système de référencement vers des **institutions spécialisées** est en train d'être mis en place via les dispositifs santé et protection du Brussels Orientation centre (BOC) en cas de besoins spécifiques des BPTU les plus fragilisés (centres d'accueil pour personnes handicapées, victimes de violence, personnes affectées par des troubles psychiques...).

D'ici la fin de l'année, le dispositif ressemblera donc à ceci.



Bruss'help a été chargé par le Gouvernement régional d'une mission de dispatching vers les infrastructures collectives et, avec l'appui du Brussels Orientation Center (BOC), vers les institutions spécialisées, et ce, dans le cadre d'une extension de son mandat initial portant sur la coordination des dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion des personnes

<sup>2</sup> Moyenne calculée sur la période 01/06/2022 au 30/06/2022 selon les données relevées par le Centre de Crise Nationale, l'Office des étrangers, Fedasil, le Registre National et Statbel. En ligne : <https://statbel.fgov.be/fr/visuals/deplaces-ukrains>. Consulté le 04/07/2022.

sans-abri<sup>3</sup>. L'objectif de la Région est donc clairement de prévenir tout risque de sans-abrisme additionnel avec l'arrivée et le réhébergement des BPTU. La présente circulaire précise le fonctionnement du dispatching afin de permettre aux autorités locales (services communaux et CPAS) et au secteur de l'aide et des soins aux personnes sans-abri de faire appel à ce dispositif de dispatching.

## 2. OBJECTIFS DU DISPATCHING

Le dispatching vise à construire avec les autorités locales et le secteur sans-abrisme une solution adaptée à chaque situation qui permette de prévenir le décrochage social et le sans-abrisme. La présente circulaire règle les modalités de collaboration entre Bruss'help, les autorités locales (services communaux et CPAS), et le secteur de l'aide et des soins aux personnes sans-abri afin de **prévenir et intervenir face aux risques de/décrochages réels des BPTU conformément à l'approche d'universalisme proportionné** développée par la Task Force Ukraine et les GT afférents. Les dispositifs proposés, bien qu'adaptés aux spécificités du public BPTU, devraient être étendus et accessibles à toute personne en état de nécessité.

## 3. PUBLIC CIBLE DU DISPATCHING

Le public cible concerne uniquement les **BPTU inscrits au registre national de la population au sein de l'une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale** pour lesquels aucune solution de (re)logement n'a été identifiée par la commune ou le CPAS. Le dispositif faisant l'objet de la présente circulaire est à activer, **à titre résiduaire**, lorsque les autorités locales (services communaux et CPAS) ne sont pas en mesure de fournir une solution d'hébergement. L'intervention de Bruss'help vise à éviter que ces BPTU ne se retrouvent en situation de sans-abrisme, à titre préventif.

## 4. MODALITES D'ORIENTATION VERS LES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT

### 1) Le référencement – réseau d'aide et des soins et autorités locales (communes et CPAS)

Afin de pouvoir être orienté vers un dispositif d'hébergement, les BPTU et/ou personnes privées ne s'adressent pas directement à Bruss'help mais par l'intermédiaire de n'importe quel service ou opérateur de l'aide et des soins actifs en Région de Bruxelles-Capitale, des services sociaux et/ou de prévention relevant des 19 communes et CPAS de la Région. Bruss'help est un **service de 2<sup>ème</sup> ligne destiné uniquement aux demandes de professionnels des services envoyeurs** pré-identifiés. Hormis ce contexte spécifique d'absence de solution de (re)logement identifiée par les autorités locales, les demandes peuvent exceptionnellement émaner des deux structures d'appui à la communauté (Umbrella Refugee Council et les 5 membres du collectif Ciré) pour les personnes en situation de « non-accrochage social ». En résumé, les services envoyeurs pouvant référer une demande de relogement à la Cellule Orientation de Bruss'help sont les suivants :

- 1) les services communaux de la Région Bruxelles-Capitale (19) ;
- 2) les CPAS de la Région Bruxelles-Capitale (19) ;
- 3) les services d'aide aux sans-abris ;
- 4) les deux structures d'appui à la communauté de niveau (Umbrella Refugee Council et les 5 membres du collectif Ciré)

<sup>3</sup> Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri du 18 juin 2018.

