

MASTERPLAN DE FIN DU SANS-CHEZ-SOIRISME

*La stratégie opérationnelle bruxelloise pour sortir
d'ici 2030 de la fatalité via la prévention,
l'accompagnement et le logement.*

**Version déposée par le Comité restreint
devant le Conseil d'Administration
12 mars 2024**

Introduction	6
Travaux préparatoires du Masterplan.....	6
Diagnostic fondant le Masterplan	8
Cadres théorique et politique structurant le Masterplan	12
Définitions	14
Abréviations	16
AXE 1 La prévention primaire	17
MESURE 1 : Démocratiser le marché immobilier, développer le logement (à loyer) social et, progressivement, un nouveau pilier de sécurité sociale pour le logement.....	17
MESURE 2 : Créer un dispositif régional de prévention des pertes de logement.....	18
MESURE 3 : Développement de la Communauté de pratique (ex GT1)	19
MESURE 4 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans-chez soirisme dans le secteur de l'aide à la Jeunesse (FR / NL).....	21
MESURE 5 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans-chez soirisme dans le secteur de la santé	22
MESURE 6 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans-chez soirisme dans le secteur des prisons	23
MESURE 7 : Soutenir un plan global d'aide et d'accompagnement des victimes de violences domestiques.....	24
MESURE 8 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans-chez-soirisme dans le secteur de la Migration	25
MESURE 9 : Contribuer aux travaux sur la transition énergétique	27
MESURE 10 : Organiser une veille sur les interactions entre les Régions.....	28
AXE 2 La prévention secondaire (intervention précoce)	29
MESURE 11 : Augmenter quantitativement la captation de logements durables.....	30
Sous-Mesure 11.1.: Conventions avec les SISP	31
Sous-Mesure 11.2.: Conventions avec les AIS.....	31
Sous-Mesure 11.3.: Conventions avec les Régies communales et de CPAS.....	31
Sous-Mesure 11.4.: Conventions avec le Fonds du Logement.....	31

Sous-Mesure 11.5.: Conventions avec les Maisons de Repos (et de soins), avec les MSP et les IHP.	32
Sous-Mesure 11.6.: Conventions avec les bailleurs privés.....	32
Sous-Mesure 11.7. : Conventions pour du logement temporaire	32
Sous-Mesure 11.8.: Prise en gestion publique de logements inoccupés	33
Sous-Mesure 11.9.: Généralisation du mécanisme d’attribution par le Consortium d’attribution de logements.....	34
Sous-Mesure 11.10.: Monitoring du logement durable pour personnes sans-chez-soi	34
MESURE 12 : Un mécanisme coordonné d’accompagnement de sortie de rue (FISSA).....	34
MESURE 13 : Eviter le passage par le sans-abrisme.....	35
Sous-Mesure 13.1. : Augmenter le nombre de logements de transit et de baux glissants des autorités locales	36
Sous-Mesure 13.2. : Création de logements temporaires collectifs et développement des logements solidaires.....	37
Sous-Mesure 13.3. : Les hôtels comme solution précoce évitant le centre d’hébergement d’urgence avant un relogement.....	37
MESURE 14 : Redéfinir la place de l’urgence	37
Sous-Mesure 14.1.: Réduire et valoriser la réponse par l’urgence	38
Sous-Mesure 14.2.: Une orientation rapide vers le logement, le transit ou l’insertion	38
Sous-Mesure 14.3.: Le centre d’hébergement de transit	39
Sous-Mesure 14.4.: Le centre d’hébergement de crise	40
Sous-Mesure 14.5. : L’hébergement citoyen	40
MESURE 15 : Développer massivement l’accompagnement en logement.....	40
Sous-Mesure 15.1. : Modèle Housing First	41
Sous-mesure 15.2. : Modèle de la Guidance à domicile	41
Sous-mesure 15.3. : Modèle du post-hébergement	42
MESURE 16 : Tenir compte du public des personnes sans titre de séjour via un double dispositif .	42
Sous-Mesure 16.1. : Les Centres d’Accueil et d’Orientation et le programme de Détermination du Trajet Migratoire	42
Sous-mesure 16.2. : Un programme de Finalisation du Trajet Migratoire (FTM).....	43
Sous-Mesure 16.3. : Les Occupations temporaires négociées.....	43
MESURE 17 : Créer un point centralisé d’information, de dispatching, d’appui à l’orientation et de monitoring.....	45
Sous-Mesure 17.1.: Les principes généraux.....	45

Sous-Mesure 17.2 : Information et signalement.....	45
Sous-Mesure 17.3 : Dispatching vers les places d’hébergement d’urgence.....	46
Sous-Mesure 17.4.: Orientation vers les solutions spécifiques, plus stables voire pérennes.....	47
Sous-Mesure 17.5. : Mécanisme de préconisation et d’orientation, y compris les orientations de situations complexes.....	47
Sous-Mesure 17.6. : Cellule de monitoring.....	48
MESURE 18 : Actions spécifiques relatives aux migrants.....	48
MESURE 19 : Actions spécifiques relatives aux mineurs.....	50
AXE 3 : La Prévention tertiaire	51
MESURE 20 : Assurer la portabilité des droits ouverts par les CPAS	51
MESURE 21 : Un programme Right First 2.0. à grande échelle couplant Emploi et Logement	52
MESURE 22 : Développer l’accès et le maintien en adresse de référence.....	52
MESURE 23 : Développer un double dispositif d’appui à l’accompagnement des situations de « rupture » ou « complexes »	53
Sous-Mesure 23.1. : Eviter les situations de rupture potentielles	53
Sous-Mesure 23.2. : Mutualiser les compétences pour répondre aux situations les plus complexes.....	54
Sous-Mesure 23.3. : Pour le public avec assuétude	54
MESURE 24 : Disposer d’une approche MENA pour la Région bruxelloise.....	56
MESURE 25 : Développer un plan de veille sanitaire et un processus régional d’affiliation à l’AMU	57
MESURE 26 : Développer un effort collectif d’amélioration de la qualité de l’accompagnement ...	58
MESURE 27 : Créer et opérationnaliser un fonds de rénovation pour des lieux d’accueil et d’hébergement de qualité.....	58
MESURE 28 : Permettre à chaque personne de disposer d’un porte-documents électronique	59
MESURE 29 : Interdire la dématérialisation complète et garantir à l’accès physique	60
MESURE 30 : Renforcer l’attractivité des métiers de l’aide et des soins	61
Sous-Mesure 30.1.: Pair-aidants et experts du vécu.....	61
Sous-Mesure 30.2.: Financement des travailleurs	61
Sous-Mesure 30.3. : Pénibilité du travail, manque d’effectifs et reconnaissance du travail social	62
AXE 4 Prévention des violences institutionnelles & mobilisation de la voix des ayants droit	64

MESURE 31 : Nourrir la déontologie professionnelle et institutionnelle.....	64
MESURE 32 : Les ayants-droits connaissent le processus de dépôt de plaintes au niveau du service, de l'administration d'agrément du service et de l'Ombudsman de la Région.....	65
MESURE 33 : Impliquer les ayants-droit à chaque niveau, de la gouvernance à la gestion des plaintes	65
MESURE 34 : Renforcer la pratique des supervisions/intervisions des travailleurs sociaux, pair-aidants et volontaires dans chaque centre.	66
MESURE 35 : Construire une "école" de formation à la prévention du sans-chez-soirisme capable de délivrer des certificats universitaires aux travailleurs et aux ayant-droits.	66
Gouvernance du Masterplan.....	68
Nature du Masterplan et lien avec la décision politique	68
Mise en oeuvre du Masterplan	68
Le processus de budgétisation	69
Le processus d'enrichissement.....	69
Le processus de mise en œuvre	69
Le processus de monitoring et d'évaluation	69
Pilotage du Masterplan par le Comité de Coordination.....	69
Dialogue inter-institutionnel	70
Annexes	72
Annexe 1 : Liste des travaux préparatoires.....	72
Enquête préliminaire.....	72
Trois journées de dialogue :	72
Lieux de construction :	72
Réunions de consultation :	73
Contributions écrites:.....	73
Séance inter-fédération AMA-BICO du 30/01/2024 :	74
Annexe 2 : Liste des membres du Conseil d'Administration de Bruss'help	74
Annexe 3 : Liste des membres du comité restreint.....	74

Introduction

Travaux préparatoires du Masterplan

Comment rompre avec le phénomène du sans-chez-soirisme à Bruxelles ? Peut-on y arriver d'ici 2030, année du bilan des Objectifs de Développement durable pour l'Organisation des Nations Unies, échéance fixée par l'Union Européenne pour mettre fin au sans-chez-soirisme ?

Les Bruxellois font le constat alarmant de la forte augmentation du nombre de personnes au logement précaire, ou sans chez soi, ou encore à la rue. Il serait donc inconcevable que les acteurs publics, privés et associatifs (bruxellois ou concernés par Bruxelles) ne s'associent pas à cet objectif européen.

Le Masterplan présenté ici est la stratégie opérationnelle dont ils se dotent pour rompre avec le phénomène du sans-chez-soirisme. Cette stratégie porte sur une durée de 6 ans de 2024 à 2029. Le Masterplan est le fruit d'un large processus de concertation et de co-création mené en 2023 par Bruss'help et son Comité Restreint¹.

Plus ou moins 200 professionnels et personnes ayant une expérience de sans-chez-soirisme y ont contribué. C'est un effort collectif exceptionnel.

Le Comité restreint s'est d'abord défini une méthodologie de travail. Le choix a été fait de s'appuyer sur les travaux qui ont déjà été menés, y compris dans d'autres pays. Il a retenu 3 stratégies préexistantes pour baliser la méthode :

- les 4 niveaux de prévention de l'Organisation Mondiale pour la Santé,
- les 5 objectifs identifiés par la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abris,
- la Déclaration de Lisbonne qui balise les ambitions européennes.

Ces stratégies ont posé le cadre.

Le Comité restreint a alors organisé trois journées de réflexions sous forme de dialogue participatif. Y ont été conviés le secteur de l'aide aux sans-chez-soi, les secteurs connexes (le logement, l'aide à la jeunesse, la santé physique et mentale, les maisons de justices, les assuétudes, les migrations, les violences conjugales etc.) ainsi que des ayants-droits et des experts du vécu.

Ces 3 journées de dialogue participatif ont permis d'entendre une douzaine d'experts et de débattre des quatre niveaux de prévention de l'OMS et des 5 objectifs de la FEANTSA

- d'abord pour formuler un diagnostic (jour 1),
- ensuite pour identifier les ressources disponibles (jour 2),
- enfin pour identifier les ressources indispensables mais insuffisantes ou manquantes (jour 3).

Sur base du matériel récolté, Bruss'Help a rédigé un premier draft de Masterplan qui a été déposé fin août 2023.

Ce draft a été :

¹ Voir la composition du Comité restreint en annexe

- travaillé, depuis septembre 2023 au sein du Comité restreint (10 séances de travail)²,
- rerédigé par ses membres en fonction des débats et apports,
- débattu dans une vingtaine de cénacles³ associatifs et de comités de direction d'administrations publiques fédérales, communautaires ou régionales.

Le 11 mars 2024, le Comité restreint a présenté un document consolidé au Conseil d'administration⁴ de Bruss'Help pour approbation.

Le 15 avril 2024, le Masterplan a été présenté aux acteurs bruxellois, associatifs, services publics, politiques, locaux, régionaux ou nationaux de tous les secteurs concernés par le sujet.

Commence alors un quadruple processus :

- Un processus de budgétisation de chaque mesure.
- Un processus d'enrichissement : Chaque acteur qui se sent concerné est invité à faire connaître ses mesures prioritaires, les mesures pour lesquelles il/elle est prêt à contribuer et celles qui gagneraient à être retravaillées.
- Un processus de négociation avec les autorités concernées pour la mise en œuvre des premières mesures prioritaires.
- Un processus de monitoring et d'évaluation.

Le Masterplan sera évalué et amendé en 2025 et en 2027 afin de tenir compte de l'évolution du contexte, des nouvelles propositions formulées par les acteurs et des résultats engrangés.

Le Masterplan est une proposition globale, concertée et coordonnée qui offre une direction, des perspectives de solutions et la base d'une négociation sur les moyens opérationnels à mettre en œuvre. Enormément de travail reste à faire. Il y a probablement même des angles morts qu'il faudra éclairer. Dans sa méthodologie itérative, le Masterplan permet d'intégrer toutes les réflexions qui naitront entre 2024 et 2030 afin de rassembler toutes les énergies autour d'un objectif commun : prévenir le sans-chez-soirisme, accompagner les personnes qui en ont besoin et permettre à chacun de disposer d'un logement durable.

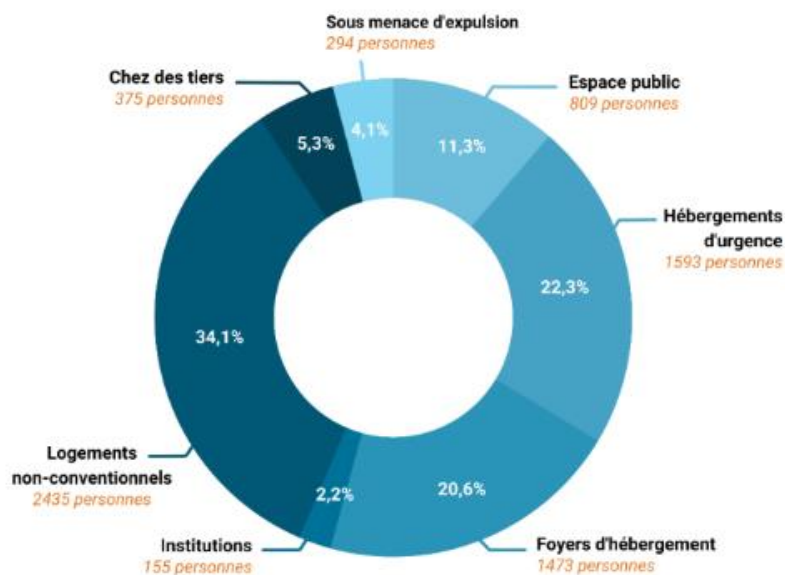
² Voir annexe sur les travaux préparatoires p. 73.

³ Voir annexe sur les travaux préparatoires p. 74.

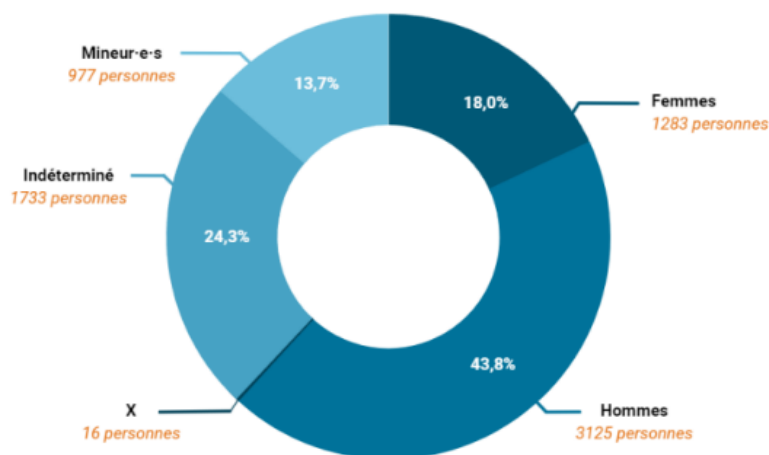
⁴ Voir annexe sur la liste des membres du CA de Bruss'help voir annexe p. 75.

Diagnostic fondant le Masterplan

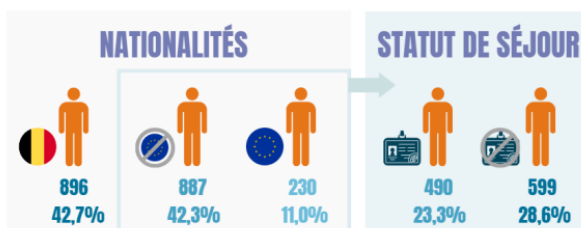
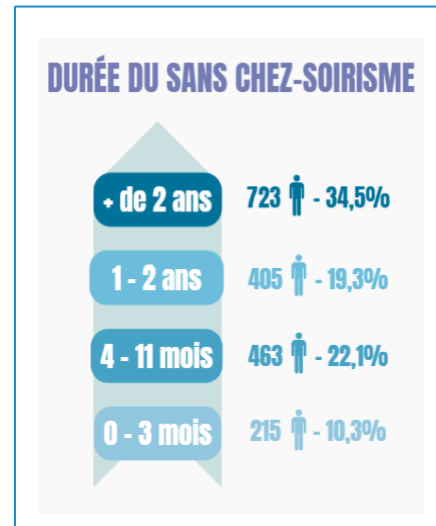
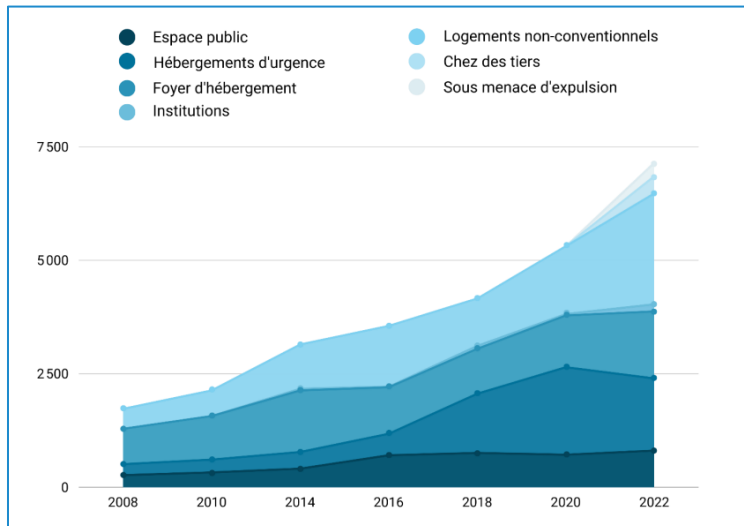
Il est difficile de quantifier le sans chez-soirisme et le mal logement à l'échelle d'une région. Chaque personne vit une situation complexe. Le dénombrement réalisé tous les deux ans par Bruss'help s'efforce toutefois de couvrir au mieux les différentes situations grâce à la collaboration de très nombreux·euses acteur·rice·s. Chaque dénombrement sous-estime le phénomène puisqu'il ne prend qu'une photographie à un instant T. La nuit du 8 au 9 novembre 2022, 7.134 personnes ont été recensées. La méthodologie de 2022 s'est améliorée et a donc permis de visibiliser des situations qui ne l'étaient pas en 2020. Si on supprime le biais méthodologique le nombre de personnes recensées s'élève à 6.317 personnes, soit une augmentation de 18,9% par rapport à la dernière édition en novembre 2020.



RÉPARTITION SELON L'ÂGE ET LE GENRE



Si l'on projette les mêmes tranches d'âge et de genre sur les 24,3% de personnes dont l'âge et le genre n'ont pu être déterminé, la Région bruxelloise connaîtrait 23,8% des femmes adultes (1.697), 57,9% d'hommes adultes (4.129) et 18% de mineurs (1.291).



Le volet qualitatif du dénombrement de 2022 a permis d'approfondir la réalité de 2.097 personnes. Il va de soi que les données qualitatives ne sont disponibles que pour les personnes qui bénéficient d'un accompagnement social. Les données doivent donc être lues avec ce prisme-là. Comment expliquer cette situation ? Quel est le diagnostic que formule le Masterplan ?

D'abord, voyons ce qu'en disent les personnes concernées. Le Syndicat des Immenses⁵ par exemple explique le sans-chez-soirisme par quatre concepts inventés par les Immenses pour décrire ce qu'ils constatent :

- **l'hierarchisme** qui signifie que, pour la société, toutes les vies humaines n'ont pas la même valeur.
- **le désuniversalisme** c'est-à-dire notre capacité à organiser le "deux poids, deux mesures" : à situation égale, traitement différent.
- **l'allomorphisme** c'est-à-dire notre capacité à mettre en place pour les personnes sans chez-soi de dispositifs auxquels ceux qui les conçoivent ne recourraient jamais pour eux-mêmes ou pour leurs proches.
- **la nécropolitique** ou comment rendre la vie des personnes impossible et "les punir d'être encore vivantes".

Encadré 1 : Les ayants-droits présentent une relative perte de confiance dans les solutions qu'on leur propose⁶.

Plus fondamentalement encore, le sans-chez-soirisme serait considéré par nos sociétés, par nos dirigeants, par nos citoyens, comme une fatalité : ce serait "la faute à pas de chance" qu'une personne ou qu'un ménage vive sans chez-soi. On devrait donc s'en accommoder. D'où les quatre concepts ci-dessus pour décrire cet accommodement. C'est ce qui conduit l'Union des SDF à signer chacun de ses communiqués d'un "L'indifférence

⁵ « Immense », acronyme de "Individu dans une Merde Matérielle Énorme mais Non Sans Exigences". Le Syndicat des immenses se définit comme un lobby citoyen, une start-up sociétale post-charité, un corps intermédiaire, un interlocuteur soci[ét]al, un laboratoire psycho-social et philosophique de réflexions politiques, d'actions engagées et de propositions constructives en faveur des personnes en non- logement ou en mal-logement.

⁶ Ce constat a été émis lors de la table ronde posant un diagnostic sur les violences et injustices institutionnelles en date du 17/02/2023

due". C'est le sens de la question malicieuse ou glaçante posée à chaque réunion par le Front des SDF : "dites-nous un peu si les SDF vont mieux grâce à tout l'argent que vous mettez dans les politiques d'aide aux personnes et d'hébergement ?". L'asbl Diogènes ne dit rien d'autre lorsqu'elle estime que "le fossé se creuse un peu plus entre le monde de la rue et le monde social intégré. Il faut donc aller voir sur le terrain qui sont ces sans-abri "réfractaires" aux services offerts et comment ils vivent dans des conditions aussi précaires".

Le Masterplan doit donc inverser la tendance au fatalisme et à l'indifférence. Il doit permettre d'aller à la rencontre des personnes en mettant en place des "vraies" solutions.

Mais des "vraies" solutions à quoi ? Il ressort de notre première journée d'étude préparatoire au Masterplan que le diagnostic tourne autour de quatre grands vecteurs de sans-chez-soirisme :

Vecteur 1	Le manque de logements décents et accessibles. C'est le vecteur le plus évident. Pourtant, il est loin d'épuiser la question des causes du sans-chez-soirisme.
Vecteur 2	Les politiques migratoires. Elles laissent un nombre croissant de personnes sans statut et sans solution et sont aussi source de pathologies physiques et mentales.
Vecteur 3	La pauvreté, les rapports sociaux, les inégalités acceptées, les différents types de discriminations et parfois même la violence. On parle ici du manque de ressources mais plus fondamentalement de la capacité de nos sociétés à construire des inégalités, à les structurer et à générer de l'indifférence voire du rejet pour celles et ceux qui sont relégués en bas de l'échelle sociale.
Vecteur 4	L'état de santé physique et mentale des personnes qu'il faut évidemment lire dans le cadre des déterminants de la santé. Mais la santé impacte tellement fort le sans-abrisme qu'il y a lieu de s'y arrêter pour elle-même et pas uniquement à partir de ses déterminants.

Les causes du sans-chez-soirisme sont à trouver du côté de tous les mécanismes d'exclusion. Au-delà de ce que le Masterplan peut tenter, les politiques de logement, les politiques migratoires, les politiques sociales et de santé, les politiques de justice et de réparation... ont un impact majeur sur la fabrique du sans-chez-soirisme. Fin 2029, nous nous réveillerons peut-être heureux d'avoir réussi alors que ce qui aura permis de sortir du paradigme de la fatalité vient de réformes pensées ailleurs que par le Masterplan. A l'inverse, nous devons peut-être constater en fin de processus que les rangs des sans-chez-soi ont grossi alors que tout le Masterplan aura été réalisé, tant les éléments externes sont puissants.

Par contre, ce qui est certain, c'est que ce diagnostic explique pourquoi les solutions ne viendront pas du seul secteur de l'aide aux personnes sans-chez-soi. Le secteur peut et va contribuer mais les solutions sont à négocier avec les grands acteurs du logement, de la migration, de la santé et des inégalités. Ce diagnostic explique aussi pourquoi, tant que ces vecteurs ne seront pas travaillés, l'urgence restera la norme. Le douloureux clivage entre l'urgence (accueillir des personnes qui n'ont pas de logement) et l'insertion (construire des solutions structurelles avec ces personnes) reporte à l'intérieur du secteur un problème qui le dépasse largement.

Encadré 2 : D'ailleurs, les travailleurs du secteur présentent des signes d'épuisement face à l'addition des crises et l'organisation massive de la réponse via des mécanismes d'urgence.

Il faut donc changer de paradigme. Cette exigence est revenue sans cesse dans les travaux préparatoires du Masterplan. Nous faisons fausse route. L'étude⁷ réalisée par le DULBEA sur le coût du sans-chez-soirisme en atteste sur le plan économique : reloger ne coûte pas plus cher que la politique actuelle. Le nouveau paradigme proposé par le Masterplan marche sur deux pieds : la prévention et le logement.

⁷ BAYENET B., CARLIER J., TOJEROW I., VERDONCK M., [Rapport final : Le sans-chez-soirisme : suite ou fin ?](#), ULB (DULBEA), 2022.

Encadré 3 : Depuis longtemps, il est évident que ce qui manque le plus est un plan de prévention.

Le Masterplan est un plan de prévention et un accès au logement. Ce nouveau paradigme de la prévention et du logement impose de sortir du secteur et de négocier avec les autres secteurs, comme... le logement, la migration, la santé et les précarités. Les solutions actuellement mobilisées s'élargissent donc aux solutions et aux ressources à disposition dans ces secteurs connexes.

Le Masterplan s'inscrit donc comme une réponse à :

- La perte de confiance des personnes dans les solutions proposées
- L'essoufflement des travailleurs du secteur dans la réponse aux crises, dans les mécanismes d'urgence et dans le cul-de-sac des réponses structurelles
- L'absence d'un plan de prévention du sans-chez-soirisme.
- L'angle mort des politiques d'aide aux personnes : le logement.

Ces quatre constats essentiels ne peuvent occulter d'autres constats importants :

- L'augmentation du non-recours aux droits : l'incompréhension face à la complexité de la régulation sociale, la pesanteur des procédures administratives et l'inadéquation des réponses institutionnelles détournent les ayants droits et aggravent leur situation. On lira à cet égard les productions de l'Observatoire bruxellois du Social et de la Santé⁸.
- La crise politique de l'accueil des migrants : depuis 2010, les réponses fédérales aux arrivées de demandeurs de protection internationale conduisent la Région bruxelloise à connaître une succession de situations chaotiques et surtout des milliers de migrants à vivre en situation de rue. On lira à cet égard les différents rapports du Hub humanitaire et des ONG⁹.
- La mobilité intra-européenne : parmi les personnes sans-chez-soi figure une part importante (plus de 10%) de personnes de différentes nationalités européennes, avec pour la moitié d'entre eux, une durée de séjour à la rue particulièrement longue. On lira à cet égard le rapport de Diogènes¹⁰.
- La pénurie de travailleurs sociaux et de personnel médical, et l'augmentation non quantifiée mais ressentie de l'absentéisme médical et des burn out professionnels.
- La structure institutionnelle belge : elle confie l'ordre public et donc la possibilité de vivre en rue aux bourgmestres, l'aide aux personnes aux Communautés, le logement aux Régions, la migration au fédéral, la santé à quasiment toutes les composantes de l'Etat. Cette structure est plus complexe encore à Bruxelles.
- La structure du marché immobilier bruxellois : Le plan d'Urgence Logement dresse un constat clair : *"le problème n'est pas le manque de logements disponibles mais l'inaccessibilité grandissante à ces logements pour une partie de plus en plus importante de la population"*¹¹. Les Bruxellois disposent d'un revenu moins important que les Wallons et les Flamands tandis que les loyers y sont plus chers et que les discriminations dans l'accès au logement sont patentées.
- Etc.

⁸ Observatoire de la santé et du social de Bruxelles (2017) [Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise](#), Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Commission communautaire commune : Bruxelles.

⁹ HUB HUMANITAIRE, [Crise de l'accueil : état des lieux](#), mai 2023.

¹⁰ DIOGENES,, [Qui sont les migrants Européens sans -abri ?](#), Site internet, 2022.

¹¹ HAMOU H., [Plan d'Urgence Logement 2020-2024](#), Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, 2020.

Cadres théorique et politique structurant le Masterplan

Le Masterplan est un plan de renforcement du Droit à un “logement décent” tel que prévu par la Constitution en son article 23. Ce droit fondamental est consacré par de très nombreuses conventions multilatérales comme la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (article 27) et la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (article 28).

Le Masterplan est un plan de prévention du sans-chez-soirisme et non pas d'une stratégie de lutte contre le sans-abrisme. Il s'inscrit dans le cadre théorique et méthodologique éprouvé et robuste de la prévention, cadre tel que défini par l'OMS.

L'accent est mis sur la prévention dans ses quatre dimensions :

1. **La prévention primaire** : elle est ainsi définie comme l'action menée pour éviter ou supprimer les causes du sans-chez-soirisme d'une personne ou d'une population avant son émergence (ex : disposer de logements à un prix abordable, ou éviter les expulsions).
2. **La prévention secondaire** : elle est définie comme l'action menée pour répondre au stade le plus précoce, à la survenance d'un problème de sans-chez-soirisme d'une personne ou d'une population en réduisant sa durée ou sa progression (ex : le relogement immédiat).
3. **La prévention tertiaire** : elle est définie comme l'action menée pour réduire l'effet et la prévalence d'un problème de sans-chez-soirisme chronique d'une personne ou d'une population en minimisant la vulnérabilité fonctionnelle induite par un problème de sans-chez-soirisme aigu ou chronique (ex : la réduction des risques).
4. **La prévention quaternaire** correspond à l'action menée pour identifier une personne ou une population à risque de surintervention, le/la protéger d'interventions invasives ou « paternalistes », et lui proposer des procédures d'accompagnement éthiquement et socialement acceptables. Ce nouveau concept de prévention quaternaire correspond en fait à l'adage “Primum non nocere” (ex : la prévention de l'intervention humanitaire non nécessaire, ou la prévention du paternalisme).

Au niveau politique, le Masterplan décline de façon opérationnelle les stratégies suivantes :

- les 5 principes de la Déclaration européenne de Lisbonne du 21 juin 2021¹² qui seront actualisés dans la future Déclaration de La Hulpe en avril 2024.
- l'Accord de coopération du 12 mai 2014¹³ concernant le sans-abrisme et l'absence de chez-soi (Accord en cours de révision).
- l'Ordonnance du 14 juin 2018 de la Cocom sur le sans-abrisme¹⁴.
- Les 5 objectifs¹⁵ définis par la FEANTSA dans son manuel pour les décideurs politiques voulant mettre un terme au sans-abrisme.

Ces stratégies reformulent chacune à sa manière les 6 objectifs suivants :

1. Personne ne devrait dormir dans la rue.
2. Personne ne devrait rester dans un hébergement d'urgence lorsque la période d'urgence est dépassée.
3. Personne ne devrait rester dans un hébergement de transition plus longtemps que nécessaire.
4. Personne ne devrait sortir d'une institution sans options de logement.
5. Aucun jeune ne devrait finir sans-abri à cause de la transition vers la vie indépendante.

¹² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/IP_21_3044

¹³ <https://www.mi-is.be/fr/accord-de-cooperation>

¹⁴ https://etaamb.openjustice.be/fr/ordonnance-du-14-juin-2018_n2018031301.html

¹⁵ https://www.feantsa.org/download/feantsa_handbook_fr_final-24902801537180740072.pdf

6. Personne ne devrait être victime de discrimination en raison de son statut de sans-abri.

Le Masterplan se définit 5 principes qu'il faut garder en permanence à l'esprit :

1. **Le refus du fatalisme** : le sans-chez-soirisme est un choix de société que le Masterplan refuse. Il s'agit de construire un projet de société qui inclut chaque personne par un logement digne et la réalisation de ses droits et libertés.
2. **L'universalisme proportionné** : les actions du Masterplan doivent être universelles, mais avec une ampleur et une intensité proportionnée au niveau de la défaveur sociale. Une plus grande intensité d'action sera nécessaire pour ceux qui ont un plus grand désavantage social et économique, mais se concentrer uniquement sur les plus défavorisés ne réduit pas le gradient de santé et ne s'attaque qu'à une partie du problème. Le Masterplan souhaite agir sur le contexte autant que sur le groupe-cible, de façon équitable.
3. **La participation** : « Rien pour les ayants droit sans les ayants droit », le Masterplan implique les premiers concernés dans la construction et l'évaluation des politiques publiques. La capacitation commence par la reconnaissance d'une capacité. Les ayants droit ont montré, par leur participation aux travaux préparatoires, qu'ils avaient une contribution majeure à apporter. Chaque partie prenante s'engage à permettre l'élaboration d'un plan en ligne avec la réalité des situations de terrain.
4. **Connaître pour agir** : Le Masterplan produit des variables de contrôle et des indicateurs de résultats qui nous engagent sur l'action prestée et ses effets au service de la collectivité. De même, la production des connaissances doit être à l'intersection des ayants droit, des services, des pôles d'expertises : seul, personne n'a raison et la mesure des résultats est essentielle.
5. **Travailler ensemble** : Le Masterplan réunit l'ensemble des secteurs concernés par le sans-chez-soirisme et intègre les dimensions du social, du logement et de la santé (mentale) dans ses actions.

Enfin, le Masterplan est un tout. Mettre en oeuvre une des 35 mesures qui le composent sans tenir compte de ses interactions avec les autres mesures peut conduire à des résultats contraires à ceux escomptés. Les décideurs sont donc invités exécuter le Masterplan en dialogue avec Bruss'Help et le Comité restreint afin de rester dans la cohérence du tout.

Définitions

Les définitions proposées ici prennent parfois légèrement distance avec celles qui figurent dans l'Ordonnance "sans-abrisme" de 2018. Ces distances permettent d'apporter des nuances ou de définir un idéal qui n'est pas nécessairement rencontré dans la réalité ou dans la législation actuelle.

Ayants-droits : Vocabulaire utilisé en lieu et place des vocabulaires habituels que sont "l'utilisateur", "le bénéficiaire", "le client". Il désigne toute personne qui a besoin d'aide pour faire valoir ses droits fondamentaux. Il porte un regard sur la personne plutôt que sur sa relation à l'institution qui lui vient en aide.

Accueil de jour : le service professionnel ouvert en journée proposant aux personnes sans abri un accueil, une écoute, un accompagnement psychosocial, au moins un des services d'aide à la vie quotidienne et une orientation vers une solution de logement adaptée aux besoins de la personne.

Centre d'accueil et d'orientation : Hébergement de transit (cfr. Infra) inconditionnel et gratuit destiné aux Personnes sans titre de séjour (PSTS) afin de leur offrir l'accueil le temps de leur orientation vers une solution légale.

Dispositifs d'insertion : l'ensemble des services axés sur la réintégration à long terme et la sortie de rue des personnes sans-abri en offrant un accompagnement psycho-social et administratif afin de les aider à retrouver leur autonomie et à recouvrer leurs droits sociaux ; la recherche/le maintien d'un logement, accompagnement budgétaire, accompagnement médical et/ou psychologique, accompagnement visant la réduction des risques ou toute autre solution adaptée à leurs besoins. Y sont nommés les maisons d'accueil, la guidance à domicile visant le maintien en logement, le Housing First, le travail de rue et de maraude.

Equipe mobile : un dispositif qui vise à construire des accompagnements et des solutions innovantes sur des enjeux spécifiques tantôt de santé publique, tantôt de prévention et de sécurité, pour les personnes en situation de sans-abrisme qui sont rencontrés (outreach) dans leurs milieux de vie (rue, métros, gares, squats, logement,...).

Guidance à domicile : le service assurant le suivi psychosocial, budgétaire ou administratif, au domicile des personnes en besoin de guidance qui en font la demande jusqu'à ce que ces personnes puissent être autonomes. Ce service pourrait assurer également un suivi de prévention contre l'expulsion des personnes ayant fait l'objet d'une information au CPAS dans le cadre d'une procédure d'expulsion.

Hébergement d'urgence : le service résidentiel inconditionnel et gratuit géré par un pouvoir organisateur, et qui échappe à la maîtrise individuelle de son occupant, où le pouvoir organisateur organise le gîte, le couvert et l'hygiène à court terme ainsi qu'un accompagnement psychosocial centré sur l'orientation vers une solution de logement adaptée aux besoins de la personne. Il peut être médicalisé ou non.

Hébergement de transit : le service résidentiel géré par un pouvoir organisateur sans que l'hébergement n'échappe pas nécessairement à la maîtrise individuelle de son occupant. Celui-ci en bénéficie le temps de trouver une solution de statut ou de logement adaptée à ses besoins. La personne peut s'y domicilier ou s'y inscrire en adresse de référence. Le service peut être médicalisé ou non.

Housing first : le service dont l'objet est de donner un accès direct depuis la rue à un logement stable, individuel et de qualité aux personnes vivant en rue en leur assurant un accompagnement psychosocial adapté à leurs besoins complexes de la personne, éventuellement mobile, séparé du logement et visant le rétablissement, et non limité dans le temps.

Logement : lieu de vie fermé et autonome répondant aux choix de vie de la personne. Ce logement peut être

durable ou temporaire.

Logement durable : logement pérenne qui permet à son occupant.e d'avoir une stabilité résidentielle et de s'inscrire dans une durée.

Logement d'urgence : lieu de vie fermé et autonome proposé par une autorité à une personne ou un ménage qui perd inopinément son logement en raison d'une catastrophe ou d'un conflit.

Logement de transit : lieu de vie fermé et autonome loué par une personne, un ménage ou collectivement le temps de trouver un logement adapté à ses besoins pour une durée maximale de 18 mois. L'accompagnement (psycho)social dont bénéficie éventuellement la personne est ambulatoire et non institutionnel.

Maison d'accueil : le service résidentiel géré par un pouvoir organisateur qui échappe à la maîtrise individuelle de son occupant et où le pouvoir organisateur organise un **hébergement** transitoire ainsi qu'un accompagnement visant à permettre, à terme, la réinsertion de la personne sans abri.

Maraude : la tournée de rue qui consiste à aller rencontrer (outreach) les personnes sans-abri qui ont besoin d'aide et la leur proposer, comme les premiers soins, de l'eau et de la nourriture, du matériel de survie et l'orientation vers un accueil de jour ou de nuit.

Occupation temporaire négociée : lieu collectif de vie négocié par une communauté (généralement précaire sur le plan de ses titres de séjour) avec le propriétaire du lieu d'une part sur les modalités d'occupation, et avec une autorité d'autre part sur la prise en charge de certains frais et les modalités d'accompagnement social, médical et/ou psychologique de la communauté.

Outreach : caractéristique des dispositifs qui vont à la rencontre des personnes dans leurs milieux de vie, au regard de l'ambulatoire qui accueille les personnes dans leurs services de jour sans prendre la main sur l'autonomie de la personne, tandis que l'institutionnel organise un accompagnement qui échappe à la maîtrise individuelle de son utilisateur.

Place d'insertion : place dans un dispositif visant à répondre au problème de l'exclusion du logement par le biais d'un accompagnement axé sur la sortie de la rue et la réinsertion à long terme.

Sans chez-soi(risme) : traduction française de "Thuisloos(heid)" proposée par le Syndicat des Immenses. Ce vocable permet d'englober toutes les situations de mal-logement (le sans-abrisme de rue, l'hébergement en centre d'urgence, en squat ou chez des connaissances, la vie en institution...) et de définir une finalité : disposer d'un "chez soi" sécurisant.

Travail de rue : le service mobile qui opère uniquement sur les terrains de vie des personnes sans abri (outreach) et dans le respect de leurs demandes afin, d'une part, de répondre à leurs besoins et de les orienter vers les centres d'hébergement d'urgence et/ou, d'autre part, de les accompagner tout au long de leur parcours dans la marginalité avec pour finalité leur réinsertion sociale.

Abréviations

- AIS : Agence Immobilière Sociale
- AGAJ : Administration générale de l'Aide à la Jeunesse de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- AJ : Aide aux Justiciables
- AMU : Aide Médicale d'Urgence
- BAPA : Bureau d'Accueil pour primo-arrivants
- BH : Bruss'Help
- BPTU : Bénéficiaires de Protection Temporaire (octroyée dans le cadre de la guerre en Ukraine)
- CAO : Centre d'Accueil et d'Orientation
- CGRA : Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides
- COCOF : Commission Communautaire Française
- COCOM : Commission Communautaire Commune
- COVER : Equipe mobile de Coordination, Veille Sanitaire et Réduction des Risques
- CPAS : Centre Public d'Action Sociale
- CU : Centre d'hébergement d'Urgence
- CT : Centre d'hébergement de Transit
- DMG : Dossier Médical Global
- DPI : Demandeurs de Protection International
- FEDASIL : Agence Fédérale pour l'Accueil des Demandeurs d'Asile
- HF : Housing first
- ICAM : Individual Case Manager de la Direction "Alternatives à la Détention" de l'Office des Etrangers
- IHP : Initiatives d'Habitations Protégées
- K&G : Kind & Gezin
- MA : Maison d'accueil
- MENA : Mineurs Etrangers Non Accompagné
- MSP : Maison de Soins Psychiatriques
- NSS : New SamuSocial
- LT : Logements de transit
- OE : Office des Etrangers
- ONE : Office de la Naissance et de l'Enfance
- OQT : Ordre de Quitter le Territoire
- OTN : Occupation Temporaire Négociée
- PDE : Porte-document Electronique
- PSSI : Plan Social Santé Intégré
- PSTS : Personne Sans Titre de Séjour¹⁶
- RGPD : Règlement Général sur la Portection des Données
- SAJ : Service de l'Aide à la Jeunesse
- SISP : Société Immobilière de Service Public
- SLRB : Société du Logement de la Région Bruxelles -Capitale
- SNCB : Service National des Chemins de fer de Belgique
- STIB : Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
- TDS : Travailleur·euse du sexe
- VG : Vlaamse Gemeenschap
- VGC : Vlaamse GemeenschapsCommissie

¹⁶ c'est-à-dire ne disposant pas ou plus d'un titre de séjour valable, qu'elles soient en attente du renouvellement de leur titre ou non, et exprimant le besoin d'un accompagnement pour finaliser et/ou stabiliser leur migration.

AXE 1 La prévention primaire

Objectifs :

- *Personne ne doit vivre sans logement approprié*
- *Personne ne doit être privé de son logement sans recevoir une proposition alternative appropriée*
- *Personne ne doit quitter une institution sans solution de logement appropriée*

MESURE 1 : Démocratiser le marché immobilier, développer le logement (à loyer) social et, progressivement, un nouveau pilier de sécurité sociale pour le logement.

Indicateur SMART :

Pour fin 2028, la part du revenu consacrée au logement par les 3 premiers déciles de revenu est limitée à 35%

Le logement est un droit fondamental inscrit dans la Constitution belge (art. 23). Tout le monde a droit à un logement, à un logement digne, adapté à ses besoins, à un prix abordable.

Un dialogue structuré entre Bruss'Help et Bruxelles.Logement permettra d'intégrer toujours plus la prévention du sans-chez-soirisme dans les politiques de logement bruxelloises. Dans le chapitre introductif, le diagnostic initial identifiait deux vecteurs de sans-chez-soirisme qui relèvent des politiques de logement : le manque de logements décentes et accessibles d'une part, les discriminations dans l'accès au logement d'autre part. Ces deux enjeux structureront le dialogue entre Bruxelles.Logement et Bruss'Help. D'autre part, le Gouvernement bruxellois sera invité à ce qu'un de ses 6 représentants au Conseil d'Administration de Bruss'Help soit désigné par Bruxelles.Logement.

Ensemble et séparément, Bruss'Help et Bruxelles.Logement formuleront des propositions au Gouvernement bruxellois sur les enjeux suivants :

- La modération des loyers, y compris en revoyant à la baisse la grille des loyers de référence qui acte une augmentation excessive des loyers. *"Les Bruxellois.e.s consacrent en moyenne 35 % de leur budget au coût du logement (loyer et charges), mais cette moyenne cache de véritables disparités entre les ménages. Pour les plus pauvres, on atteint jusqu'à 70 % du budget, il ne reste alors quasiment plus rien une fois le loyer payé¹⁷".*
- Lutter fermement contre les discriminations dans la recherche d'un logement¹⁸ (discrimination selon la fortune, via les preuves de revenus [par exemple via un fonds d'arriérés de loyers], discrimination ethnique, discrimination liée au genre, à la taille des familles, au handicap...).
- Le développement du logement social public
- La création de logements adaptés et accessibles aux familles nombreuses et précaires. Unia pointe par ailleurs un problème de discrimination du chef de propriétaires privés et publics à l'égard des familles nombreuses.
- Améliorer prioritairement la performance énergétique des logements, de celles et ceux qui n'ont pas les moyens de payer des charges d'énergies excessives et a fortiori de louer un logement de grande qualité énergétique.

¹⁷ RASSEMBLEMENT BRUXELLOIS POUR LE DROIT A L'HABITAT, [Mémoire 2024](#), 2024.

¹⁸ Les initiatives en lien avec la discrimination seront traitées en collaboration avec Unia et Myria

- Limiter les motifs valables de fin de bail, notamment en contrôlant mieux le motif d'occupation personnelle.
- Ouvrir des mécanismes d'accès à la propriété, pour les familles précaires par exemple en mainstreamant les projets pilotes existants (ex : CLT).
- Lutter concrètement contre les expulsions sauvages.
- ...

Les commissions paritaires locatives, le principe d'un fonds de garantie locative, le fonds budgétaire de solidarité durant le moratoire hivernal... sont autant de mécanismes qui pourraient trouver un horizon dans un nouveau pilier de sécurité sociale sur le logement. La généralisation de cotisations sur le loyer ou le prélèvement du précompte immobilier, la gestion paritaire de ces cotisations par les organisations représentatives des propriétaires et les organisations représentatives des locataires, l'établissement concerté de normes, voire du loyer, le recours à une juridiction paritaire pour trancher des litiges... sont autant de propositions qui appliquent, mutatis mutandi au logement ce qui existe pour le travail, les pensions, les maladies, le handicap...

Il existe très peu de travaux en Belgique et moins encore à Bruxelles sur les contours que pourrait prendre ce nouveau pilier de sécurité sociale. Une étude scientifique devrait être commanditée sans délai par le Gouvernement bruxellois pour définir les conditions de faisabilité d'une sécurité sociale du logement, en reconnaissant que le logement joue un rôle essentiel dans la sécurité sociale tout en devant sécuriser les investissements qui lui sont dédiés. Bruxelles.Logement pourrait utilement structurer les débats autour de cet enjeu important en se fixant un horizon raisonnable pour trancher sur les conditions de faisabilité du mécanisme (fin 2025), sur sa base légale (fin 2026) et sur son implémentation (fin 2027).

MESURE 2 : Créer un dispositif régional de prévention des pertes de logement

Indicateur SMART :

Réduire les expulsions de 600 à 200 d'ici fin 2026 et à 0 pour fin 2029

L'Ordonnance du 16 juin 2023 confie aux CPAS un rôle de prévention et d'accompagnement / aides aux personnes à l'entame d'une procédure d'expulsion. Le Masterplan s'appuie sur le principe que chaque CPAS disposera d'une personne référente en la matière. De même, le Plan Urgence Logement a conduit à la conclusion de contrats logement entre la Région et chaque commune et à l'embauche progressive de référents logement dans chaque commune. Des quotas de logements peuvent être réservés aux personnes qui font face à une expulsion et risquent ainsi de basculer dans le sans-abrisme sans cette option de relogement.

Le dispositif régional de prévention des pertes de logement s'adresse aux locataires bruxellois directement et s'organise à un triple niveau :

Niveau 1 – Les services de première ligne devront disposer des moyens pour intervenir en cas de situations extra-judiciaires : « je vais perdre mon logement, je suis mis dehors (éventuellement même par ma famille) mais ne suis pas sous le coup d'une procédure judiciaire » à je m'adresse au secteur associatif qui va poursuivre les objectifs opérationnels suivants (moyennant moyens et formations adaptés) :

- Organiser la médiation avec la personne¹⁹ (propriétaire, parent, conjoint, amis...) qui décide d'exclure

¹⁹ Pour ces situations, il est impératif d'apporter un appui mobile qui permet à l'entourage d'apprendre à gérer les tensions en en détectant les signes avant-coureurs, en mettant en place des réponses adaptées ; d'organiser le répit : Exit puis réinstallation en logement : mobilisation de courte durée du réseau d'hébergement préparant un retour dans le logement initial ; Exit suite à des violences (jeunes non institutionnalisés quittant un milieu familial, de pairs nocif) : mobilisation d'un logement de transit et recherche immédiate d'un logement alternatif.

- quelqu'un de son logement
- (Faire) Vérifier la légalité des renoms envoyés par les propriétaires aux locataires
- Vérifier la légalité des indexations de loyer (enregistrement du bail, fourniture du certificat PEB, qualité du certificat PEB...)
- Veiller à l'inscription sur les listes d'attentes des logements à loyer social ou modéré
- Ouvrir les allocations-loyers
- Aider le locataire à disposer systématiquement d'un avocat via l'aide juridique en 1^{ère} et en 2^{ème} ligne
- Accompagner le locataire dans ses interactions avec le propriétaire (négocier le loyer, évaluer la salubrité et avertir formellement le bailleur des défauts de salubrité, disposer d'un reçu lors du paiement des loyers ou des garanties locatives de main à main, etc...).
- Sécuriser les personnes sans titre de séjour via la conclusion de baux écrits ou via la preuve de l'existence d'un bail oral
- Mettre le locataire en relation avec le CPAS compétent
- En dernier recours contacter le dispositif d'orientation prévu en axe 2.

Niveau 2 – Les CPAS doivent voir les moyens attribués en 2023 par Bruxelles. Logement se pérenniser pour prendre en charge le contentieux judiciaire, le cas échéant en se regroupant autour d'un service associatif (ex : CAW) lorsque leur taille est trop petite : « je suis sous le coup d'une procédure devant le juge de paix, je (ou le juge de paix) m'adresse à mon CPAS qui va mettre en œuvre les dispositions légales prévues par l'Ordonnance et qui pourra poursuivre les objectifs opérationnels suivants » :

- Inviter le juge de paix à intervenir en prévention et à tenir compte des vulnérabilités éventuelle du locataire, par exemple lorsque des requêtes sont introduites contre des mamans solos pour des faits commis par leurs enfants...
- Renégocier la dette locative voire intervenir dans son règlement éventuellement en négociant une prolongation du bail ou une diminution du loyer.
- Renégocier le loyer au regard de la qualité du logement.
- Aider le locataire à disposer systématiquement d'un avocat via l'aide juridique.
- Recueillir les éléments construits en amont par le secteur associatif en niveau 1.
- En dernier recours contacter le dispositif d'orientation prévu en axe 2 et axe 3 (orientation)
- Organiser la guidance à domicile des ménages relogés, le temps nécessaire à la stabilisation dans le logement.

Niveau 3 – Le Gouvernement régional confie à Bruxelles. Logement le soin d'enregistrer et de lutter contre les situations d'expulsions sauvages : « je suis victime d'une expulsion sauvage²⁰, là je m'adresse à Bruxelles. Logement » qui poursuit les objectifs opérationnels suivants :

- Définir avec les zones de polices et les administrations communales les meilleurs moyens de lutter contre les expulsions sauvages.
- Référer vers le CPAS compétent pour venir en aide au ménage.
- Faciliter le dépôt de plainte contre le propriétaire, la construction les preuves et la mobilisation d'un avocat en aide juridique.
- Activer le dispositif d'orientation prévu à la mesure 17 et axe 3.

MESURE 3 : Développement de la Communauté de pratique (ex GT1)

Indicateurs SMART : La communauté de pratique existe

La stratégie d'intégration des Ukrainiens dans le tissu bruxellois s'est structurée autour de 7 Groupes de Travail

²⁰ Eventuellement sur base de l'expertise construite par le Front anti-expulsions ou en collaboration / délégation avec lui.

dont le premier (GT1) visait à stimuler l'accès des BPTU au logement²¹. Ce GT a créé une plateforme électronique de soutien à l'hébergement citoyen. Il a proposé des contrats de bail adaptés à l'accueil temporaire des BPTU. Il a surtout organisé une communauté de pratique rassemblant l'ensemble des acteurs bruxellois du logement des BPTU, qu'ils soient régionaux, locaux ou associatifs. Cette communauté de pratique permet de

- faire circuler une information la plus précise et lisible possible sur les nouveaux dispositifs et les nouvelles réglementations
- échanger sur les expériences, donner des feedbacks sur l'efficacité de telle ou telle modalité opérationnelle
- créer des réflexes de collaboration entre acteurs.

Cette Communauté de pratique sera pérennisée. Son périmètre et sa composition seront élargis.

A) Périmètre

L'ordonnance « Expulsions », le code du logement, l'arrêté AIS, l'ordonnance régissant la guidance à domicile, le décret relatif aux AIPL, l'art. 62 de la loi/ordonnance organique des CPAS etc. offrent des bases légales suffisamment fortes pour coordonner les efforts soutenus par ces dispositifs légaux. Il s'agira donc de :

- Poursuivre le travail de soutien à l'accès au logement des BPTU
- Universaliser le point précédent en soutenant l'accès au logement des personnes sans-chez-soi
- Structurer le dispositif à 3 niveaux développé à la mesure 2.1. notamment en :
 - o Identifiant le ou les acteurs désireux et légitimes pour coordonner le niveau 1 : éventuellement à partir du Réseau Habitat, de la FEBUL, du RBDH, de la Fédération des Services Sociaux et de son numéro vert, et/ou des Associations d'insertion par le logement.
 - o Mobilisant des crédits budgétaires soutenant les acteurs locaux (CPAS, communes) et associatifs
 - o Organisant les échanges sur les cas et sur les pratiques,
 - o Favorisant la diffusion du monitoring des expulsions prévu par l'Ordonnance du 16 juin 2023, en ce compris de la jurisprudence et du comportement des juges de paix dans l'exécution de l'ordonnance.
 - o Soutenant le Bureau d'Aide Juridique dans la consolidation d'un savoir juridique sur la prévention des pertes de logement.
- Concerter de façon plus approfondie avec les acteurs et le secteur de la Guidance à domicile : la guidance à domicile permet d'accompagner les personnes qui auront besoin d'un soutien post insertion, une fois un logement retrouvé, ainsi que de prévenir la perte de logement de personnes en situation précaire grâce à un accompagnement psycho-médico-social, administratif et budgétaire. Ce réseau d'acteurs doit pouvoir renforcer ses collaborations afin de s'articuler pleinement à une stratégie régionale.

B) Composition

- ✓ Les référents logement dans chaque commune.
- ✓ Les coordinateurs logement de chaque CPAS
- ✓ Les associations d'insertion par le logement
- ✓ Les Centres de Guidance à domicile
- ✓ Les AIS
- ✓ Les acteurs publics du logement (SISP, SLRB, Régies...)
- ✓ Les Services logement des CPAS
- ✓ Les opérateurs d'animation des occupations temporaires
- ✓ Le consortium de captation de logements

²¹ Le GT 2 était chargé de construire des centres d'hébergement d'urgence. Le GT 3 s'occupait de l'emploi, le GT4 de l'éducation, le GT5 de la santé, le GT 6 de la protection sociale et le GT 7 de la communication et de la mobilisation communautaire.

- ✓ Bruss'Help et Bruxelles.Logement

MESURE 4 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans-chez soirisme dans le secteur de l'aide à la Jeunesse (FR / NL)

Indicateur SMART :

Un protocole de collaboration existe entre l'AGAJ, Opgroeien et Vivalis dès 2026

Les 18-25 ans représentent un tiers des bénéficiaires bruxellois du Revenu d'intégration tandis qu'un quart des jeunes arrivés dans l'errance ont un passé dans l'aide à la jeunesse. Il y a donc lieu de s'inquiéter particulièrement de la prévention primaire avec les institutions compétentes en matière d'aide à la jeunesse. Le Masterplan fait d'ailleurs du public jeune et des enfants une de ses priorités.

Le dialogue entamé avec l'Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse d'une part, et avec Opgroeien d'autre part, permet de penser que les dispositifs mis en place par les Communautés permettent de construire un protocole de collaboration avec ces administrations évitant l'arrivée en rue des jeunes adultes en difficulté et basé sur le strict respect des compétences de chacun. Ce protocole permettra de :

- Inviter régulièrement l'AGAJ et d'Opgroeien dans les instances de décisions de Bruss'Help.
- Construire une période tampon de 6 mois avant et après la majorité pour permettre aux jeunes de bénéficier de l'accompagnement ET de l'Aide à la Jeunesse ET du CPAS à cheval sur leur majorité pour éviter les ruptures dans le processus d'accompagnement de ces jeunes, ruptures qui dans certains cas sont synonymes de décrochages avec des jeunes qui sortent des radars.
- Renforcer la collaboration entre l'Aide à la Jeunesse et les CPAS.
- Organiser la guidance et la mise en logement de jeunes adultes ayant un passé carcéral.
- Créer les conditions permettant aux organisations de se définir des propositions d'engagement dans les éléments de déontologie développés dans la mesure 31 de l'axe 4.
- Soutenir les services comme les SASE (Services d'accompagnement socio-éducatif) et les CBAW (Contextbegeleiding Autonom Wonen), les projets particuliers, les équipes provinciales ou encore les plans de soutien (ondersteuningsplan), voire certaines associations de guidance à domicile, afin d'améliorer les mises en autonomie de jeunes ou leur retour en famille au moment du passage à la majorité.
- Développer avec les SISF des conventions dérogatoires aux règles générales d'attribution de logements sociaux pour le public de jeunes qui arrivent dans l'errance et qui ont connu un passage au sein des services ou des institutions de l'aide à la jeunesse.
- Renforcer les réseaux locaux qui créent des actions transversales pour prévenir et mettre fin au sans-abrisme chez les jeunes. Ces réseaux sont intersectoriels et établissent des liens avec les autorités locales et les acteurs du logement, entre autres.
- Etudier la possibilité d'investir dans des équipes intersectorielles qui guident les jeunes adultes (menacés) de sans-abrisme d'une manière intégrale, orientée vers les ressources et la proximité, avec le logement comme domaine de vie prioritaire, à côté du revenu, du travail/de l'activité de jour/de la formation, du réseau informel et du bien-être mental.
- Etudier avec, par exemple Abaka, le CEMO, SOS Jeunes et les Kleine Wooneenheden... la possibilité de créer des structures s'inspirant par exemple du modèle français des "Foyers de Jeunes Travailleurs" ou autres pour faciliter la mise en autonomie de jeunes adultes.
- Accompagner le plan "jeunes adultes" d'Opgroeien dans son implémentation sur Bruxelles.
- ...

MESURE 5 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans chez-soirisme dans le secteur de la santé

Indicateur SMART :

Un protocole de collaboration entre Brusano, IrisCare, les hôpitaux et Vivalis dès 2026

Le diagnostic présenté en début de Masterplan pointe la santé physique et mentale des personnes comme l'un des 4 vecteurs essentiels de sans chez-soirisme. Les pertes de logement peuvent provenir par exemple d'une expulsion liée à une hospitalisation, de comportements déstructurés créant des troubles de voisinage ou une dégradation du logement, d'assuétudes, de frais de santé trop élevés pour que les revenus puissent supporter aussi le loyer, etc. La partie la plus aigüe du lien entre santé et sans chez-soirisme se situe à la sortie des institutions de santé lorsque la personne n'a pas ou plus de logement. Mais on relève une multitude de difficultés :

- Les hôpitaux sont demandeurs de solutions de relogement lorsque l'hospitalisation n'est plus nécessaire²² ;
- Les mises en observation génèrent de la violence alors qu'elles devraient protéger ;
- La santé mentale a besoin de lieux de répit psychiatriqués ;
- Les ruptures de droits à la prise en charge des soins de santé créent des ruptures de soins, des aggravations de l'état de santé, des problèmes financiers pour les institutions de soins...
- Les urgences sont prises d'assaut par les personnes en urgence sociale mais pas médicale ;
- ...

Le dialogue initié lors de la préparation du Masterplan avec les hôpitaux, la première ligne de santé (dont l'aide et les soins à domiciles), les ONG médicales et IrisCare montre que les relations entre ces acteurs sur le sans-abrisme sont nombreuses mais qu'il manque d'un espace de collaborations sur le thème du bas seuil. La plateforme 0.5 réunit la 1^{ère} ligne et la ligne d'outreach vers les communautés fragilisées dénommée « ligne 0.5 »²³. Elle aura pour mission de construire un protocole articulant des projets thérapeutiques individuels (case management) ou collectifs en tenant compte des politiques sociales et de santé. Ce protocole est nécessaire pour définir un périmètre populationnel précis, les rôles de chaque acteur et leur articulation avec les autres. Ce protocole doit prendre en charge les flux entrants, les prises en charge et les flux de sortie sur au moins les aspects suivants :

1. **Les assuétudes, la santé mentale et la gestion des urgences psychiatriques.** Le protocole définira :
 - Son articulation au plan Crack et aux dispositifs de prévention des assuétudes régionaux.
 - Son articulation avec le réseau de santé mentale.
 - Le rôle du travail de rue, dans les gares et les métros.
 - Le rôle des équipes mobiles dans ce cadre
 - Des alternatives à la procédure Nixon de mise en observation afin de répondre de façon moins violente aux situations de crise psychiatrique.
 - Les voies et moyens d'éviter les black listes dans les institutions de soin ou dans les institutions d'hébergement qui laissent un nombre croissant de personnes sans solution.
2. **La couverture financière des soins.** Il s'agit ici d'assurer à chaque personne une couverture universelle. Cela

²² En 2023, le Samu social a enregistré 840 demandes de relogement venant des hôpitaux et institutions de soins dont près de 60% sont acceptées.

²³ Brusano, Ligne et fonction 0.5 dans l'organisation Social / Santé à Bruxelles : points de repères, avril 2022. La fonction 0,5 est composée d'un ensemble de services et structures multidisciplinaires, offrant des soins de santé primaire (y compris la santé sexuelle et reproductive) ; elle est destinée aux populations vulnérables (sans-abris, primo-arrivants, travailleurs du sexe, usagers de drogue, etc.), avec pour objectif à terme de réintégrer ces patients dans la 1^{ère} ligne traditionnelle (<https://www.inami.fgov.be/fr/publications/acces-aux-soins-nos-recommandations-pour-un-systeme-de-sante-plus-inclusif>)

passé notamment par :

- L'octroi systématique de la carte santé par le CPAS compétent.
- L'identification des situations types dans lesquelles les institutions de soin ne sont pas couvertes pour leurs dépenses en soin afin d'éviter de faire porter ce problème sur la santé du patient et de les négocier là où c'est utile.
- Le resserrement des liens avec mutuelles pour s'assurer que toute personne assurable est assurée quelle que soit la raison de l'absence d'assurance (non-recours, barrières administratives, discriminations...).

3. **L'hébergement et le logement médicalisés.** Lorsque la situation pré-hospitalisation ou institutionnalisation était déjà le sans-abrisme, le secteur doit avoir la capacité d'offrir une solution adaptée aux personnes qui quittent une institution de soin. Pour cela :

- Les solutions d'hébergement de transit et de logement médicalisé seront créées avec des conditions d'accueils adaptés notamment en termes de revalidation.
- La structure qui organise l'hospitalisation de l'ayant droit s'engagera à reprendre l'ayant droit (exemple paradigmatique : une femme qui vient d'accoucher) après son hospitalisation ou à trouver une solution adaptée post-hospitalisation avec le soutien du dispositif d'orientation central prévu par la mesure 16 dans la recherche de l'hébergement²⁴.
- Les soins à domicile doivent être activables dans les différents dispositifs d'insertion.
- Il faut clarifier et organiser le rôle, l'articulation et la disponibilité en quantité des dispositifs d'insertion médicale (du secteur de l'aide aux personnes mais aussi et surtout de la santé comme les MR/S, les MSP, les IHP, les centres de revalidation...)
- Il faut activer le réseau prévu en mesure 2 – niveau 1 lorsque l'hospitalisation elle-même génère un risque direct ou indirect de perte de logement.

4. **La garantie des droits du patient dans l'échange d'information et dans la mobilisation de son entourage dans l'exercice du droit au logement.** Ce chapitre doit veiller à :

- Garantir un screening médical de toute personne hébergée dans un centre d'hébergement d'urgence ou un dispositif d'insertion qui le souhaite
- Permettre l'échange d'information avec l'entourage du patient et avec les structures d'aide aux personnes, au bénéfice du patient ;
- Garantir le consentement du patient à toutes les étapes du processus ;
- Identifier les situations de résolution du bail pendant la période d'hospitalisation qui pourraient être attaquées pour discriminations indirectes.
- ...

MESURE 6 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention du sans-chez-soirisme dans le secteur des prisons

Indicateur SMART :

Un protocole de collaboration existe entre le SPF Justice, les administrations communautaires d'aide aux justiciables et Vivalis dès 2026

Avec le soutien du CAW Brussel, de Rizome-Bxl et de la Fédération Bruxelloise des Institutions pour Détenus et Ex-détenus (FIDEX), la Coordination des Services d'Aide aux Justiciables des Services du Collège Réuni en collaboration avec les services d'aides aux sans chez soi sera chargée de négocier avec le SPF Justice et les Administrations communautaires des maisons de justices et d'aide aux justiciables une révision du Protocole de

²⁴ Cela implique de rester en contact avec le patient et l'équipe médicale pendant le séjour. Ce qui requiert des moyens supplémentaires pour le travail hors les murs. En corollaire, il faut envisager une éventuelle réservation de place.

coopération du 25 mars 1999 entre le Ministre de la Justice et les membres du Collège réuni de la Commission Communautaire Commune chargés de l'aide aux personnes concernant l'aide sociale aux détenus et aux personnes faisant l'objet d'une mesure ou d'une peine à exécuter dans la Communauté.

Cette révision devra structurer la collaboration pour l'organisation des sorties temporaires ou définitives d'établissements pénitentiaires (y compris sous surveillance électronique). Les éléments suivants devront être précisés :

- Définir les compétences et les responsabilités de chaque institution,
- Cartographier les services mobilisés et les ressources disponibles,
- Quantifier le lien entre le sans-abrisme et les sorties de prisons (selon le dénombrement wallon, une personne sans-abri sur 5 a un passé carcéral / selon Myria, 40% des sorties de prison ne disposent pas de logement ni d'accompagnement²⁵),
- Définir les moyens de sécuriser le logement initial avant l'incarcération,
- Définir une méthode d'identification par les services sociaux des établissements pénitentiaires des situations à risque de mal-logement à la sortie, les possibilités d'insertion sur le marché du travail et la mise en relation des détenus / prévenus concernés avec les services d'aide aux justiciables,
 - L'information des détenus par les établissements sur l'existence des maisons de justice et des services d'aide aux justiciables et sur les moyens d'entrer en contact avec eux.
 - L'information des services d'aide aux justiciables quant aux calendriers individuels de sorties conditionnelles ou définitives des détenus à risque d'absence de logement.
 - L'évaluation du lien familial et la possibilité de retrouver le logement familial, à court ou moyen terme
- Définir les modalités d'accompagnement des ex-détenus en situation de rue, notamment dans l'opportunité et la faisabilité du rétablissement du lien familial (ex : lieux de rencontre avec les enfants lorsque la personne est en situation de rue).
- Positionner le rôle du logement de transit dans la sortie de prison (modèle de Rizome) ainsi que l'accès des personnes sous surveillance électronique en maison d'accueil.
- Eviter les risques de parcours judiciaires aux personnes en situation de précarité avec assuétudes. Les assuétudes ne doivent pas nécessairement faire l'objet d'une criminalisation de la personne. Elles doivent essentiellement faire l'objet d'une prise en charge médicale et psycho social afin d'éviter la précarisation aggravée de la personne. Un dialogue avec le parquet sera noué sur ce point. De même, les sorties de prison de personnes avec assuétudes doivent être pensées avec un accompagnement adéquat.
- Faciliter l'accompagnement et le relogement des personnes internées libérées à l'essai. Les personnes internées passent en moyenne 7.8 ans dans les établissements d'internement notamment en raison de l'absence de structures permettant d'accueillir leur sortie.

MESURE 7 : Soutenir un plan global d'aide et d'accompagnement des victimes de violences domestiques

Indicateur SMART :

- *Nombre d'hébergements spécialisés en violences conjugales et intrafamiliales.*
 - *Nombre d'auteurs de violence écartés de leur résidence par an*
 - *Nombre d'attribution de logement par les SISP*
- *Création et mise en oeuvre d'une guidance à domicile spécialisé en violence conjugale et intrafamiliale*
 - *Nombre de victimes qui perdent leurs droits de séjours par an*

²⁵ C'est évidemment le cas pour les personnes sans titre de séjour qui sortent de prison ou de préventive. Ils trouvent difficilement un accompagnement social vu leur statut.

Au-delà du secteur de l'aide aux personnes sans abri, il est devenu quasiment évident pour les services de police spécialisés (ex : cellules EVA) et d'aide aux victimes de violence domestique que les structures d'hébergement pour personnes sans-chez soi constituent la solution lorsque la victime doit quitter le domicile sans solution de relogement.

Or, seules quelques centres d'hébergement d'urgence et maisons d'accueil du secteur sans-abri offrent un cadre suffisamment sécurisant aux victimes de par leur spécialisation dans l'accueil et l'hébergement des victimes de violences. Ce n'est évidemment pas suffisant par rapport au nombre de victimes qui ont besoin d'assistance et d'accompagnement.

Plus fondamentalement, nos sociétés sont en train de faire le choix clair de lutter radicalement contre toutes les formes de violences domestiques. Au regard de ce choix essentiel, il faut que les politiques sociales et de santé bruxelloises mettent en place des solutions à la hauteur de cet engagement. La création de places en hébergement d'urgence et en maison d'accueil adaptées à ce public spécifique ne suffit pas actuellement. Le Masterplan plaide donc, d'une part, en faveur d'une contribution spécifique des secteurs de l'hébergement d'urgence et de l'aide aux personnes dans un dispositif plus global qui va bien au-delà de ces secteurs afin de construire une réelle politique intégrée sur les violences conjugales et intrafamiliales.

D'autre part, des centres d'hébergement spécifiques possédant une expertise dans l'aide aux victimes de violences conjugales doivent disposer des moyens de répondre à une demande d'aide croissante :

- Par la mise en œuvre renforcée des engagements politiques²⁶ et plans d'actions contre les violences conjugales et intrafamiliales.
- En utilisant le monitoring de ces plans d'actions et de ces politiques
- En permettant la spécialisation de centres d'hébergement d'urgence et de dispositifs d'insertion pour personnes sans chez soi dans l'accueil et l'hébergement de victimes de violences conjugales et intrafamiliales afin d'apporter une aide adaptée.
- En renforçant et augmentant le recours aux mesures permettant d'écarter l'auteur afin que la victime puisse préserver son lieu de résidence si les conditions de sécurité le permettent et si elle le désire (interdiction temporaire de résidence, interdiction d'approcher, interdiction de contacts, développement du bracelet anti-rapprochement, etc.).
- Comme le suggère le secteur d'aide aux sans-abris, certaines zones de police et le CAW, la mesure d'éloignement des auteurs de violences gagnerait à inclure un hébergement dédié à leur prise en charge pour diminuer le risque de récidive et un renforcement des actions menées dans l'accompagnement des auteurs hors hébergement.
- Par le développement du recours aux acteurs du logement social et à finalité social tel que via la dérogation au niveau des SISF proposé par l'art. 36 de l'AGRBC sur les attributions de logements sociaux qui prévoit un accès prioritaire pour les victimes de violence.
- Par la création d'un service de guidance à domicile spécialisé dans l'accompagnement à domicile des victimes de violences conjugales afin de maintenir les personnes en logement avec un accompagnement adapté lorsque cela est possible ainsi que d'accompagner les personnes à la suite d'un hébergement.
- Par la garantie pour la victime de ne pas perdre son droit de séjour et les droits qui en découlent. Aussi, les victimes sans droit de séjour ou le perdant du fait de leur séparation doivent bénéficier de protection moyennant l'accès à des services d'hébergement d'insertion. A cette fin, le modèle proposé à l'article 5 de l'arrêté du 14 mars 2023 fixant les conditions et les limites de la participation financière des usagers des maisons d'accueil (frais de participation financière facturé mais non réclamé le temps de la récupération des droits de la personne) pourraient être généralisé à la condition d'y inclure un fonds de compensation pour les services. Ce dispositif permettrait de tendre vers le respect de la Convention d'Istanbul quant à leur mise à l'abris inconditionnel.

MESURE 8 : Construire un protocole de collaboration pour la prévention

²⁶ CONSEIL DE L'EUROPE, [Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique](#), 2011.

du sans-chez-soirisme dans le secteur de la Migration

Indicateur SMART :

Un protocole de collaboration existe entre la Région bruxelloise, le SPF Intérieur, FEDASIL et le CGRA dès 2025

Le public migratoire en situation ou en risque de sans-chez-soirisme en RBC est de plus en plus nombreux. Il est constitué de profils administratifs variés (DPI première demande, personnes en transit, Dublinés, personnes en séjour irrégulier). Actuellement, les responsabilités du pouvoir fédéral dans la prise en charge de ces publics varie en fonction de leur statut et fait l'objet d'un différend avec la Région. Depuis 2023, l'Etat fédéral finance la Région bruxelloise à hauteur de 2.000 places d'accueil opérées par les partenaires associatifs bruxellois. C'est le "Brussels Deal". Le pouvoir fédéral justifie cet accord par l'incapacité de FEDASIL à accueillir l'ensemble des personnes qui ont droit à l'accueil. Il accepte que ces places soient inconditionnelles à l'entrée pourvu qu'un monitoring précis des statuts des personnes accueillies soit fait.

La Région bruxelloise pour sa part, demande un financement fédéral depuis bientôt 10 ans (la crise de 2015). Elle estime que le phénomène du sans-abrisme est largement impacté par les politiques migratoires fédérales. Pour elle, le Brussels Deal marque la première étape de la reconnaissance de la responsabilité fédérale dans les débours régionaux. Aussi, les places financées par le Fédéral sont-elles inconditionnelles même si le Fédéral exige un monitoring précis sur le nombre de demandeurs de protection internationale qui les occupe.

Pour ramasser le Deal dans une formule, "au nom de la solidarité entre le fédéral et la Région, tout le monde ferme les yeux". Cette ambiguïté fait recette (plus de 40 millions €) mais a un coût payé par les partenaires hébergeurs bruxellois et surtout par les personnes accueillies : elles ne savent plus quelle voie utiliser pour voir leur droit à l'accueil reconnu. L'hébergement en centre régional facilite-t-il l'accès à l'accueil fédéral ou mène-t-il à une impasse ? Pour combien de temps ? Selon quel protocole ? Le déficit de dispositifs adéquats d'accueil a de nombreuses conséquences néfastes : personnes en souffrance bloquées dans l'urgence, accroissement des problèmes de santé mentale, recours aux psychotropes et assuétudes, risques accrus d'entrée dans des réseaux de traite des êtres humains ou de prostitution, des risques sanitaires, tensions dans les centres non outillés pour accueillir ce type de public, multiplication des squats, tensions dans les quartiers... Ces groupes de populations (sur)vivant en Région Bruxelles Capitale sont potentiellement éligibles à un parcours d'accès aux droits et ne sont pas correctement informés de leurs droits.

Le Brussels Deal doit donc trouver un nouveau point d'équilibre qu'il faudra construire. D'autant qu'au-delà des personnes sans-abri que la Région héberge, le véritable enjeu de la discussion est, on le sait, le financement de la 20^{ème} commune bruxelloise composée de 50 à 80.000 personnes sans titre de séjour.

A cet égard, le Gouvernement fédéral développe le concept d'Accueil et d'Orientation (dont l'acronyme "O'n O" est en néerlandais pour "Onthaal en Orientatie"). Ce nouveau vocable recouvre un accueil en centre et une orientation vers une solution de séjour qui peut être le retour volontaire, l'introduction d'une demande de protection, la régularisation de séjour, la poursuite du trajet migratoire vers un autre pays... FEDASIL soutient ce concept en finançant des structures d'accueil (hébergement) pour des personnes qui ont besoin d'une orientation dans leur parcours migratoire (essentiellement des personnes sans-papiers). Ce dispositif est expérimental et ne porte que sur quelques dizaines de personnes.

Le Masterplan propose donc que le Brussels Deal trouve un nouveau souffle en transformant 1.000 places d'accueil inconditionnelles en places "O'n O" lorsqu'elles sont occupées par des personnes sans titre de séjour. Les opérateurs d'accueil y accompagneront la détermination sociale des personnes hébergées en les aidant à comprendre et à se positionner sur leur trajet migratoire : rester, introduire une nouvelle demande de séjour, poursuivre vers un autre pays, rentrer dans son pays d'origine. Au terme de cet accompagnement, les ayants-droits décideront en toute autonomie de lancer une procédure, éventuellement en dialogue avec les institutions fédérales en charge (coach ICAM de l'OE, équipe Reach Out de FEDASIL, CGRA,...). Ce travail d'information et d'orientation prend plus de sens encore si les instances fédérales s'appuient sur lui pour "Finaliser le Trajet

Migratoire” c’est-à-dire pour permettre à la personne concernée de trouver un statut de séjour durable là où il/elle s’établit, par des moyens mis en place par la Région pour la détermination du trajet migratoire et par l’Etat fédéral pour la finalisation de ce trajet.

Le Masterplan propose donc de penser le Brussels Deal comme un protocole de collaboration relatif au sans-abrisme :

1. Dans le respect de la légalité et dans l’intérêt des bénéficiaires, monitorer avec la plus grande précision les profils des personnes accueillies dans les centres financés par le Fédéral mais aussi par Vivalis ou la Région bruxelloise. Ce monitoring gagnerait à pouvoir mesurer l’impact du Brussels Deal sur l’orientation vers FEDASIL mais aussi par exemple l’impact de l’absence d’accueil sur la santé (mentale) des ayants-droits, et, ceci entraînant cela, l’augmentation des exclusions de centres pour raisons d’agressivité, pour trouble de comportement ou pour addiction.
2. Développer avec le New Samu Social, BelRefugees, Caritas, Fair Work, SAAMO et les CPAS un programme bruxellois de “Détermination du Trajet Migratoire” afin de construire des solutions migratoires aux personnes sans titre de séjour qui recourent aux services du secteur de l’hébergement d’urgence ou de l’aide aux personnes. Ce réseau d’acteurs et la Région inviteront l’Office des Etrangers, le CGRA, FEDASIL, la DG Economie et Emploi du SPRB et les Services population des Communes à s’inscrire dans une logique de “Finalisation du Trajet Migratoire” qui ne laisse pas les personnes concernées dans le cul-de-sac statutaire actuel.
3. Intégrer le “O ‘n O” dans le Brussels Deal et sur des volumes significatifs (1.000 places - voir mesure 16) et l’inscrire dans un plan plus large devant conduire à trouver des solutions de statut pour 10.000 PSTS bruxellois par an.
4. Faire rentrer les dispositifs d’intégration par l’emploi, l’hébergement citoyen, l’apprentissage des langues, la validation des compétences... dans les dispositifs d’urgence et d’insertion utilisés par les personnes sans titre de séjour (PSTS)
5. Mettre en place une gestion dynamique et concertée des structures d’accueil de FEDASIL et des centres d’hébergement régionaux en fonction des besoins sociaux sur le territoire.
6. Construire avec le Fédéral des solutions pour les personnes qui se voient reconnaître le Bénéfice de la Protection internationale mais n’arrivent pas à trouver un logement et donc une adresse d’inscription.

MESURE 9 : Contribuer aux travaux sur la transition énergétique

Indicateur SMART : Le cadre institutionnel est clarifié dès 2025

Dans son rapport 2020²⁷, le rapporteur spécial des Nations Unies sur l’Extrême pauvreté et les Droits de l’Homme, le Belge Olivier de Schutter résumait son propos comme suit : “la « transition juste » prévoit que les travailleurs et les communautés affectés par la transformation écologique soient protégés contre ses effets, mais elle doit aussi créer des opportunités et renforcer les droits des personnes démunies. Dans certains domaines spécifiques, tels que l’énergie, la construction, l’alimentation ou la mobilité, des mesures à « triple dividende » peuvent être prises pour réduire l’empreinte écologique tout en créant des possibilités d’emploi pour les personnes peu qualifiées et en facilitant l’accès aux biens et services essentiels à l’exercice des droits fondamentaux”. Il va sans dire que le sans-chez-soirisme justifie qu’une attention particulièrement élevée soit accordée dans les travaux sur la transition pour ces personnes qui :

- Ont très probablement peu contribué au réchauffement climatique vu leurs niveaux de consommation
- Souffrent plus que les autres du dérèglement climatique
- Risquent d’être pénalisés par les efforts nécessaires à la transition.

Il s’agit donc aujourd’hui d’inclure les personnes sans-chez-soi dans la négociation et les préoccupations de la

²⁷ DE SCHUTTER O., [Rapport d’activité du Rapporteur spécial sur les droits de l’homme et l’extrême pauvreté, La « juste transition » dans la relance économique : éliminer la pauvreté dans les limites des ressources de la planète](#), 2020.

transition tout autant qu'inclure une dimension écologique dans la prévention du sans-chez-soirisme.

Ce sujet est encore fort peu présent dans les discussions contemporaines et le Masterplan se doit d'en baliser les contours et les lieux. On peut déjà pointer les sujets suivants :

- Le gel des loyers post rénovation énergétique afin de ne pas mettre les locataires dans l'impossibilité de payer leur loyer.
- L'obligation de relogement d'un locataire se voyant notifier un renom pour rénovation de transition énergétique.
- Les primes à la rénovation majorées pour les personnes en risque de perdre le logement dont ils sont propriétaires d'ils n'arrivent pas à financer sans prime la rénovation exigée par la transition énergétique.
- ...

MESURE 10 : Organiser une veille sur les interactions entre les Régions

Indicateur SMART : Un mécanisme de monitoring existe dès 2025

La situation à Bruxelles est impactée par le comportement des deux autres régions et de leurs institutions sociales et de santé. L'accueil des Ukrainiens a par exemple montré que la Région wallonne (et la Région flamande dans une moindre mesure) n'assumait pas sa part de responsabilité. Plus de 10% des demandes médicales d'hébergement au Samu social proviennent des deux autres Régions. Bruxelles accueille plus de 15% des bénéficiaires de protection internationale alors qu'au début du siècle, Bruxelles ne comptait que le Petit Château dans ce dispositif. Il n'est pas rare que les dispositifs d'accueil enregistrent des récits d'orientation vers Bruxelles de personnes sans-chez-soi par des services sociaux flamands et parfois wallons...

La solidarité fédérale s'inscrit dans un cadre plus large de réciprocité. Observer les flux permet de structurer le dialogue relatif à cette solidarité interfédérale et à la réciprocité.

L'article 2 de l'Accord de Coopération "**Sans-abrisme**" (en révision), prévoit que les Régions « s'engagent à poursuivre, à coordonner et à harmoniser leurs politiques de prévention et de lutte contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi sur la base des principes suivants :

- a) une politique de prévention et de lutte contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi est une politique transversale, globale, intégrée et coordonnée, c'est-à-dire qu'elle doit être menée à tous les niveaux de compétence (nationale, communautaire, régionale, provinciale et locale) et établie avec la participation des personnes directement concernées et/ou leurs organisations ;
- b) une politique de prévention et de lutte contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi doit être coordonnée et requiert une délimitation claire des compétences et des responsabilités respectives de chacun ;
- c) dans les situations où les compétences des entités (susmentionnées) parties prenantes ne sont pas formellement délimitées, les parties signataires n'invoqueront pas les règles de répartition des compétences pour se soustraire à leurs responsabilités. Elles s'engagent, dans ce cas, à trouver des solutions concrètes ;
- d) une politique de prévention et de lutte contre le sans-abrisme et l'absence de chez-soi requiert une visibilité de l'offre existante de services et des leviers disponibles dans le champ de l'action sociale, de la politique du logement, de la santé, de l'aide à la jeunesse, de l'aide aux justiciables, ... »

Bruss'Help alimentera donc l'analyse des flux et des interactions de sorte que la Conférence interministérielle qui supervise l'Accord de coopération dispose de données actualisées.

AXE 2 La prévention secondaire (intervention précoce²⁸)

Objectifs :

- *personne ne devrait dormir dans la rue par manque d'un logement d'urgence accessible, sûr et approprié ;*
- *personne ne devrait vivre dans un logement d'urgence ou de transition plus longtemps que nécessaire pour une transition réussie vers une solution de logement permanente ;*

Ces objectifs s'appuient sur l'axe 1 qui doit diminuer drastiquement les arrivées dans le mal-logement par la prévention primaire.

Les questions posées par ces objectifs sont les suivantes :

- *Comment sortir au plus vite de la rue les personnes qui y arrivent ?*
- *Comment éviter le plus possible le séjour en centre d'hébergement d'urgence ?*
- *Comment sortir le plus vite et le mieux possible les personnes des centres d'urgence ?*

Le choix posé par le Masterplan est de sortir de l'opposition entre l'urgence et insertion, renforcer le travail social de rue, renforcer l'insertion et construire un mécanisme solide de sortie de l'urgence. Ce programme requiert un engagement fort des autorités bruxelloises dans le prochain accord de majorité notamment sur l'accès au logement, la création de places d'insertion et sur le travail de rue.

1. Cadre général

L'intervention précoce s'appuie sur 5 grands dispositifs qui seront déclinés ci-dessous :

- La captation de logements durables
- Le travail social de rue
- Le logement de transit pour les primo-demandeurs dans le sans-logement
- Les centres d'hébergement d'urgence limités à l'urgence
- La préconisation via le dispositif d'ORIENTATION.

L'idée générale est que l'accompagnement des personnes nouvellement rencontrées (en rue, dans un centre d'hébergement d'urgence, dans un accueil de jour...) vise au moins et par un soutien intensif le relogement et la stabilisation en logement même si la demande et/ou les besoins de la personne peuvent porter sur le recouvrement des droits, la réinsertion en communauté, la continuité des soins (physique, mentale), le renforcement de l'autonomie. Il faut, dans le respect de la personne, viser la sortie de rue ou de centre d'hébergement d'urgence pour un logement ou un dispositif d'insertion.

Le/la travailleur.euse social.e de la maraude ou du centre d'hébergement d'urgence formule avec l'ayant-droit un projet d'orientation vers une solution de logement ou d'insertion correspondant aux besoins de la personne. Il/elle la met en œuvre seul ou s'appuie sur le dispositif régional d'ORIENTATION. Si nécessaire, une table de case management est réunie autour de la personne concernée avec son travailleur social afin de déterminer une solution d'insertion ou de logement correspondant aux besoins de la personne.

Cela signifie que Bruss'Help garantit un dispositif d'ORIENTATION très structurant et très opérationnel de concert

²⁸ La prévention secondaire vise à diminuer la prévalence du sans-abrisme dans la population. Ce stade recouvre les actes destinés à agir au tout début de l'apparition du problème afin de s'opposer à son évolution ou encore pour faire disparaître les facteurs de risque.

avec tous les acteurs du travail de rue et des centres d'urgence en amont, et les structures de logement et d'insertion en aval.

L'objectif est de proposer une solution dans les 7 jours entre l'identification et la réorientation sauf dans les cas où la relation avec l'ayant-droit est trop distante pour arriver à tenir le délai.

Pour cela, il faut augmenter drastiquement les solutions d'insertion et le logement (pérenne comme temporaire) disponible. L'augmentation des solutions d'insertion passe notamment par la conversion de 1.000 à 2.000 places d'urgence en places d'insertion.

Ce travail d'intervention précoce constitue en lui-même un mécanisme de transition entre l'urgence et l'insertion et selon les cas, peut épargner à la personne aidées le risque de voir sa situation se détériorer en passant par une plus longue trajectoire de sans-chez soi : les personnes en sortie d'institution, ayant encore des ressources propres, les primo-arrivants se trouvant à la rue depuis 0 à 6 mois en sont quelques exemples. Dans cette transition, le staff de l'intervention précoce met en lien les services utiles aux bénéficiaires et lorsque tout cela est consolidé, il y a passation avec les services de relogement chargé alors de l'accompagnement à plus long terme. La règle générale est de prioriser dans l'ordre et selon l'analyse de la situation du ménage / de la personne :

- Le logement pérenne
- Le logement de transit (individuel ou collectif)
- La Maison d'accueil
- Le Centre d'hébergement d'urgence

Ce travail intensif nécessite des moyens, dans la transition de la rue vers le logement, et dans la guidance à domicile.

2. Mesures concrètes

MESURE 11 : Augmenter quantitativement la captation de logements durables

Indicateurs SMART : Générer annuellement 2.000 places en logement

C'est probablement à l'aune de cet objectif et de cet indicateur²⁹ qu'on saura si le Masterplan a eu un impact. En effet, la centralité du logement dans la prévention du sans-abrisme amène à considérer cette mesure comme cardinale. Le logement adossé aux politiques d'aide aux personnes sans-abri constitue le principe n°19 du socle européen des droits sociaux. Il s'agit d'un impératif catégorique si nous voulons réellement construire une Région juste et solidaire. Les politiques du logement en Région bruxelloise, telles que définies par le Code du Logement et plus spécifiquement son article 3, ont pour objectif de créer les conditions nécessaires à la réalisation du droit au logement de toutes et tous, conformément à l'article 23 de la Constitution belge. De plus, le moins coûteux et le plus efficace pour les personnes sans chez soi est le logement durable plutôt que les dispositifs d'urgence et d'insertion. Enfin, notons que le manque de logement décents et abordables est l'un des facteurs importants de découragement des travailleurs des secteurs de l'action sociale et de l'aide aux personnes.

Dès lors, il ne faut rien moins que quintupler les capacités de remise en logement et passer de 400 aujourd'hui (estimations à partir des conventions SISF, du consortium de captation et des CPAS) à 2.000 afin de s'assurer que la file des personnes sans-chez-soi ne continue à s'étirer. Pour arriver à cet objectif annuel de 2.000 placements en logement, il faudra démultiplier les efforts pour passer des conventions avec les différents acteurs du logement. Afin de s'assurer que les politiques sociales du logement ciblent prioritairement celles et ceux qui sont les plus éloignés de ce droit fondamental et leur assurent un accès structurel et pérenne à du logement abordable,

²⁹ Et, bien évidemment, la diminution du nombre de personnes sans-chez-soi identifiées lors des recensements.

Le Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale sera par ailleurs probablement amené à modifier la législation et la réglementation bruxelloise. L'accord de Gouvernement régional doit confier au Ministre qui a le logement dans ses attributions la responsabilité des mesures suivantes :

Sous-Mesure 11.1.: Conventions avec les SISP

Indicateurs SMART : Pourcentage d'attribution de logement SISP aux sans-abris par an

L'AGRBC d'application du code du logement prévoit en ses articles 35, 36 et 37 que les SISP peuvent déroger pour jusqu'à 40% des nouvelles attributions. L'objectif est d'obtenir que, temporairement et pour la période de référence (jusqu'à 2030 et de façon dégressive par après), les SISP priorisent les personnes sans-chez-soi à hauteur de 33% de leurs attributions.

Une offre d'accompagnement appropriée devrait être proposée pour accompagner ces locataires en SISP lorsqu'ils présentent un profil vulnérable. C'est d'ailleurs la demande des SISP que de bénéficier d'un accompagnement social prodigué par un autre acteur que la SISP.

Sous-Mesure 11.2.: Conventions avec les AIS

Indicateurs SMART : Pourcentage d'attribution de logement AIS aux sans-abris par an

L'arrêté révisé en 2023 qui organise et subventionne les AIS leur octroie une subvention additionnelle en cas d'attribution d'un logement à une personne sans chez-soi et ne plafonne ce mécanisme qu'à 30% de leur parc. L'objectif sera d'amener les AIS à atteindre les 30% d'attributions à des personnes sans-chez-soi. Modifier la législation peut s'avérer nécessaire mais à ce stade, le dialogue avec la FEDAIS doit pouvoir conduire à définir un schéma d'attribution qui réunit les attentes des AIS et les besoins des ayant-droits.

Pour assurer plus de logements aux personnes sans chez-soi, on pourrait envisager d'ajuster les critères d'attribution en tenant davantage compte des besoins de logement des locataires potentiels. Pour ce faire, la Région flamande pourrait servir d'exemple. Jusqu'en 2022, les logements des AIS y ont été attribués sur la base d'un système de points qui prenait largement en compte les besoins en logement du candidat locataire. Ainsi, 76 % des logements ont été attribués à des personnes sans chez-soi ou menacées de l'être (logement d'urgence, centre d'hébergement de crise, fin de préavis, etc.) Une offre de guidance appropriée devrait être proposée pour accompagner ces locataires en AIS lorsqu'ils présentent un profil vulnérable. C'est d'ailleurs la demande des AIS que de bénéficier d'un accompagnement social prodigué par un autre acteur que l'AIS. Toutefois, il faut étudier ce point à la lumière de l'augmentation des moyens octroyés aux AIS dans le cadre du nouvel AGRBC pour l'accompagnement des personnes sans-chez-soi.

Sous-Mesure 11.3.: Conventions avec les Régies communales et de CPAS

Indicateurs SMART : Nombre de logement durable à loyer social attribué par an

La révision du chapitre IV du Code du logement qui les concerne permettrait aux régies communales et de CPAS d'augmenter leurs attributions de logements durables à des personnes sans-chez-soi moyennant par exemple la socialisation du loyer et la convention avec un service de guidance à domicile, un service Housing First, etc....

Sous-Mesure 11.4.: Conventions avec le Fonds du Logement

Indicateurs SMART : Nombre de garanties locatives attribuées par le Fonds du Logement

Le Fonds du Logement aide à constituer la garantie locative, mais il pourrait également contribuer au relogement des personnes sans chez-soi via son propre parc de logements locatifs. A cette fin, il conviendra d'inscrire cette mission dans son contrat de gestion.

Sous-Mesure 11.5.: Conventions avec les Maisons de Repos (et de soins), avec les MSP et les IHP.

Indicateurs SMART : Nombre de personnes logées et accompagnées dans les maisons de repos avec une convention

Ces dispositifs sont particulièrement bien outillés pour prendre en charge certaines personnes à besoins spécifiques. Ces conventions peuvent prendre des orientations plus pointues comme le projet EHPAD mis en place par Senior-Montessori avec des projets HF.

Sous-Mesure 11.6.: Conventions avec les bailleurs privés

Indicateurs SMART : Nombre de logement privés captés par an

Des bailleurs privés peuvent être intéressés par les solutions d'accompagnement et les garanties que proposent les acteurs sociaux.

La captation de logements privés doit faire l'objet d'une attention particulière afin de ne pas perdre des opportunités mais aussi de ne pas solliciter les bailleurs à répétition.

La « Communauté de pratiques » animée par Bruxelles.Logement et Bruss'Help (mesure 3) peut aider les CPAS ou d'autres acteurs dans la prise de baux directement en vue d'une sous-location à une personne sans-chez-soi. Pour rappel, le mécanisme de « bail glissant » permet aux personnes bénéficiant d'un accompagnement psycho-social d'occuper un logement loué par une association, un CPAS, une commune à un particulier jusqu'au moment où elles ont récupéré assez d'autonomie pour pouvoir assumer le bail elles-mêmes. Ce mécanisme, issu de la pratique, s'est doté d'un cadre légal le 1er janvier 2018 afin de faciliter l'accès au logement des ménages en situation de précarité ou d'exclusion en RBC. Il est accessible à un nombre limité d'acteurs, énumérés dans l'arrêté du 14 mars 2019.

Le locataire reçoit en plus d'un contrat de location en bonne et due forme, le soutien d'un opérateur pour construire son autonomie sur base d'un projet d'insertion négocié. Il faut distinguer les rôles de bailleur et d'accompagnateur. Aussi, les CPAS ont-ils intérêt à développer des conventions avec les services de guidance à domicile lorsqu'ils développent du bail glissant.

Le bail glissant n'est évidemment pas la seule solution possible pour amener des bailleurs privés à consacrer leurs logements à des personnes sans-chez-soi. On recourra prioritairement au bail classique, directement signé par la personne, éventuellement et moyennant son accord avec ventilation de son revenu directement sur le compte du propriétaire. Les acteurs peuvent également, comme le CPAS de Woluwé-St-Pierre, prendre durablement des logements en location et les sous-louer durablement à leurs ayants-droits moyennant des mécanismes d'ajustement des loyers...

Sous-Mesure 11.7. : Conventions pour du logement temporaire

Indicateurs SMART : Nombre de de personnes hébergées en logement temporaires

L'usage des logements vides au bénéfice des personnes sans-abri ne doit pas se faire au détriment de la lutte pour le logement durable. Accepter d'autorités publiques ou du privé des solutions temporaires peut donner une

fausse impression de résolution du problème du sans chez-soirisme. Toutefois, le logement temporaire peut être particulièrement utile dans certaines situations, mais il représente une étape, tandis que l'objectif du relogement durable reste entier.

Pour ce qui est des occupations temporaires de logements sociaux (à rénover/en attente de projet), il faut indiquer la volonté qu'un **relogement** durable soit, dans la mesure du possible, proposé par la SISP où la personne a d'abord habité temporairement.

Les logements temporaires représentent un des rares moyens dont dispose le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri pour proposer des sorties de rue aux personnes sans revenu, ceci étant lié à l'absence d'un droit de séjour durable activé sur le territoire belge. C'est un facteur aggravant et rendant plus vulnérables encore les habitants de la rue, dont les personnes au profil Housing First, souffrant donc également de problématiques de santé mentale et d'addiction.

Préserver des possibilités de logements temporaires à titre gratuit, avec possibilité de domiciliation, pour ce type de profil/situation de séjour, est primordial dans le contexte bruxellois actuel, qui voit une augmentation croissante du nombre de personnes sans-papiers. Une partie de ce public pourrait recouvrer ses droits via la ré-inscription au registre national grâce à une adresse. A cette fin, le logement temporaire couvre une période de 3 à 6 mois pour l'ayant-droit mais reste à disposition de son opérateur au moins 2 ans.

Les solutions de logement temporaire doivent être assorties d'objectifs clairs (coaching intensif à la recherche d'un logement pérenne, répit de qualité, remise en ordre administrative et ouverture de droit de séjour, reconnexion aux droits, à l'aide et aux soins, "time in" et "time out" institutionnel, ...) ET réservées à des publics cibles bien définis, que les centres du secteur n'arrivent pas à prendre en charge : personnes en situation de non recours, personnes en refus d'aide et de soins, personnes "blacklistées" par les centres, personnes usant chroniquement des centres d'hébergement d'urgence, personnes sans statut de séjour durable, ...

Afin de renforcer le puissant levier que représente le logement temporaire pour l'ouverture de droits et le tuilage vers le logement pérenne, il conviendrait d'élaborer une convention-cadre prévoyant l'automatisation de la captation des logements sociaux (SISP) inoccupés pour des périodes de plus de deux ans et leur attribution aux personnes sans chez-soi via des accords de coopération avec des gestionnaires de logement (Communa, Febul, ...) et des services ou des dispositifs d'accompagnement psychosocial (ISSUE, services d'accompagnement à domicile, ...)

Sous-Mesure 11.8.: Prise en gestion publique de logements inoccupés

Indicateurs SMART : d'ici 2030, 20% des logements inoccupés de chaque commune sont pris en gestion publique pour du logement

Le droit de gestion publique permet de prendre temporairement en gestion publique un logement inoccupé ou insalubre afin de le rénover et de le mettre en location à un loyer réduit pour une période permettant à l'institution qui l'a rénové de récupérer son investissement sur les loyers. Ce droit est activable par tout Opérateur Immobilier Public (à savoir la Régie foncière de la Région Bruxelles-Capitale, les CPAS, les communes, les régies communales autonomes et le Service public régional de Bruxelles). Au vu du nombre estimé de logements vides dans la Région de Bruxelles-Capitale (entre 17 000 et 26 400 logements³⁰ inoccupés ou 4.500 en infraction selon la dernière étude de l'ULB/VUB) et de l'objectif de remettre ces logements sur le marché locatif à un prix inférieur à celui du marché, il est souvent vu comme la solution au relogement des personnes sans-abri tant il est choquant de voir coexister des logements vides et des personnes à la rue.

Il faut reconnaître que, tel que conçu, le droit de gestion publique poursuit plutôt un objectif d'ordre public : il rappelle l'autorité aux propriétaires défaillants. Sa complexité et sa temporalité se marient difficilement avec l'urgence de trouver des logements. Toutefois, il conviendra de mener plus d'expériences afin de voir comment

³⁰ Selon l'étude 2023 de l'ULB/VUB

accélérer les processus. Parallèlement, il est nécessaire de renforcer le dispositif de « contractualisation logement » mis en œuvre sous la législation 2019-2024 dont l'un des objectifs est de lutter contre les logements inoccupés et/ou insalubres.

Sous-Mesure 11.9.: Généralisation du mécanisme d'attribution par le Consortium d'attribution de logements

Indicateurs SMART : Nombre de logements attribués par le consortium

Il est important de clarifier les différents rôles des opérateurs : accompagnement social, dispositif Housing first, captation de logements... Il s'agit de métiers différents qu'il est impératif de mener de manière distincte afin de préserver la bonne collaboration avec les personnes relogées. La captation de logements doit être menée par des personnes qui en ont l'expertise.

Le Consortium d'attribution de logements aura pour mission d'attribuer des logements durables aux personnes sortant du sans-abrisme. Pour ce faire, il assurera la sélection des candidats sur la base d'une méthodologie développée par les experts du terrain, et permettra une attribution équitable et transparente des logements à l'ensemble du secteur sans-abrisme, tenant compte, dans cette recherche d'équité, du fait que le nombre de logements disponibles ne sera probablement pas suffisant. Le dénombrement et les autres objectivations serviront de base dans la recherche d'équité.

A ce titre, il sera l'interlocuteur privilégié des AIS et des acteurs du logement public afin de négocier et entretenir des partenariats de facilitation d'accès au logement pour les personnes accompagnées par l'ensemble du secteur sans-abrisme au titre des articles 36 et 37 de l'AGRBC du 26 septembre 1996.

Le consortium étudiera la possibilité de s'ouvrir à tous les acteurs y compris publics afin de coordonner également l'article 35 et de devenir le point de contact privilégié (mais jamais exclusif vu la liberté des opérateurs) des bailleurs publics et privés pour l'attribution de logements à l'ensemble des ayants-droits bruxellois quel que soit le CPAS et/ou l'organisation qui les accompagne.

Sous-Mesure 11.10.: Monitoring du logement durable pour personnes sans-chez-soi

Indicateurs SMART : l'organisation d'un dénombrement les années paires

Tous les deux ans lors du dénombrement, Bruss'Help objectivera les besoins en logement durable pour les personnes sans-abri. Ceci afin d'adapter l'offre de logements à finalité sociale pour ce public et donc également augmenter les pourcentages mentionnés ci-dessus en fonction des besoins. Lors d'une crise d'accès au logement durable importante, ces pourcentages seront revus à la hausse temporairement afin de résorber l'augmentation des personnes sans chez-soi.

MESURE 12 : Un mécanisme coordonné d'accompagnement de sortie de rue (FISSA³¹)

Indicateurs SMART : un dispositif pour mi-2025 financé en 2026

Bruss'Help réunira les organismes publics (CPAS, zones de police, STIB, SNCB, police ferroviaire, services de

³¹ Le [dispositif FISSA](#) (First In Street Support Assistant) est un projet pilote d'accompagnement pour les personnes primo-arrivantes en rue mené depuis 2020. En partenariat avec les services de première ligne du Relais Social Urbain Namurois, il vise à endiguer le flux de nouvelles arrivées en rue.

prévention...) et les associations qui font du travail social de rue et/ou des maraudes ainsi que les Centres de jour qui le souhaitent pour construire un mécanisme coordonné d'accompagnement de sortie de rue pour les personnes nouvellement arrivées en rue. Ce mécanisme doit être structuré pour mi 2025 afin de permettre au budget bruxellois 2026 de le soutenir.

Ce mécanisme s'appuiera sur les éléments suivants :

1. La prise en charge des besoins primaires par la maraude, les centres de jour ou le centre d'hébergement d'urgence³².
2. La relation de confiance et l'orientation via travail social de rue ou en centre.
3. La liberté de choix et de consentement des ayants-droits.
4. La diversité des intervenants en termes de pratiques, horaires, usages des langues... afin de démultiplier les possibilités d'accrochage par les ayants-droits.
5. L'engagement explicite de ces opérateurs de :
 - a. s'organiser entre eux pour couvrir au mieux la demande
 - b. préconiser le consentement de l'ayant-droit à l'échange d'informations entre opérateurs.
6. La mise à disposition d'une information de qualité et de processus d'information individuelle et collective par Bruss'Help (et éventuellement par les Centres de jour et leurs spécificités) sur les solutions de sortie de rue afin de permettre à un maximum d'ayants-droits de définir eux-mêmes leur orientation.
7. L'existence d'un lieu d'information centralisé (décrit à la mesure 17) accessible physiquement, virtuellement et par téléphone 7j/7 24h24 capable de :
 - a. Recueillir dans le détail des signalements de personnes sans-chez-soi en situation de rue par les citoyens et les services ;
 - b. Recueillir dans le détail les demandes d'orientation émanant des centres de jour notamment exprimés par les ayants-droits.
 - c. Orienter ces signalements en fonction du mode d'organisation construit collectivement par les opérateurs³³, vers
 - i. Les travailleurs de rue lorsqu'il y a un besoin d'accompagnement ou d'information ;
 - ii. Les maraudes en cas de besoin d'aide, d'écoute, de soins médicaux, accompagnement psychosocial, de transport vers les centres d'hébergement d'urgence ;
 - d. Répondre aux questions des ayants-droits sur les dispositifs existants. Bien que des efforts aient été apportés en termes d'information et d'état de l'offre durant la période 2019-23 (et que de nouveaux centres de jour aient été financés pour les publics spécifiques : jeunes et aux femmes), la lisibilité d'ensemble demande à être renforcée. En termes d'information, Bruss'help orientation veille également à diffuser les informations utiles, actions et état de l'offre par voies digitales (ex : surviving in Brussels, bornes d'information dans l'espace public...).
 - e. Rassembler toutes les informations disponibles qui peuvent aider les opérateurs à accompagner au mieux la personne (état de santé physique ou mentale, couverture assurantielle de santé, revenus disponibles, ressources facilitant l'orientation...).
8. La possibilité d'orienter de suite vers l'insertion ou le logement, et donc de ne pas considérer le centre d'hébergement d'urgence comme un passage obligé vers l'insertion ou le logement. Le passage par l'urgence est une solution par défaut.

MESURE 13 : Eviter le passage par le sans-abrisme.

³² Centre Ariane, Croix Rouge, Pierre d'Angle, New Samu social, BelRefugees, Abaka, L'îlot urgence, Transit, SOS Jeunes et les hôtels conventionnés

³³ Diogène, Alias, IDR, NSS, SubLink, Cover, équipes SOS précarité, ainsi que par les services publics de sécurité : ZPZ Police, IBGE, STIB et SNCB. A cette fin, les maraudes et les services d'aides sont renforcé pour disposer d'équipes multilingues et de pair-e-s aidant-e-s issus des communautés.

La perte de logement ou la sortie d'institution ne doit pas conduire au sans-abrisme. S'il n'est pas possible de trouver un logement durable d'emblée, il faut viser le logement temporaire, ou l'hôtel de transit qui fasse la jonction avec le logement durable.

Le Masterplan préconise que, à défaut de logement pour les personnes en perte de logement ou en sortie d'institution, le logement de transit, la chambre d'hôtel et la MédiHalte répondent prioritairement à ces besoins le temps de trouver un logement durable. Ainsi, le logement durable et, à défaut, les solutions de transit doivent être recherchés pour toutes les situations suivantes sans passer par le centre d'urgence (sans que cette liste soit exhaustive) :

- les expulsés de leur logement (cfr. cadre de l'Ordonnance Expulsions de 2023),
- les victimes de violences conjugales sans besoin social autre,
- les jeunes devant quitter leur famille ou une structure de l'aide à la jeunesse,
- les LGBTQIA+ stigmatisés là où elles vivent,
- les sortants d'institutions,
- les réfugiés reconnus qui doivent quitter le logement Fedasil (via l'accompagnement des BAPA)
- les personnes qui ont encore des ressources personnelles et font preuve d'une certaine autonomie ou ne présentent pas de séquelles lourdes par un séjour en rue.

Le mécanisme de l'intervention précoce doit faire également le pont entre le mécanisme de prévention de perte au logement (mesure 2) et le dispositif d'ORIENTATION (mesure 17).

- Lorsque la perte de logement ou l'expulsion n'aboutit pas à une solution de relogement, des canaux d'intervention précoce conçus à partir des entités responsables vers le dispatching, captent l'utilisateur rapidement pour lui trouver un logement et, à défaut, un transit de +/- court terme (à voir selon le profil de la personne).
- De façon similaire, l'intervention précoce s'organise auprès des institutions (de santé ou de l'aide à la jeunesse, etc..) et programme un accompagnement avec les sortants au moins 3 mois avant le jour j pour qu'à la sortie l'utilisateur ait une solution de logement et un accompagnement prévu. S'il n'y a pas de solutions de logement durable, alors Bruss'help orientation est averti de la situation et trouve une place dans un transit.

Avec le secteur, Bruss'Help va concerter les pouvoirs publics compétents³⁴ qui organisent le logement et le transit pour définir un protocole d'orientation des publics listés.

Sous-Mesure 13.1. : Augmenter le nombre de logements de transit et de baux glissants des autorités locales

Indicateurs SMART : 1.200 logements de transit et baux glissants attribués par an

Actuellement, les autorités locales organisent du logement de transit qui permet d'assurer la période durant laquelle un logement durable n'est pas accessible. Le dénombrement de 2022 a permis d'identifier 588 personnes en logement de transit, ce qui donne un aperçu intéressant du dynamisme des autorités locales.

La politique de la Ville et la Région stimuleront la création de logements de transit qui présentent l'avantage d'être des logements de qualité, de préserver l'autonomie de la personne et de proposer un accompagnement psycho-social sur mesure.

Le bail glissant peut constituer un complément utile au logement de transit puisqu'il s'agit de générer du vrai logement de qualité, avec l'avantage que, après la période de réalisation du projet d'insertion, le sous-locataire du CPAS devient locataire du bailleur dans une relation classique. Le rôle de bailleur et celui d'accompagnateur dans le chef du CPAS durant la période d'insertion peut prêter à confusion. Il est suggéré aux CPAS de recourir à

³⁴ CPAS, Région, communautés, Fédéral

des partenariats de guidance à domicile lorsqu'ils mettent en place des baux glissants.

Sous-Mesure 13.2. : Création de logements temporaires collectifs et développement des logements solidaires

Indicateurs SMART : Nombre de logement collectifs créés

L'idée est de s'appuyer sur les expériences innovantes de la période covid pour créer un modèle de logement temporaire collectif complémentaire aux solutions déjà existantes (individuelles, familiales, etc...). Le logement temporaire collectif est en réalité un modèle de colocation d'une chambre par la personne tandis que les autres espaces de vie sont à partager avec des colocataires. Il peut mobiliser des logements temporairement inoccupés, par exemple des SISP avant rénovation...

Ce modèle de logement est complémentaire à ceux existants et par cette extension dans la diversité de logements, la répartition des places sera mieux régulée. Il est temporaire comme le modèle du logement de transit, et accessible aux personnes isolées. Il donne la possibilité d'y enregistrer une adresse de référence ou de s'y domicilier.

Sous-Mesure 13.3. : Les hôtels comme solution précoce évitant le centre d'hébergement d'urgence avant un relogement

Indicateurs SMART : Nombre de nuitées d'Hotels mobilisées

L'hôtel peut constituer une solution pour un public qui n'a pas particulièrement besoin d'accompagnement et dont la chambre d'hôtel permet d'éviter la rue ou le centre d'hébergement d'urgence pendant quelques jours et quelques semaines avant un logement durable ou un dispositif d'insertion.

Ici, il n'est question que de prévention primaire. Les hôtels peuvent également être proposés comme solution de répit mais cela fait l'objet d'une autre mesure. Ici, nous parlons de :

- **Une capacité régionale de places activables/désactivables en cas de crises**, telles qu'elles ont été mises à disposition à l'occasion de la crise COVID ou de la guerre en Ukraine. Ces places doivent faire l'objet d'une négociation et d'une convention régionale avec les opérateurs hôteliers. Ces chambres d'hôtel peuvent permettre un hébergement de transit pour une période limitée, le temps qu'une solution durable soit trouvée par/pour les personnes concernées.
- **Un outil local de prévention primaire à disposition des Communes et des CPAS**, en cas d'expulsion d'un logement, par exemple, le temps de trouver une solution durable pour la ou les personnes concernées. Ces places doivent faire l'objet d'une négociation et d'une convention régionale avec les opérateurs hôteliers, mais la gestion opérationnelle se fait au niveau local.

MESURE 14 : Redéfinir la place de l'urgence

- 250 places buffer
- 1.000 places d'urgence
- 2.000 places d'urgence converties en dispositifs d'insertion
- 2.000 places en occupations temporaires négociées

Au 31 décembre 2023, la Région et Vivalis finançaient environ 3.084 places d'hébergement dites d'urgence (en ce compris les hébergements collectifs). Ces lieux peuvent être consacrés à des vulnérabilités spécifiques mais

leur accueil est inconditionnel, c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis.

Le SPRB sera chargé par les autorités bruxelloises de générer en permanence les 3.000 places selon les modalités définies ci-dessous, sachant que le NSS dispose déjà de structures permanentes et que BelRefugees en dispose également

Bruss'help développera avec le soutien des opérateurs d'urgences un mécanisme de concertation avec les communes (Bourgmestre, Police, CPAS) pour l'implantation des centres et les protocoles de collaboration. Ce mécanisme peut prendre la forme d'un plan de répartition mais doit aller au-delà de la répartition.

Au-delà du nombre de places, cette mesure du Masterplan consiste en la conversion de deux tiers des places d'hébergement d'urgence en hébergement de transit. Il faut d'abord reconnaître qu'une part significative des personnes qui occupent les places d'urgence y restent un temps certain. Le pragmatisme et la dignité imposent donc qu'on équipe ces structures de capacités d'insertion plutôt que laisser les personnes dans l'urgence.

Sous-Mesure 14.1.: Réduire et valoriser la réponse par l'urgence

Indicateur SMART : Une charte pour la qualité et la diversification des Centres d'hébergement d'urgence est approuvée

L'objectif de cette sous-mesure est de réduire l'urgence au nécessaire, et donc d'éviter l'embolisation des publics dans ces structures.

Les Centres d'urgence doivent être attractifs pour les publics qui les fréquentent. La chambre individuelle est l'objectif. L'état du bâti et la violence interne ne peuvent conduire des personnes à choisir la rue plutôt que le centre ou le choix d'un opérateur plutôt qu'un autre. Pour garantir la sécurité des usagers de ces centre, il y a lieu de développer des approches spécifiques et donc du personnel et des équipements pour :

- Les MENA (en ce compris les enfants dits des rues)
- Les femmes isolées
- Les familles ou les femmes avec enfant(s)
- Les groupes plurifamiliaux (ex : communautés Roms)
- Les personnes LGBTQIA+
- Les personnes nécessitant des soins médicaux
- Les personnes vivant avec des assuétudes (100 dont une partie avec possibilité de consommer)
- Les personnes sans abri présentant des troubles de santé mentale
- Les personnes vivant avec un animal de compagnie.

L'approche spécifique des centres n'empêche pas l'attention sur la situation globale de la personne et la possibilité de cumul de problématiques. Une grille de vulnérabilité aidera à désigner la place spécifique à attribuer. Tous les 2 ans, Bruss'Help redéfinira les chiffres-cibles pour les places d'urgence et pour les publics à besoins spécifiques. Les opérateurs de centres d'hébergement d'urgence veilleront à ce que ces besoins spécifiques soient le plus possible rencontrés. Une charte pour la qualité et la diversification des centres d'hébergement d'urgence sera rédigée et mise en œuvre.

Sous-Mesure 14.2.: Une orientation rapide vers le logement, le transit ou l'insertion

*Indicateurs SMART : Dès mi 2025, 80% des ayants droit fréquentant un hébergement d'urgence reçoivent une proposition d'insertion dans les 7 jours.
Dès fin 2026, cet indicateur atteint 95%.*

L'intervention précoce implique de la réactivité pour éviter qu'un-e primo-arrivant-e en rue passe une nuit ou une nuit de plus dans la rue. L'idée est de fournir un logement, un transit, une maison d'accueil ou à défaut, un hébergement d'urgence dès le premier contact avec la personne en rue ou exprimant un besoin.

Si la personne est orientée vers un centre d'hébergement d'urgence par défaut, c'est pour une courte durée de manière à lui laisser un temps de repos et de faire le point sur la situation de la personne. Encore une fois, la fiabilité et la sécurité des places d'urgence sont essentielles pour établir la confiance et de l'orientation précoce.

Cela implique d'avoir des mécanismes d'orientation vers l'hébergement des différentes équipes mobiles via un système de « pass night » en lien avec le dispatching d'urgence tel que développé entre le NSS et Bruss'Help.

L'atelier de préconisation (cfr Mesure 17) dispose de 7 jours pour établir un plan d'accompagnement fondée sur les spécificités et les aspirations de l'utilisateur et dont la durée peut varier de 6 à 9 mois.

Lorsque qu'une proposition de plan d'accompagnement est soumise à l'ayant-droit puis approuvée par toutes les parties, ce dernier est mis en contact avec dorénavant son opérateur de référence pour enclencher le processus de réinsertion.

L'orientation pour l'insertion se fera vers :

- la famille : reprise de contact, négociation des conditions de séjour par le biais de médiateurs si cela s'avère nécessaire.
- l'entourage : idem
- le logement (dont le housing first lorsqu'il est indiqué)
- les maisons d'accueil pour un accompagnement dense et selon les profils accueillis par la maison d'accueil,
- le logement de transit organisé par les pouvoirs locaux lorsque l'autonomie est souhaitable,
- les chambres d'hôtel pour un transit de très court terme lorsque le logement est en vue,
- les maisons d'accueil à adresse secrète pour femmes victimes de violence,
- Fedasil pour les Demandeurs de protection internationale,
- le centre d'accueil et d'orientation pour les migrants rentrant dans un programme de finalisation du trajet migratoire (Centre pour familles Colmeia, Casa du Samusocial, Sister'shouse...)
- Une occupation temporaire négociée pour les migrants qui ne souhaitent pas rentrer dans un programme de finalisation du trajet migratoire
- Une MR/S
- Une MSP
- Une IHP
- Une structure d'accueil de personnes victimes de la traite des êtres humains
- Les Centres médicalisés de type Medihalte
- ...

Sous-Mesure 14.3.: Le centre d'hébergement de transit

Indicateurs SMART : Nombre de personnes passant de l'hébergement de transit à un logement durable par an

Lorsque la sortie de l'urgence ne permet pas d'aller vers le logement, l'hébergement de transit est la solution intermédiaire. L'essentiel des places actuellement dites d'urgence sont converties en places de transit. Le travail social y est densifié afin d'arriver à une solution pérenne dès que possible.

C'est notamment le cas pour les places d'urgence occupées par des personnes sans titre de séjour accompagnées dans la détermination de leur trajet migratoire (cfr. Mesure 16). Cet accompagnement ne peut se faire sans stabiliser la personne ou le ménage dans l'accueil. Les places occupées par des ménages avec enfants scolarisés seront aussi prioritairement transformées en hébergements de transit.

L'accompagnement se fait soit directement par l'organisateur du transit, soit par une structure ad hoc selon le besoin des publics concernés.

La Région et Vivalis définiront les modalités d'agrément de ces structures, en concertation avec les organisations représentatives.

Sous-Mesure 14.4.: Le centre d'hébergement de crise

Indicateurs SMART : Un mécanisme de crise pour un groupe de 250 personnes

Bruss'Help garantira également l'existence permanente d'un mécanisme de crise mettant à l'abri jusqu'à 250 personnes. Ce mécanisme est articulé autour du plan crise de Bruss'help et le complète lorsque celui-ci nécessite des moyens supplémentaires afin de mettre tout le monde à l'abri.

La stratégie des places buffer s'articule autour de 2 types de places :

- Les **places buffers** qui sont disponibles toute l'année dans les centres d'hébergement d'urgence. Elles ne sont activées qu'en situation de crise. Elles font l'objet d'un financement spécifique tout au long de l'année.
- Les **centres buffers** qui sont des centres qu'on active lorsque le nombre de places en hébergement et le nombre de places buffers sont insuffisants pour répondre à une crise. Une décision d'ouvrir un centre « buffer » limité dans la durée est alors prise. Selon la décision prise, ce centre ouvrira ses portes en 12H/24 ou en 24H/24 en respectant les conditions de financement prévues dans l'ordonnance.

Les conditions d'activation de ces places répondent aux situations suivantes :

- Conditions météorologiques extrêmes (codes d'alerte : canicule – froid – tempête)
- Conditions sanitaires présentes en rue (ex : un campement ou ensemble de personnes se retrouvant dans des risques sanitaires nécessitant un accueil, pandémie, épidémies de gale, épidémies de varicelle, etc.).
- Motifs humanitaires (mouvements de population/afflux de personnes, ...).
- L'activation des places buffers du NSS se fait selon un mécanisme de concertation tripartite entre le New Samusocial, Bruss'Help et le Ministre de l'Action sociale. Les délais d'activation et de désactivation varient selon qu'il s'agisse de places buffers ou de centres buffers.

Si celles-ci restent insuffisantes aux vues de la demande urgente, c'est à la protection civile à intervenir.

Sous-Mesure 14.5. : L'hébergement citoyen

Indicateurs SMART : Création d'un mécanisme de solidarité du citoyen en situation de crise en 2026

Parallèlement, le GT1 et BelRefugees étudient le positionnement de l'hébergement citoyen afin de le situer en solution de crise, d'urgence et d'insertion. Cette étude devrait être finalisée pour 2025 afin d'en tirer les conclusions et de les inscrire dans la pratique au plus tard en 2026.

MESURE 15 : Développer massivement l'accompagnement en logement

Sous-Mesure 15.1. : Modèle Housing First

Indicateurs SMART :

100 personnes minimum bénéficient chaque année d'une entrée dans un dispositif HF, et atteindre 1.000 personnes en HF d'ici 2029.

Le Housing First est un modèle d'accompagnement par le relogement à long terme qui a fait ses preuves dans plusieurs pays européens dont la Belgique avec un taux de réussite de plus de 80%. Il s'adresse spécifiquement aux personnes sans-abri vivant en rue ou en hébergement d'urgence et présentant un cumul de problématiques psycho-médicosociales complexes se traduisant notamment par des problèmes de santé mentale et d'assuétudes.

Il leur propose un accès direct, sans condition de traitement ni d'abstinence, à des logements pérennes (parfois précédés d'un contrat de transit), individuels (parfois collectifs) et à loyer modéré, doublé d'un accompagnement mobile, pluridisciplinaire et potentiellement intensif. Il se positionne en complément des structures actuelles.

Concernant les logements : l'accès à des logements pérennes, de qualité et dispersés dans la ville constitue le nœud du projet et nécessite un soutien des pouvoirs publics (comme c'est le cas pour la plupart des projets Housing First dans le monde). Les mises en logement actuelles reposent sur un partenariat avec beaucoup d'opérateurs différents, ce qui le rend fragile et énergivore.

Un accès direct à des nouvelles attributions via des quotas de logements sociaux et/ou AIS est indispensable.

Concernant l'accompagnement : le nombre de personnes sans-abri répondant aux critères Housing First tels que définis par l'ordonnance dépasse de très loin le nombre de personnes relogées dans le cadre du projet. Il est donc indispensable d'augmenter les capacités d'accompagnement.

La fonction de Responsable Logement est un pilier de la réussite du Housing First. Elle permet de séparer les aspects locatifs de ceux liés à l'accompagnement, de soutenir les propriétaires, de réaliser des médiations avec les voisins, de contribuer aux nombreux partenariats. Cette fonction doit être renforcée.

Sous-mesure 15.2. : Modèle de la Guidance à domicile

Indicateurs SMART :

ratio entre nombre ETP et personnes éligibles à la guidance à domicile par an
ratio entre nombre ETP et personnes bénéficiant de la guidance à domicile par an

Depuis les années 90, la guidance à domicile répond à la constatation selon laquelle la réinsertion en logement pour une personne vulnérable sans accompagnement adapté n'apporte pas, pour une grande majorité, une solution suffisante et risque d'aboutir à une nouvelle perte de logement. La guidance à domicile est un dispositif d'aide qui favorise l'acquisition d'autonomie et de résilience en suffisance des personnes en difficulté pour pouvoir fonctionner à long terme de manière indépendante dans la société.

Ces services travaillent dans une optique d'aide sur mesure et holistique, ce qui donne la possibilité aux travailleurs sociaux de répondre aux multiples problèmes auxquels les ayants droits sont confrontés. Il faut également souligner le caractère préventif de cette forme d'aide qui ne vise pas uniquement le maintien en logement, mais qui touche également au domaine de la santé, de la gestion budgétaire et du bien-être général de l'utilisateur et de sa famille.

Afin de garantir un accompagnement de qualité, la norme de personnes suivies par travailleur social doit être revue. Le Masterplan est basé sur un renforcement de l'accès au logement qui nécessitera des moyens substantiels pour les services de guidance à domicile afin de mieux pouvoir répondre à la demande. En corollaire,

le mode de comptabilisation du nombre de dossiers par équivalent temps plein plus doit être adapté à la réalité de travail des services de guidance à domicile.

Sous-mesure 15.3. : Modèle du post-hébergement

Indicateurs SMART : ratio entre nombre d'ETP et le nombre de personnes éligible pour l'accompagnement en post-hébergement par an

L'accompagnement en post-hébergement est défini comme suit : "Il permet la continuité du travail psycho-social entamé lors du séjour en maison d'accueil. Ce travail s'effectue, généralement, hors des murs de l'institution afin de permettre la mise en lien de la personne accompagnée avec les services extérieurs. Ceci en vue d'une meilleure utilisation de ses ressources propres et/ou de celles de son environnement pour éviter les retours en rue et/ou en institution. Le suivi post-hébergement s'effectue, idéalement en partenariat avec des services d'insertion par le logement ou de service social et doit, idéalement, être limité dans le temps."

Ce modèle d'accompagnement à la suite de l'hébergement en maison d'accueil a démontré un maintien de 80 % des personnes accompagnées dans leur logement propre à la clôture du suivi.

Toutefois, seul ½ équivalent temps plein (COCOF) ou dans certain cas un équivalent temps (+ de 30 lits COCOM) est octroyé afin de réaliser cet accompagnement quel que soit le nombre de personnes hébergées et/ou accompagnées. Dès lors, ce temps de travail ne permet pas un accompagnement optimale des personnes et/ou réduit le nombre de personnes accompagnées. C'est pourquoi, le cadre du personnel sera revu en octroyant au minimum un équivalent temps plein évolutif en fonction de la capacité d'hébergement des maisons d'accueil. Ceci dans une optique de déployer pleinement le dispositif.

MESURE 16 : Tenir compte du public des personnes sans titre de séjour via un double dispositif

Indicateurs SMART :

- 1.000 places d'insertion inconditionnel en Centre d'accueil et d'orientation permettant de finaliser le trajet migratoire
- 2.000 places en occupations temporaires conventionnées

Parmi les personnes qui fréquentent les centres d'hébergement d'urgence, une part très significative sont des personnes sans titre de séjour. Pour celles-ci, le Masterplan prévoit trois mécanismes distincts :

- Soit le Centre d'hébergement d'urgence.
- Soit la personne souhaite entamer une réflexion sur son orientation. Elle rentre alors dans un programme de détermination et de finalisation du trajet migratoire et peut, si elle le souhaite, être hébergée dans un Centre d'insertion qui porte le nom de Centre d'Accueil et d'Orientation.
- Soit la personne ne le souhaite pas et devra alors pourvoir à ses propres besoins éventuellement via une Occupation temporaire négociée.

Sous-Mesure 16.1. : Les Centres d'Accueil et d'Orientation et le programme de Détermination du Trajet Migratoire

Indicateurs SMART : Nombre de places d'urgences transformées en places d'accueil et

Les Centres d'Accueil et d'Orientation naissent de la transformation progressive de places d'hébergement d'urgence en places d'accueil et d'orientation sur le statut de séjour. Les places transformées sont occupées par des personnes sans-titre de séjour qui expriment le besoin de reformuler leur projet migratoire. Elles sont orientées vers ces places par le mécanisme d'ORIENTATION décrit à la mesure 18. Dans ces Centres qui permettent de stabiliser l'hébergement, des accompagnateurs orientent les personnes pour qu'elles se déterminent face à leur trajet migratoire, dans le sens d'une régularisation, d'un retour volontaire, d'une demande de protection, d'un visa de travail ou toute autre solution migratoire régulière. A l'issue de ce travail, l'ayant-droit décide en toute autonomie d'entamer ou non une procédure officielle et/ou de travailler avec l'OE ou FEDASIL ou encore avec le CGRA.

Les CASA du Samu social et de la Plateforme citoyenne comme certains logements temporaires d'ISSUE peuvent être facilement transformées en CAO.

Sous-mesure 16.2. : Un programme de Finalisation du Trajet Migratoire (FTM)

*Indicateurs SMART : Fin 2024, le programme existe
Fin 2025, 1.500 personnes ont participé à ce programme
Fin 2026, 3.000 ménages ont participé au programme
En 2027, 5.000 ménages y ont participé.*

Sur base des décisions prises par le Conseil des Ministres fédéraux en date du 24 novembre 22 (ledit « Brussels Deal »), Bruss'help a été missionné par le Gouvernement régional bruxellois pour diriger la cellule de coordination régionale dans l'objectif de développer un plan de Finalisation du Trajet des Migrants de Bruxelles dans le cadre d'une politique d'aide humanitaire régionale, comblant les défaillances de l'Etat Fédéral. Cette politique vise à offrir aux migrants un accompagnement maximisant leurs chances de finaliser leur trajet migratoire.

Bruss'Help structure le dispositif et développe la cellule de coordination régionale. Il est fait rapport au comité de pilotage du Brussels Deal composé de représentants de Fedasil, du Secrétariat d'Etat à l'asile et à la migration et des autorités bruxelloises. Ce comité se réunit trimestriellement.

Ce programme s'établit :

- En dialogue avec les CAO (Belrefugees, Croix rouge, New Samusocial, Ukrainian Voices) pour la détermination du trajet migratoire
- En dialogue avec les partenaires publics pour arriver à ce que cette "Détermination" se traduise en "Finalisation" du Trajet Migratoire : l'Office des étrangers, le CGRA, FEDASIL, le CPAS de Bruxelles. Bruss'Help veille à ce que ces acteurs aident à la finalisation du trajet et non à la reproduction régulière des situations d'impasse administrative, vu le besoin impérieux de Bruxelles de trouver des solutions au sans-papierisme sans-abri. Si Bruxelles compte bien entre 40 et 80.000 PSTS³⁵, il est nécessaire de mettre en place un dispositif capable de faire sortir chaque année +/-10.000 personnes (5.000 ménages) de cette situation. Pour atteindre ces volumes, il est préconisé d'assurer l'implication des CPAS qui mobilisent les PSTS au départ de leur demande d'aide médicale urgente au CPAS afin de toucher un public plus large que les PSTS sans logement.

Sous-Mesure 16.3. : Les Occupations temporaires négociées

Indicateurs SMART : 2.000 places conventionnées fin 2025.

³⁵ PSTS (Personne sans titre de séjour) : toute personne ne disposant pas d'un titre de séjour valable.

Au 31 décembre 2023, la Région et Vivalis soutenaient quelques 900 places dans des occupations temporaires. Le soutien public varie d'une occupation à l'autre et passe par des associations comme la FEBUL, la Voix des Sans Papiers, Zone neutre, Underground, voire même des CPAS. La rationalité de ce soutien public est double :

- d'ordre public : des personnes vivent sans titre de séjour et donc sans droit. L'ordre public gagne à tenir compte de l'existant plutôt qu'à fermer les yeux sur une réalité massive à Bruxelles.
- liée à la réduction des risques : dans un squat hors de contrôle, le travail social et l'hygiène sont souvent déficiente et génératrice de problèmes de santé. De même, la violence y est souvent plus élevée ainsi que les risques d'exploitation. Cela ne veut pas dire que ces problèmes sont absents des OTN mais les risques sont réduits tant que faire se peut.

Il existe d'autres éléments de rationalité qui ne sont pas de politique publique :

- Cela permet, pour les propriétaires désireux de mettre des biens à disposition ou de régulariser des situations de squats, à travers la signature d'une convention, couvrant les frais d'énergie, d'assurance et de travaux le cas échéant. Cela permet de lutter contre la vacance immobilière et le squat illégal de bâtiments vides.
- Certains groupes évoquent leur préférence pour ce format d'occupation, qui offre des avantages : vie en autonomie, ouverture de droits et stabilité administrative, appartenance territoriale, etc.

Il s'agit ici de proposer une approche pragmatique de reconnaissance par le conventionnement et un accompagnement multiactoriel. Au regard des estimations du nombre de personnes sans titre de séjour (entre 40 et 80.000 selon les estimations régionales,) il y a lieu de disposer d'une capacité permettant de prendre en charge le « frictionnel » soit 3 à 5% du public. Il y a donc lieu de prévoir les moyens de soutenir Il faudra atteindre les 2.000 et en améliorer drastiquement le cadre.

Ces occupations doivent faire l'objet d'un accord du propriétaire de bâtiment concerné et être couvertes par une convention d'occupation temporaire à titre gratuit, mais qui prévoit la prise en charge des frais d'énergie, des assurances et, le cas échéant, les frais liés aux aménagements préalablement validés permettant de garantir la sécurité des occupants, conformément aux recommandations du SIAMU (Il est d'ailleurs nécessaire de prévoir des normes SIAMU spécifiques pour ces Occupations).

Ces occupations mettent à disposition des infrastructures habitables mais n'offriront pas d'autres services tels que l'alimentation, ou de l'accompagnement social. Un interlocuteur identifiable et disposant d'une personnalité juridique doit recevoir des moyens financiers en vue de l'encadrement du projet, et s'y engager dans la convention afin de garantir la sécurité des occupants ainsi que la préservation de la quiétude et de l'ordre public. Des équipes mobiles outreach (Cover, Samusocial, etc.) interviennent dans ces occupations, à travers une stratégie d'intervention concertée. D'autres intervenants peuvent également accompagner les collectifs dans l'organisation des lieux de vie en auto-gestion. Il est, par exemple, nécessaire de mettre à disposition de ces occupations des équipes techniques et logistiques mobiles.

Il est proposé à la commune et/ou au CPAS d'être signataire(s) de la convention d'occupation temporaire, leur permettant, par ailleurs, d'être renforcés afin de faciliter l'accès aux droits et aux aides des résident.e.s.

Pour garantir la réussite de ces occupations, il est important de reconnaître et valoriser le savoir expérientiel des résidents, les stratégies effectives des collectifs et leurs actions sociales innovantes, ainsi que leur capacité à créer des solutions adaptées aux besoins.

Bruss'Help organise la mise en place d'un comité intersectoriel d'accompagnement des occupations, permettant de développer une concertation : opérationnelle, via une stratégie d'intervention concertée et stratégique, via une réflexion et un plaidoyer commun lié aux enjeux de ces occupations.

L'instauration des occupations temporaires négociées doit être attentive à une intégration saine et sécurisée dans le quartier afin d'éviter la création de ghetto attirée aux occupants.

MESURE 17 : Créer un point centralisé d'information, de dispatching, d'appui à l'orientation et de monitoring

Avoir un point centralisé d'information, de dispatching et d'appui à l'orientation et de monitoring actif en 2030
Les missions de ce point centralisé sont les suivantes :

Mission 1 : information et signalement

Mission 2 : dispatching vers les places d'hébergement d'urgence

Mission 3 : appui et orientation vers le logement, les places de transit et les dispositifs d'insertion via la commission de préconisation

Mission 4 : le monitoring, le reporting et la formulation de recommandations pour le pilotage

Il faut entendre par 'dispatching' le mécanisme d'attribution d'une place d'hébergement d'urgence et par 'orientation' l'accompagnement et la préconisation d'une solution de logement et/ou d'un dispositif d'insertion.

Sous-Mesure 17.1.: Les principes généraux

Indicateurs SMART : la mise en place de garde-fou veillant au respect des principes dans la création du point centralisé d'information, de dispatching, d'appui à l'orientation et de monitoring.

- **L'Ayant-droit** est central, dans le contrôle des informations et du processus tout au long de son parcours de demande d'informations, de dispatching vers l'hébergement d'urgence ou d'orientation vers l'insertion. Il garde également un droit de refus de tout dispatching ou orientation qui lui est proposé.
- **La collaboration** entre les acteurs du secteur. Le dispositif est construit en collaboration et concertation étroite avec le secteur de l'aide aux personnes sans abri, sans qui cette coordination est impossible. L'implication du secteur est une condition absolue de succès. A cet égard et à titre d'exemple, les opérateurs néerlandophones et francophones travaillent ensemble.
- **La déontologie** dont le secret professionnel. Toute information est transmise de manière anonyme ou dans le respect du secret professionnel partagé, avec l'accord de l'ayant-droit.
- **La diversité** de l'offre : c'est une force du secteur de l'aide aux personnes sans abri. Elle est valorisée via des portes d'entrées multiples, le respect des projets pédagogiques et des modes de fonctionnement qui y sont liés.
- **Les pratiques intersectorielles.** Le dispositif se pense comme une pratique intersectorielle à tous les niveaux. Tout service de secteurs connexes peut également contacter le point centralisé pour avoir des informations ou permettre un dispatching ou une orientation. De plus, l'orientation peut également se faire vers les secteurs connexes lorsque nécessaire, comme le pratique déjà les services du secteur d'aide aux personnes sans abri actuellement.
- **La primauté des solutions de prévention et du logement.** Lorsque des solutions de prévention (éviter la perte du logement suite à une mise en contact avec un CPAS et un service de guidance à domicile, etc.) ou d'insertion (Maisons d'accueil, Housing first ou autres) sont possibles, elles sont toujours proposées avant une solution d'hébergement d'urgence.

Sous-Mesure 17.2 : Information et signalement

Indicateurs SMART : Dispositif d'information disséminé et actif en 2025

Le dispositif d'information et de signalement est disponible 24h/24 et 7J/7 et est assuré par Bruss'help. Le numéro vert géré par cette cellule peut être appelé par l'ayant droit, le citoyen, la police, les autorités, les centres hospitaliers, les réseaux de transports publics et les professionnels du réseau d'aide, y compris pour signaler une

situation de rue. Il est doté d'une capacité réactive forte (temps d'attente de réponse ne dépasse pas 10 minutes). Il remplit les tâches suivantes :

- Informations sur les services existants par téléphone, grâce à un site complet et à jour. Importance de la collaboration du secteur pour la mise à jour des informations.
- Création d'un site internet et d'une application mobile.
- Informations sur les secteurs connexes (priorité santé, santé mentale et VVF).
- Conseils à l'orientation en fonction de la situation.
- Signalement : facilite les signalements des personnes sans chez-soi en rue pour une meilleure prise en charge.
- Information sur le processus de dépôt de plaintes, cfr mesure 32

Les travailleurs de cette cellule ont une connaissance précise des services du secteur de l'aide aux personnes sans chez-soi et de leur fonctionnement, mais également des secteurs connexes (logement, prévention via CPAS, santé mentale, assuétude, migration, etc.) et de solutions pour des publics spécifiques (MENA, victimes de violences intra-familiales, primo-arrivant en rue, etc.). Pour alimenter cette connaissance, une collaboration étroite avec les acteurs du secteur et des secteurs connexes est indispensable (transfert d'information proactif plutôt que réactif).

Les premières étapes de consolidation du point d'information sont les suivantes :

- Création d'un plan papier sur base des données actualisées chaque année
- Mise en place d'un système de mise à jour des places occupées ou libres en temps réel par Bruss'help.
- Consolidation d'un site internet d'information sur tous les dispositifs existants à destination du public sans-chez-soi, des migrants et des professionnels du secteur de la Région bruxelloise. Les recherches peuvent être faites par commune, par services et sont imprimables. Ainsi ces informations sont facilement accessibles aux bénéficiaires. Ce site est celui utilisé par les régulateurs pour informer la population des différents services existants.
- Création d'une application mobile reprenant ces informations.

Afin d'améliorer l'accessibilité aux informations, elles sont disponibles, au moins dans leur version écrite, en plusieurs langues et en pictogrammes.

Sous-Mesure 17.3 : Dispatching vers les places d'hébergement d'urgence

Indicateurs SMART :

Nombre d'orientation vers une place d'urgence

Un protocole entre le service de dispatching et les services de transports publics

Nombre de personnes placées en hébergement médicalisée par le point focal médical.

Le dispositif de dispatching vers les places d'hébergement d'urgence est disponible 7J/7 et est assuré par Bruss'help. Il est doté d'une réactivité forte (le temps d'attente de réponse ne dépasse pas 10 minutes). Sur base d'un protocole avec chacun des centres d'hébergement d'urgence, les orientations vers les places d'hébergement d'urgence en RBC sont centralisées au niveau du dispatching Bruss'help. Cette centralisation des places est indispensable au bon fonctionnement du dispatching vers les places d'hébergement d'urgence. Cela permet une égalité entre les bénéficiaires sans pour autant leur retirer la possibilité de mentionner une préférence en ce qui concerne le lieu d'hébergement. Le fait de centraliser les demandes présente d'autres avantages. Non seulement cela permet une meilleure adéquation entre l'offre et la demande, car le centre le plus adapté au bénéficiaire est proposé par le travailleur social, qui a une bonne connaissance du secteur en plus d'une vision globale. Cela simplifie également l'accès à une place d'hébergement urgence, alors qu'actuellement l'ayant-droit doit contacter chaque opérateur.

La situation spécifique des personnes vivant dans les stations de métro et les gares doit pouvoir faire l'objet d'un protocole de collaboration entre les Centres d'hébergement d'urgence et les sociétés publiques de transport, chacun dans le respect de ses responsabilités.

L'orientation vers les places d'hébergement médicalisées est prise en charge par un point focal médical qui est constitué de médecins et infirmiers. Les services envoyeurs sont en contact direct avec le point focal médical pour évaluer la situation des ayant-droits et l'orientation la plus adéquate.

Afin de conserver un accès bas-seuil, le dispatching est complété par un mécanisme de détection de grandes vulnérabilités par les partenaires qui ont accès, pour les ayant-droits les plus vulnérables, à une voie prioritaire pour l'attribution des places.

Sous-Mesure 17.4.: Orientation vers les solutions spécifiques, plus stables voire pérennes

Indicateurs SMART :
nombre d'orientation vers une situation stable par Bruss'help et les services tiers.

Bruss'help garantit l'orientation vers une partie des places d'hébergement de transit et d'insertion mais n'est pas le seul point d'entrée. Certaines orientations se font directement depuis les services tiers. Pour faciliter le processus d'orientation vers les places d'hébergement de transit et d'insertion, que ce soit par le point centralisé ou par tout autre service envoyeur/ayant-droit, il y a lieu d'étudier la faisabilité et la pertinence d'harmoniser les modalités de prise de contact vers les services :

- Maintien des orientations en direct depuis des services tiers : le canal d'orientation en direct depuis les services tiers est maintenu pour les dispositifs de transit et d'insertion qui le souhaitent. Ainsi, le service tiers contacte directement la maison d'accueil ou le dispositif de transit, et ils conviennent ensemble de l'orientation. Les orientations peuvent ainsi se faire par les travailleurs sociaux de référence, au sein des CPAS, des centres de jour, des centres d'hébergement d'urgence, des services de maraude et de travail de rue, ...
- Pour les ayants-droits n'ayant pas de travailleur social de référence, la mise en place d'un guichet d'orientation au sein de Bruss'Help spécifique ou de permanences d'orientation assurées par Bruss'Help au sein des structures existantes est à étudier.
- Demande d'information à Bruss'Help et transfert de la demande vers le service de transit ou d'insertion le plus indiqué, en fonction du projet de l'institution, mais aussi des places disponibles. Via un appel au 0800 du travailleur social de référence ou de l'ayant-droit lui-même, Bruss'help fait une première anamnèse de la situation, et transfère l'appel vers le centre de transit ou la maison d'accueil les plus adéquats en fonction des besoins du bénéficiaire.
- Orientation directe pour les dispositifs de transit et d'insertion qui en font la demande. Pour les partenaires qui le demandent, les orientations peuvent être prises en charge directement par Bruss'help. Cela demande une collaboration renforcée par rapport au projet de l'institution, les profils accueillis et les disponibilités.
- Appui pour les orientations préconisées par la maraude ou le centre d'hébergement d'urgence. Bruss'help prend contact avec le dispositif d'insertion pour concrétiser l'orientation du bénéficiaire vers le dispositif d'insertion, en suivant l'avis des professionnels du secteur, à savoir les maraudes ou les équipes PMS des centres d'hébergement d'urgence.
- Gestion des situations complexes coordonnée par Bruss'Help, via les ateliers de préconisation.

Sous-Mesure 17.5. : Mécanisme de préconisation et d'orientation, y compris les orientations de situations complexes

Indicateurs SMART : Le mécanisme de préconisation est effectif en 2025

L'atelier de préconisation se réunit une à deux fois par semaine. Elle est composée des acteurs suivants : travailleurs sociaux détachés des centres d'hébergement d'urgence (service envoyeur), travailleurs sociaux détachés du transit et de l'insertion (services receveurs), de Bruss'help. Il serait intéressant d'étudier la pertinence de la participation à ces commissions d'un représentant des pouvoirs publics. En effet, ce fonctionnement a été mis en place au SIAO de Lyon et a montré des avantages certains. La participation d'experts détachés des services connexes (santé mentale, assuétude, santé, violences familiales, ...) semble nécessaire, en tout cas lors de commissions spécifiques concernant ces problématiques. L'ayant-droit et son travailleur social de référence sont invités à la commission, pour participer aux discussions et décisions sur la situation individuelle de l'ayant-droit.

L'objectif de l'atelier de préconisation est de pouvoir proposer, de façon collégiale, une orientation en réponse à une situation complexe, à savoir les situations impactées par la santé physique et mentale de l'utilisateur lourdement affecté par son séjour en rue ou tout simplement par un cumul de problématiques sans solutions et une saturation de l'offre pour certains profils (ex. grande famille + femme victime de violences intrafamiliales + migrants intra-européens) et potentiellement aggravée par une situation administrative et de droits quasi nulle ou encore des personnes refusant ou se voyant refusé plusieurs propositions d'orientation.

L'enregistrement de la demande de participation à la commission de préconisation se fait généralement via un service partenaire mais peut, exceptionnellement, pour les ayants-droits n'ayant pas de travailleur social de référence, se faire directement auprès de la cellule orientation de Bruss'help.

L'atelier de préconisation offre également un appui pour l'orientation des situations complexes depuis l'urgence vers l'insertion.

Il est nécessaire que l'atelier de préconisation puisse bénéficier de places prioritaires dans les dispositifs de transit, d'insertion et des secteurs connexes afin que les préconisations faites puissent être effectivement accompagnées d'une orientation.

Une description de la préparation des préconisations relatives aux situations de rupture et aux situations très complexes figure dans l'Axe 3 à la mesure 23.

Sous-Mesure 17.6. : Cellule de monitoring

Indicateurs SMART : un rapport mensuel des statistiques issues du dispatching

La cellule monitoring, composée des travailleurs de Bruss'help, produit mensuellement des données chiffrées utilisables à des fins de reporting ou de plaidoyer. Les données collectées à des fins statistiques sont anonymisées et utilisées dans le respect des droits et des intérêts des ayants-droits.

La cellule monitoring produit les statistiques issues du dispatching ainsi que celles des résultats des conseils à l'orientation, des orientations directes et des commissions de préconisation. Elle centralise et agrège les statistiques anonymisées des partenaires obtenues via l'outil informatique partagé. Elle présente également les résultats des cellules de préconisation et d'orientation.

MESURE 18 : Actions spécifiques relatives aux migrants

Indicateurs SMART : Pour chaque public migrant spécifique, identifier le nombre de personnes pour qui la situation s'est améliorée sur base de la mesure.

Les migrants sans titre de séjour ou demandeurs de protection internationale sans accueil... sont intégrés dans les dispositifs généraux décrits ci-dessus. Ces dispositifs généraux déclinent déjà les orientations au regard de

statuts de séjour ou d'autres caractéristiques sociales ou administratives des personnes.

Les précisions ci-dessous donnent quelques orientations sur la recherche de solution pour six publics spécifiques :

1. Les personnes sans-papiers : Le programme de Détermination du Trajet Migratoire doit toucher les personnes sans titre de séjour et sans-chez-soi au plus vite sans attendre que les personnes ne vivent des années sans titre de séjour. Cela signifie que le Centre d'Accueil et d'Orientation décrit à la mesure 16.1 est l'objectif pour ce public. Au-delà, des expériences-pilotes de mise à l'emploi de façon négociée comme celle menée par SAAMO doivent être soutenues, même à partir des CAO et des OTN.
2. Les demandeurs d'asile : Le Brussels Deal doit absolument raccourcir les délais entre les infrastructures bruxelloises et l'accueil par FEDASIL. Le monitoring doit montrer ce raccourcissement des délais.
3. Les Bénéficiaires de protection internationale : Il appartient aux Bureaux d'Accueil des Primo-Arrivants d'accompagner les personnes nouvellement reconnues au titre de la protection internationale. L'intégration de ces acteurs dans le dispositif de détection précoce est essentiel.
4. Les citoyens mobiles européens : Les citoyens mobiles européens ont la particularité de venir en Belgique à la recherche d'un emploi ayant déjà une situation précaire dans leur pays d'origine. Un programme « Job First » peut être développé avec les partenaires tels que Bruxelles Formation, Actiris, Hobo et partenaires impliqués dans la digitalisation inclusive et l'apprentissage de langues nationales en vue de promouvoir l'accès à l'emploi pour des personnes au profil vulnérable. Ce programme pourrait avoir la spécificité de proposer une aide sociale lorsqu'elle est demandée qui tienne compte de l'expérience professionnelle acquise hors de la Belgique.

Afin de favoriser l'accès aux droits sociaux des citoyens mobiles européens en situation de sans-abrisme, il convient de leur garantir l'accès à une adresse de référence et de développer des partenariats avec les consultas (création de SPOC : Singles Points Of Contact) pour la délivrance de papiers (passeports, ...). Il convient, par ailleurs, de financer l'implémentation de la médiation interculturelle au sein des services de première et de deuxième ligne qu'ils relèvent du secteur privé ou publique : maraude et travail de rue, centre d'accueil de jour, hôpitaux, maisons médicales, communes, CPAS, ...

Un travail de concertation sera mené avec l'UE afin d'envisager la mise en place de mécanisme de protection de ces personnes (fonds solidaire européen alimenter par les états membre, portabilité des droits sociaux, ...).

Il peut être utile de s'inspirer de l'expérience et des innovation sociales du projet Rights First mené à Bruxelles entre 2022 et juin 2024 pour la mise en place de certaines de ces dispositions : job coaching et job hunting, médiation interculturelle, SPOC, ...

5. Les migrants en transit : Les migrants en transit sollicitent peu les voies d'entrée ou de protection sachant qu'ils n'ont pas le souhait de rester en Belgique. Dans l'attente, ils ont principalement recours à l'aide humanitaire au Hub humanitaire qui veillera à deux aspects essentiels :
 - L'accès aux soins via une affiliation immédiate à l'AMU;
 - Le soutien de la santé mentale à développer de façon spécifique.
6. Les personnes dites Roms : Étant donné les spécificités des communautés dites Roms présentes à Bruxelles, il faut pouvoir soutenir ceux qui souhaitent s'installer, travailler ou éduquer leurs enfants à Bruxelles. Ces personnes doivent pouvoir bénéficier des canaux mis en place pour assurer l'insertion en société. Ceux qui sont saisonniers peuvent bénéficier de services outreach renforcés pour veiller à ce qu'ils aient accès aux services. La présence de leurs enfants et adolescents en rue et impliqués reste une forte préoccupation pour le secteur du sans-chez-soi. La mendicité, qui constitue parfois leur seule ressource légale de revenu, ne doit pas être considéré comme un délit. Afin de favoriser l'accès aux

droits des personnes dites roms en situation de sans-abrisme, il convient de leur offrir les garanties énoncées au point relatif aux citoyens mobiles européens (mesure 18.7). Mais aussi de :

- Investir dans des centres d'accueil de jour proposant soutien (permanences sociales, médicales, juridiques, ...) et activités (cours d'alphabétisation, garderie d'enfants, soutien administratif, information sur les droits et procédures, ...) à la population rom.
- Prévoir le relogement effectif des personnes concernées par la fermeture d'un squat ou d'un campement.
- Organiser l'accueil et l'accompagnement juridique adaptés et spécialisés dans le droit familial et le droit des étrangers selon une approche holistique et pluridisciplinaire.
- Etendre les classes passerelles et la médiation interculturelles à de nouvelles écoles et de prévoir la prise en charge intégrales des frais scolaires (en ce compris les frais indirects : repas, déplacements, voyages scolaires, matériel, etc.
- Financer des campagnes de sensibilisation visant à travailler la représentation des personnes roms dans l'opinion publique : déconstruction des préjugés et des stéréotypes véhiculés sur ces personnes.

MESURE 19 : Actions spécifiques relatives aux mineurs

Indicateurs SMART : zéro refus d'enfants

L'article 5 de l'Accord de Coopération sans-abrisme en révision prévoit que les parties signataires reconnaissent la vulnérabilité particulière des enfants et des jeunes en situation d'exclusion liée au logement, et s'engagent à accorder une attention particulière à la prévention et à la résolution de l'exclusion liée au logement chez les enfants et les jeunes, en application de la disposition relative au logement adéquat des enfants et des jeunes, telle que recommandée dans la Garantie européenne pour l'enfance.

Le Masterplan n'a pas encore défini le dispositif de prévention précoce relatif aux jeunes et mineurs. Ce dispositif pourrait être construit avec le Service d'Aide à la Jeunesse, OpGroeien et le Crisinetwerk Jeugdhulp Brussel (Collaboration entre le CAW et Brustars).

AXE 3 : La Prévention tertiaire

Objectifs :

- *Personne ne devrait rester dans un hébergement de transition plus longtemps que nécessaire*
- *Les travailleurs sociaux et les institutions d'insertion doivent disposer des moyens nécessaires pour remplir leur mission*

La prévention tertiaire reprend toutes les mesures qui vont réduire la progression et les complications d'un sans-chez-soirisme avéré, structurer un processus d'insertion par le logement et améliorer la qualité de vie des personnes. Il est donc ici question de tout l'accompagnement social, psychologique et éventuellement médical, des conditions dans lesquelles vivent les personnes le temps de cet accompagnement et des conditions d'exercice de l'accompagnement.

La prévention tertiaire cible donc 4 objectifs spécifiques en soutien aux services d'aides du sans chez soirisme :

- *L'amélioration de la qualité du cadre de vie des ayants droit durant leur parcours de transition*
- *L'amélioration de la qualité de l'accompagnement des ayants droit*
- *L'amélioration des conditions de travail des professionnels de l'aide*
- *La documentation et l'évaluation des parcours à des fins d'amélioration des processus.*

MESURE 20 : Assurer la portabilité des droits ouverts par les CPAS

Indicateurs SMART : Fin 2027, les CPAS ont intégré leurs stratégies opérationnelles

Les 19 CPAS bruxellois ont passé un gentleman agreement assurant la portabilité des droits qu'ils ouvrent aux personnes sans-chez-soi hébergées dans un Centre d'hébergement d'urgence. Lorsqu'une personne change de centre, elle garde le même CPAS.

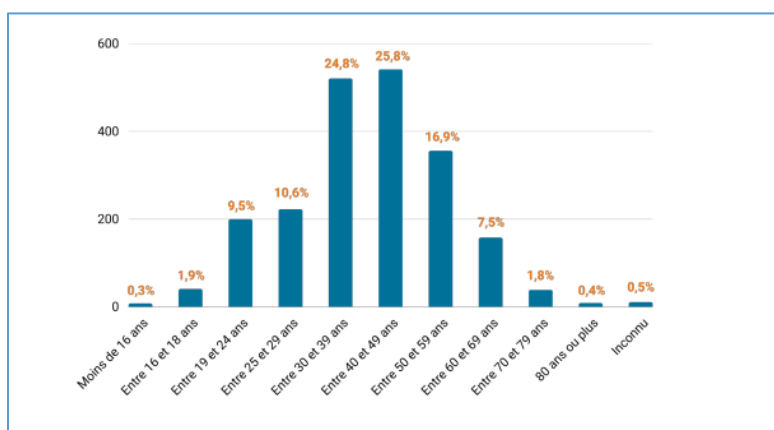
Les CPAS seront invité à généraliser cette portabilité pour toutes les personnes sans-chez-soi quel que soit leur lieu de résidence, et à appliquer des règles de compétence territoriale similaires à celles relatives aux étudiants: "le CPAS compétent est celui du lieu de résidence lors de la première demande d'aide comme sans-abri". Cela signifierait, qu'une fois considéré comme compétent, un CPAS le resterait quelle que soit la résidence de l'ayant-droit sans-chez-soi tant que sa situation de sans-chez-soi perdure. Cette mesure peut présenter des défauts, comme la distanciation d'avec le vécu réel de la personne. C'est la raison qui invite à penser deux étapes additionnelles au processus de portabilité des droits :

1. mettre en place une stratégie opérationnelle commune aux 19 CPAS notamment sur l'octroi de la carte santé, sur la recherche d'un logement adapté et le recours au bail glissant, sur le maintien du Revenu d'intégration, sur le calcul des ressources, etc.
2. regrouper les services des 19 CPAS qui assurent la prise en charge et l'accompagnement des personnes sans-chez-soi (sur le modèle de ce qui est proposé pour l'Aide médicale urgente).

MESURE 21 : Un programme Right First 2.0. à grande échelle couplant Emploi et Logement

Indicateurs SMART : Chaque année, 300 personnes sans-chez-soi trouvent un emploi décent ET un logement durable

Avec le logement, l'emploi constituait un des deux angles morts des politiques d'aide aux personnes sans-chez-soi menées précédemment. Le programme Right First - cofinancé par la Commission européenne et Vivalis - a démontré la faisabilité et l'intérêt social d'une ouverture des droits couplée à la mise en logement et de la mise à l'emploi dans un logement et un emploi de qualité. Par ailleurs, ce programme a montré que les travailleurs sociaux retrouvaient du sens dans leur travail lorsque les personnes qu'elles accompagnent peuvent se sentir sécurisées et valorisées directement dans un logement et un emploi. Enfin, 1 personne sans-chez-soi sur 2 a entre 18 et 40 ans.



Sur la lancée du programme Right First et ses outils développés, un partenariat entre les CPAS et les associations volontaires (Hobo par exemple) devra permettre d'atteindre un volume significatif de mise à l'emploi couplée au logement de sorte que ce programme constitue en lui-même la preuve que le sans-chez-soirisme n'est ni une fatalité, ni un cul-de-sac dans lequel viennent échouer des personnes sans avenir possible. Actiris sera approché pour

participer au montage de ce partenariat afin de le valoriser dans le cadre des partenariats entre Actiris et les Autorités locales (CPAS).

Ces partenariats devront prévoir la valorisation du travail social réalisé par le partenaire associatif. Le désir d'un travail (ou de formation) sera identifié de façon la plus précoce possible par les associations et services publics en lien avec les personnes sans-chez-soi. Cela nécessitera un protocole d'identification mais aussi un processus de formation des travailleurs sociaux.

MESURE 22 : Développer l'accès et le maintien en adresse de référence

Indicateurs SMART : En 2025, une large enquête est menée auprès des personnes en adresse de référence pour comprendre le mécanisme de l'intérieur.

L'adresse de référence est un outil majeur de travail social pour rattacher l'ayant-droits à ses droits sociaux-économiques. Le Masterplan souhaite remettre cet outil en travail pour le dynamiser. Avec les acteurs concernés, les CPAS, les Communes, les associations d'ayant-droits... Bruss'Help mettra en travail les questions suivantes :

- L'accessibilité de l'adresse de référence.
- La portabilité de l'adresse de référence au regard de la compétence territorial du CPAS. Comment éviter les ruptures de droits ?
- L'accompagnement social des personnes en adresse de référence qui disparaissent parfois des radars du travail social.
- La durée de l'adresse de référence : les critères de renouvellement, les contrôles réguliers et leur lien

avec l'accompagnement social...

- La condition préalable de radiation pour notamment éviter des complications administratives, notamment pour les personnes hébergées temporairement chez des proches.
- Revoir le principe d'inscription automatique après 3 mois dans une institution, tel que proposé dans la circulaire du 7 juillet 2023 afin d'en éviter les effets indésirables
- Identifier des pratiques inter-institutionnelles rapides et efficaces lorsqu'il y a déclaration d'incompétence de la part d'un CPAS afin de ne pas bloquer le processus de réinsertion de l'ayant-droit.
- Accorder l'adresse de référence aux migrants en situation vulnérable. Les migrants sont aussi confrontés à la radiation par des communes alors qu'ils ont un droit de séjour en Belgique, situation qui peut être remédiée par l'attribution d'une adresse de référence.
- Faciliter avec le Tribunal d'application des peines et tribunal de protection sociale l'accès à une adresse de référence en tant que condition de sortie conditionnelle lorsqu'il n'y a pas de logement/hébergement disponibles pour les justiciables.

MESURE 23 : Développer un double dispositif d'appui à l'accompagnement des situations de « rupture » ou « complexes »

Indicateurs SMART :

Début 2025, un pool de 1000 nuitées par an en hôtel social est constitué

Mi 2025, 50 situations complexes sont suivies par le dispositif

Fin 2025, zéro expulsion de dispositifs d'insertion pour cause de rupture sans solution de relogement

Fin 2026, zéro expulsion de centres d'hébergement d'urgence pour cause de rupture sans solution de relogement

Sous-Mesure 23.1. : Eviter les situations de rupture potentielles

Quel que soit le logement ou l'hébergement dans lequel vit la personne, il peut survenir des moments de crise où la seule solution semble être l'exclusion de la personne pour des raisons de comportements inacceptables ou d'incompatibilité du séjour avec la sécurité des travailleurs ou des autres ayants droit.

Un consortium réunissant des équipes mobiles spécialisées (précarité, assuétudes, santé mentale) sera créé. Chaque opérateur d'accueil adhèrera ou non à ce consortium. Ce consortium aura des capacités d'intervention et gèrera un parc de 1000 nuitées par an en hôtel.

Bruss'help aidera ce consortium à constituer le pool de 1000 nuitées par an en hôtel ainsi que dans l'éventuelle phase de ré-orientation de l'ayant-droit.

Ce consortium aura une double tâche :

- répondre aux demandes des opérateurs membres d'intervention³⁶ en cas de risque de « rupture » avec un ayant droit pour des raisons d'agressivité, de trouble de santé mentale, de consommation problématique, de crise médicale ou psychiatrique... Ce consortium stabilisera la personne, outillera les équipes pour qu'elles puissent gérer la déconvenue et négociera avec la communauté des ayants droit d'un centre et avec l'institution d'hébergement les conditions de maintien de la personne en crise dans la communauté.
- si ces trois objectifs ne peuvent être atteints, le consortium organisera le transfert de la personne vers

³⁶ Parmi les membres, se trouvent notamment les services d'interventions des secteurs connexes tels que Fedasil, services d'aide à la jeunesse, les structures d'accueils pour ex détenus, etc...

une place d'urgence ou de transit qui puisse être utilisée sous une forme de répit. Ces places de répit seront trouvées soit via les places disponibles des maisons d'accueil ou des centres d'urgence si la situation le permet, soit via des nuitées en hôtel social. La mise à disposition de nuitées en hôtel social à un ayant-droit pourra durer d'une à trois semaines. A la fin de cette période d'hébergement variable dans l'un de ces hébergements alternatifs, la situation sera analysée entre l'ayant droit, l'opérateur ayant accueilli la personne avant la crise et l'équipe mobile afin de discuter d'un retour de celui-ci dans le centre. Si cela n'est pas possible, des solutions seront proposées à l'ayant-droit via la cellule orientation.

Le Consortium devra convenir de liens forts avec les urgences du CHU St Pierre ainsi qu'avec la psychiatrie hospitalière pour permettre de solutionner les crises qui ne peuvent l'être en ambulatoire ou à « domicile ».

Sous-Mesure 23.2. : Mutualiser les compétences pour répondre aux situations les plus complexes

*Indicateurs SMART : Nombre de situations complexes traitées par le consortium par an.
Nombre de rupture en raison de santé mentale, en raison d'assuétude, ou autres raisons*

Les maisons d'accueil, centre de travail de rue, centres de jour, logements de transit, centres d'hébergement d'urgence, CAO, OTN... peuvent avoir à connaître des ayants droit par rapport auxquels les travailleurs sociaux se sentent en grande difficulté voire en échec.

Ces opérateurs organisent un consortium d'accompagnement³⁷ des situations complexes et y envoient un-e travailleur-euse social-e de leur choix pour contribuer à la prise en charge de ces situations complexes, comme c'est le cas du Réseau BITUME (transposition du modèle WaB), avec l'accord de l'ayant-droit. La concertation des services consiste à utiliser le réseau de services d'aides (sans-abrisme, assuétudes, santé mentale...) dans l'intérêt de l'utilisateur. Les personnes chargées de répondre ces situations complexes sont issus (détachés) des opérateurs. Ils sont le maillon de liaison entre l'ayant droit et les services d'aides. Là encore, la prise en charge peut avoir pour impact un transfert de la personne d'un opérateur vers un autre plus adapté aux besoins.

Le Consortium veillera à former les équipes encadrantes à une meilleure prise en charge du public complexe, dans une logique de doter les services d'une capacité de réponse renforcée.

Sous-Mesure 23.3. : Pour le public avec assuétude

*Indicateurs SMART :
Nombre d'intervention d'équipes mobiles pour situations de ruptures pour assuétude ou alcool par an*

La question de la consommation de drogues et d'alcool, croisée ou non avec des problèmes de santé mentale, fait partie intégrante des enjeux liés à la prise en charge des personnes sans chez soi. En effet, le taux de prévalence de consommation de drogue et d'alcool au sein des personnes en errance dans le métro Bruxellois est estimée à plus de 50% et 40% d'entre eux ont des problèmes de santé mentale (SITREP Sublink oct-nov-déc 23).

La mesure visant à éviter les situations de ruptures potentielles et celle relative aux cas complexes porte sur le maintien en hébergement / logement. Elles doivent être accompagnées d'un volet médico-psychosocial capable de réduire les risques sociaux et sanitaires de personnes vivant avec des assuétudes. Le dispositif doit être ouvert tant aux personnes sans ou avec un titre de séjour.

³⁷ Eventuellement (avec) Brusano

Les nuitées d'hôtel : un outil de travail social sur mesure

L'accompagnement dans les hôtels et dans les hébergements de répit - tel que déployé aujourd'hui dans le cadre du projet SubLINK - est réalisé par des partenaires mobiles qui se voient renforcés et qui s'engagent dans une logique d'accompagnement et de création de solutions pour les personnes en créant du lien vers les partenaires de l'orientation et de la captation de logement. Le dispositif « nuitées d'hôtel » permet d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires. Ces nuitées d'hôtel leur permettent, outre un répit et un abri temporaire, de mettre en place un parcours d'accompagnement psycho-médico-social. Ce dispositif n'est pas un centre d'urgence ni une solution durable, mais peut être un outil probant dans le dessin d'une trajectoire durable de sortie de rue. Pour les bénéficiaires, ce dispositif (nuitées d'hôtel + accompagnement individuel personnalisé) permet une mise à l'abri / un répit sous une forme alternative à l'hébergement d'urgence classique. Les critères qui justifient la mise à l'hôtel par un.e travailleur.se de terrain portent sur **3 dimensions** :

1. **Le répit** : épuisement ; protection d'une personne vulnérable (maladie contagieuse, grossesse, etc.) ; apaisement d'une situation
2. **L'accompagnement** : ouverture de droits (AMU, carte d'identité, etc.), démarches administratives, retour volontaire au pays, etc.
3. **Le time-in / time-out** : avant une entrée planifiée dans un dispositif ou rendez-vous (hospitalisation, cure, centre d'hébergement, maison d'accueil, etc.)

Coordination opérationnelle drogue et vulnérabilités :

Le dispositif doit permettre un éloignement des scènes de consommation, un espace d'intimité, un lieu de reprise en main de son parcours.

Sur le plan de la coordination opérationnelle, Bruss'Help accueille le modèle de la Plateforme de services qui réunit les acteurs mobiles actifs sur la thématique crack, ou sur d'autres vulnérabilités urbaines, qu'ils soient actifs dans le métro, la rue, les squats. La Plateforme de Service est un lieu de création de solutions, de co-construction au service des situations complexes individuelles ou collectives. Les partenaires qui participent à la Plateforme se voient renforcés par des fonctions de liaison.

La Plateforme se connecte aux autres composantes du Masterplan et a pour fonction de rester connecter aux usagers et aux scènes « Hard to reach ». La Plateforme peut également créer de l'orientation et/ou de la perméabilité vers le champ des addictions ou de la santé mentale. Elle développe également un apport de connaissances épidémiologiques spécifiques au parcours migratoire des personnes vivant avec des assuétudes.

Réduction des risques Alcool:

La réduction des risques alcool améliore l'état de santé des personnes avec des problèmes d'addiction éthylique, elle permet de connecter à un parcours de soins et réduit les exclusions des centres et améliore la qualité de l'hébergement. Le Samu Social développera des programmes de réduction des risques alcool dans deux de ses centres. Cover, dont les missions sont de soutenir la réduction des risques au sein du secteur sans-abrisme se forme et assure la formation et l'encadrement des équipes qui développent les structures avec réduction des risques alcool.

Dispositif hôtel de type ASSORE:

Le type de dispositif Assore est à programmer sur la prochaine législature avec 200 places en hôtel ou en hébergement individuel pour un accompagnement dans la durée (1 an) de personnes en situation d'errance issus des métros Bruxellois avec ou sans consommation, avec ou sans papiers. La gestion de la logistique est assurée par Bruss'Help tandis que les accompagnements PMS sont assurés par les partenaires SubLINK et/ou par d'autres associations conventionnées. Le séjour individuel et l'accompagnement s'inscrivent dans la durée et dans la création de solutions d'insertion. C'est un dispositif clé du plan Crack.

Soutenir la réflexion des acteurs de l'urgence et de l'insertion sur l'accompagnement des consommations:

Les centres d'hébergements d'urgences ainsi que les hébergements de transit seront soutenus afin d'éviter au maximum, les drops out et les exclusions pour des raisons liées à la consommation de produit dans les institutions. Il s'agira d'une part de mettre à leur disposition du matériel de consommation à moindre risque et se donner les moyens de récupérer le matériel usager. D'autre part, il faut les prémunir d'un encadrement réglementaire souple, inclusif qui évite les ruptures. Les informations et les supports de promotion de la santé dans tous les dispositifs d'urgence et d'insertion seront disséminés et accessibles à cette fin.

Par ailleurs, des logements de transit et des maisons d'accueil sont créés afin de garantir une consommation gérée et la réduction des risques assurée. Ils prendront en compte les spécificités des publics migrants, jeunes et personnes âgées.

Avoir des supports de réduction des risques et de promotion de la santé traduits dans les langues des bénéficiaires:

Aujourd'hui, au vu de la structure cosmopolite du sans-abrisme, il importe de pouvoir permettre l'accès à la littératie en santé dans la langue des personnes concernées. Les supports ne sont pas adaptés pour les médicaments de rue ou pour les drogues consommées par les usager.e.s allophones.

Renforcer l'accessibilité des usagers précarisés qui ont un problème de double diagnostic vers les hôpitaux:

Des collaborations avec BRUMENTA et la PFCSM renforceront l'accompagnement des usagers de drogues qui présentent un diagnostic de d'addiction et de santé mentale. La réorganisation des services de santé mentale en réseaux et circuits de soins sous la réforme 107 a mis en place des dispositifs dont il faut soutenir le financement.

MESURE 24 : Disposer d'une approche MENA pour la Région bruxelloise

Indicateurs SMART :

Nombre de Mena pris en charge par les institutions compétentes par an
Nombre de Mena ayant accès aux droits par an
Nombre de refus d'accompagnement par un MENA par an

L'accompagnement des Mineurs Etrangers Non Accompagnés relève de la responsabilité de FEDASIL et du Service de Tutelle du SPF Justice. Lorsqu'ils ont besoin de protection spécifique, les Communautés deviennent compétentes. La Région et la Cocom ne sont donc pas concernées.

Cela n'empêche pas les autorités bruxelloises d'intervenir via par exemple :

- le Brussels Deal qui couvre 2 centres spécifiques pour MENA non institutionnalisés,
- la création conjointe à FEDASIL, la Région et les 3 Communes autour de la Gare du Midi d'un dispositif de prise en charge pour MENA en errance,
- le Contrat de Rénovation Urbaine 7 pour la création d'un espace MENA.

Le Masterplan invite à définir une procédure qui permette aux acteurs bruxellois de mieux activer les dispositifs communautaires (SAJ / SPJ / Opgroeien) et fédéraux (FEDASIL, Tutelle), mais aussi régionaux par exemple dans la recherche de logements, ou locaux comme les services de police et les CPAS.

Les enjeux sont d'abord la protection des mineurs et leur accès aux droits fondamentaux. A cet égard, il convient que le dispatching et le dispositif d'orientation prévus par le Masterplan ne génèrent pas de confusion additionnelle dans les enjeux de "signalement" au service de tutelle et à Fedasil. On ne "signalera" donc pas des MENA aux dispatchings et dispositifs d'orientation pour éviter de confondre les "signalements". Par ailleurs, être hébergé sans être signalé, reste aussi un droit.

Les enjeux sont ensuite sociaux : comment accompagner ces jeunes dans la construction de leur présent et de

leur avenir ? Il y a d'importantes marges d'innovation sur ce champ.

Les enjeux sont enfin de prévention et de sécurité : comment éviter la criminalité et l'exploitation ? