

circulaire 7ter

Novembre 2021

Rue de l'Association 15
1000 Bruxellesorientation@bruss'help.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 01/11/21 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 des 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.

Dans le cadre des deux dispositifs coordonnés par le CPAS de la Ville de Bruxelles, le public-cible accueilli au sein de ces dispositifs est le suivant :

- a. Jeunes sans-abri (H/F/X) âgés entre 18 et 25 ans détectés par les services du CPAS de Bruxelles ou détectée par Bruss'help avec pour lieu de vie principal le territoire de 1000 Bruxelles (total de 10 places)
- b. Femmes sans-abri majeures avec enfant(s) à charge (monoparentalité) (30 places adultes)

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

La répartition des places disponibles au sein de la structure d'hébergement entre le CPAS de Bruxelles-Ville et Bruss'help se fera comme suit : 1/3 des personnes hébergées seront orientées via Bruss'help, 2/3 des personnes hébergées seront orientées via le CPAS. Les personnes orientées devront être des personnes sans-abri :

- a. Soit âgées entre 18 et 25 ans détectées par les services du CPAS de Bruxelles ou détectée par Bruss'help avec pour lieu de vie principal le territoire de 1000 Bruxelles (total de 10 places)
- b. Soit des femmes majeures avec enfant(s) à charge (monoparentalité) (30 places adultes)

Afin de pouvoir rentrer dans un de ces dispositifs sociaux, il est demandé aux personnes intéressées d'introduire une demande via l'intermédiaire soit de Bruss'help, soit du CPAS de Bruxelles-Villes.

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'orientation par fiche sociale :

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 ou au CPAS de la Ville de Bruxelles. 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.

Le CPAS, lorsqu'il a trouvé un candidat, informe la Cellule Orientation, de préférence par mail à l'adresse suivante orientation@brusshelp.org 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 téléphone au 02/880.86.89.

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.

La Cellule Orientation de Bruss'help reçoit les informations et les enregistre dans sa base de données, conformément à ses missions de monitoring, et dans le respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel.

Procédure d'attribution pour le 1/3 des places alloué à Bruss'help :

Bruss'help identifie sur base de la liste d'attente déjà existante et sur base des appels téléphoniques (circulaire 7) les personnes correspondant au public cible des dispositifs susmentionnés.

Bruss'help rédige la fiche sociale reprenant les infos 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

Bruss'help envoie cette fiche sociale au coordinateur social des deux dispositifs gérés par le CPAS de Bruxelles-Ville. Une fois la fiche reçue, le coordinateur fait l'entretien avec le candidat. La fiche sociale est validée par le conseil de l'aide sociale du CPAS de Bruxelles-Villes qui se tient chaque mercredi. Le coordinateur informe Bruss'help de la validation ou non du candidat présenté

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 et le CPAS de Bruxelles-Villes cherchent 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/au CPAS ; et
- La composition de la famille*

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

2/ Lors d'une attribution, Bruss'help/le CPAS 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/au CPAS 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'.

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.).