Seules les demandes émanant des services envoyeurs précités peuvent être valablement traitées par Bruss'help. Toute demande émanant d'un tiers sera systématiquement renvoyée vers les autorités communales, Bruss'help n'intervenant qu'en deuxième ligne (sauf exceptions précitées – structures d'appui à la communauté).

Lorsqu'une demande arrive chez Bruss'help, cette dernière interpelle le niveau institutionnel local afin de débloquent des solutions de mise en hébergement, s'il s'avère que cette demande peut être traitée et assurée au niveau local. Bruss'help n'intervient qu'en dernier recours, une fois que les autorités locales ont bel et bien épuisé toutes les solutions de mise en hébergement. A cet égard, les communes qui n'ont pas encore investi la plateforme BeMyGuest sont invitées à renseigner toutes leurs offres et demandes d'hébergement avant de recourir au dispatching décrit dans la présente circulaire. L'état de l'offre disponible sur BeMyGuest sera vérifié et évalué de façon chronique par la Task Force Régionale à partir du 01/09/2022.

Les services envoyeurs réfèrent les profils énumérés (voir point 3) pour lesquels **aucune solution de (re)logement n'a été identifiée par les autorités locales** en transmettant les informations sommaires utiles à l'orientation des BPTU en recherche de solution de logement. Le service envoyeur communique nécessairement à Bruss'help les informations suivantes sur le BPTU demandeur :

- Nom, prénom
- Genre
- Date de naissance/âge
- Composition familiale
- Besoins spécifiques ou critères de vulnérabilité (si d'application)
- Commune de provenance, en précisant si le BPTU est inscrit ou non au registre national de cette commune
- Existence de revenus
- Lieu ou structure d'hébergement au moment de la demande
- Date à laquelle le BPTU devra quitter le lieu ou la structure dans laquelle il est hébergé au moment de la demande
- Animaux (oui/non)

Il est demandé aux services envoyeurs d'introduire une demande à Bruss'help **au plus tôt 7 jours calendrier avant la date à laquelle le BPTU devra quitter** le lieu ou la structure dans laquelle il est hébergé.

Les demandes sont introduites auprès de la Cellule Orientation de Bruss'Help, par téléphone au 02.880.86.89. Les horaires de la Cellule sont du lundi au vendredi (excepté jours fériés), de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30. Le service est également disponible par mail : [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org)

Lorsqu'une demande parvient à la cellule Orientation, celle-ci s'assure d'abord que :

1. Il n'y a pas déjà une possibilité de logement au niveau local, notamment via la plateforme BeMyGuest. Si une possibilité existe, la demande de relogement est renvoyée vers les autorités communales qui sont tenues de faire le nécessaire pour assurer un matching entre l'offre et la demande compte tenu des logements disponibles sur BeMyGuest. Les communes qui n'investissent pas réellement la plateforme BeMyGuest sont invitées à le faire et à recontacter Bruss'Help une fois qu'elles auront renseignées les offres d'hébergement disponibles sur le territoire, et après avoir introduit la demande de logement sur la plateforme sans avoir obtenu de *matching*.

2. S'il n'y a pas de possibilité de logement via BeMyGuest, il est demandé aux communes et CPAS d'activer l'option d'hébergement de transit en hôtel proposée par la *Brussels Hotels Association*. Des places en hôtel peuvent être octroyées au BPTU, via *Brussels Booking Desk* (BBD), pour une durée de 14 jours maximum, le temps de permettre aux autorités locales de débloquer des solutions de logement plus pérennes. Seules les communes et CPAS peuvent faire la demande auprès de ce BBD, au moyen du formulaire en ligne suivant : <https://helpukraine.bookingdesk.eu/en/p/request-form>. Bruss'help n'effectue pas les demandes de logements en transit en hôtel. La demande doit émaner de la commune ou du CPAS.
3. Si aucune solution de logement n'a pu être trouvée via ces deux canaux, Bruss'help recherche une place pour le BPTU via les dispositifs d'hébergement collectifs mis en place par la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le cas où les BPTU référés à la Cellule Orientation par les services envoyeurs, présentent des besoins spécifiques (ex : personne âgée, personne présentant des troubles psychiatriques), Bruss'help enregistre la demande de mise en logement et oriente le bénéficiaire vers une structure habilitée (ex : maison de repose, IHP) avec l'appui du Brussels Orientation Center (BOC) et les acteurs du secteur d'aide et de soins.

## 2) Modalités d'hébergement au sein des centres d'hébergement collectif

Les modalités d'hébergement sont différentes pour chacun des centres d'hébergement collectif mis en place par la Région. Les modalités du centre vers lequel le bénéficiaire est orienté seront communiquées au service envoyeur après confirmation de l'admission du bénéficiaire (voir point 5). Toutefois, les modalités d'hébergement des centres peuvent être résumées comme suit :

- L'hébergement est payant à charge des BPTU :
  - pour les logements dotés de lits, 225€/mois/adulte et 75€/mois/mineur
  - pour les logements non dotés de lits 150€/mois/adulte et 50€/mois/mineur.

Ce paiement peut être ventilé par le CPAS compétent via le revenu d'intégration sociale perçu par les BPTU. Les informations relatives au paiement de l'hébergement seront transmises aux BPTU une fois leur entrée effective au centre d'hébergement collectif.

- Au niveau des repas, il existe trois options :
  - des centres avec cuisine individuelle (pas de frais de repas, les BPTU sont invités à cuisiner eux-mêmes)
  - des structures avec cuisines collectives (soit accès gratuit à la cuisine, soit repas payants, facultatifs, à charge des BPTU - 8€/jour/adulte et 4€/jour/enfant)
  - des structures sans aucune possibilité de cuisine.
- Les animaux sont, à priori, interdits (à voir en fonction du centre d'hébergement).
- Hébergement à moyen/long terme (pas de court terme pour éviter un turn-over et pour promouvoir la mise en place d'une collectivité dynamique)

## 5. MODALITES D'ATTRIBUTION

1/ Sur base des informations récoltées et transmises par les services envoyeurs, la Cellule Orientation se charge de chercher un lieu d'hébergement adapté aux besoins du BPTU. Il s'agit d'orienter directement le bénéficiaire vers :

- 1° une solution d'hébergement en commune de provenance (chez les particuliers ou en hôtel) ;
- 2° un centre d'hébergement collectif pré-identifié par Bruss'help, en cas d'épuisement de solution au niveau local ;

3° une structure habilitée en tenant compte de la spécificité des besoins identifiés (ex : maisons de repos, IHP, etc.), avec l'appui du Brussels Orientation Center et des partenaires du secteur d'aide et des soins.

Bruss'help cherche des correspondances entre les candidatures de BPTU en situation de décrochage, les critères d'admission en centre d'hébergement collectif, et les places disponibles sur base d'un suivi de l'état de l'occupation de ces centres. Les critères utilisés pour la sélection sont :

- La date de la demande d'hébergement complète, une fois que la demande est considérée comme recevable par la Cellule Orientation ;
- La composition de la famille (p.ex tous les centres d'hébergement collectif ne peuvent matériellement accueillir une famille de 5 personnes) ;
- L'existence de vulnérabilités spécifiques.

Les services envoyeurs ne peuvent pas directement envoyer les bénéficiaires vers les centres d'hébergement collectif ou les opérateurs gestionnaires des centres (dénommés « services receveurs » ci-après). Le dispatching s'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. En cas de saturation totale des places en centres d'hébergement collectif, Bruss'Help préviendra les services envoyeurs par mail.

Les services receveurs communiquent chaque jour de la semaine à Bruss'help l'aperçu des places disponibles à l'adresse suivante : [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org).

**Note 1 :** *la Cellule assure la liaison avec les services receveurs afin de réaliser le suivi de l'état d'occupation de ces dispositifs.*

**Note 2 :** *Aucune visite des centres d'hébergement collectif par le/les BPTU ne sera autorisée avant leur admission effective en centre.*

2/ Lors d'une attribution, Bruss'Help envoie un mail de confirmation de l'admission du/des BPTU au centre d'hébergement collectif au service envoyeur, avec un responsable du centre d'hébergement collectif en copie, en précisant :

- L'adresse du centre attribué
- Les modalités d'hébergement
- La date d'admission prévue

Le service envoyeur présente les informations énumérées ci-dessus au.x BPTU. Après acceptation par ce.s dernier.s d'intégrer le centre, le service envoyeur informe Bruss'Help et le responsable du centre de l'heure d'entrée prévisionnelle du/des BPTU au centre. Le responsable du centre est invité à prendre contact directement avec le service envoyeur afin de gérer l'arrivée/l'entre en logement des BPTU.

3/ Une fois l'admission du/des BPTU au centre, le service receveur informe Bruss'help de l'admission et de la date d'arrivée effective du/des BPTU par mail, à l'adresse suivante : [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org) – le service confirme l'arrivée de la personne dans les 24h à compter de son heure d'entrée effective.

4/ Lorsque le service envoyeur ne parvient pas à joindre la personne intéressée, ou si la personne intéressée ne se présente pas au rendez-vous fixé avec le partenaire, la personne intéressée maintient sa place prioritaire sur la liste d'attente maximum 2 jours ouvrables. Si l'intérêt de la personne est confirmé, une nouvelle proposition de « matching » sera transmise au plus vite (en fonction des autres places disponibles). Si l'intérêt n'est pas confirmé, les données de la personne sont enlevées de la liste et

supprimées selon le RGPD. Tout refus du BPTU face à une solution proposée par Bruss'help est enregistré via Bruss'help à des fins de monitoring<sup>4</sup>.

5/ Si le BPTU quitte l'hébergement collectif, le service receveur informe Bruss'help de la date de sortie d'hébergement collectif et, si elle est connue, de la raison.

## 6. SUIVI ET MONITORING DES CAS DE DECROCHAGE

Bruss'help est mandatée pour faire un reporting mensuel auprès de la TaskForce, au GT 1 (Logement) et GT 6 (Protection) sur le recours à ce dispositif d'orientation. Afin de quantifier le nombre de BPTU face à des risques de/décrochages réels, les équipes de Bruss'help tiennent un monitoring des contingents et détections de situations à risque signalés par les services envoyeurs.

Ce monitoring sert à la fois :

- D'outil de référencement puisque les équipes de la Cellule Orientation renseignent les données sur les profils signalés par les services envoyeurs pour lesquels aucune solution de (re)logement n'a été identifiée au niveau local afin de les orienter vers une solution d'hébergement.
- D'outil de monitoring puisque les équipes de la Cellule Recherche Action extraient chaque mois les résultats à des fins d'analyse et de reporting auprès de la Task Force, du GT 1 (Logement) et du GT 6 (Protection).
- 

Pour ce dernier, il s'agit d'un outil simplifié, par l'intermédiaire duquel il est possible de quantifier le nombre exact de personnes parmi le public-ciblé (visé au point 2 ci-dessous) référés par les services envoyeurs. Pour ces personnes, les informations suivantes sont précisées

- Profil des demandeurs (couple, famille, femme/homme isolé.e)
- Genre
- Commune de provenance
- Hébergement précédent
- Orientation réalisée

3/ Pour toutes questions et remarques relatives à l'utilisation du monitoring Ukraine, vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivant : [monitoring@brusshelp.org](mailto:monitoring@brusshelp.org)

## 7. SIGNATURES



Bram Fret  
Vice-Président de Bruss'help

BRUSS'HELP  
Rue de l'Association-15-Verenigingstraat  
Bruxelles 1000 - Brussel  
02/680.66.69

François BERTRAND  
Directeur



François Bertrand  
Directeur de Bruss'help

<sup>4</sup>Les données personnelles de l'utilisateur transmises à Bruss'help ne sont accessibles qu'à la Cellule Orientation. Le partage de données personnelles envers les partenaires des dispositifs d'hébergement relève du secret professionnel et est réglé par convention. Afin d'être en conformité avec le RGPD, la cellule 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 du dispositif orientation.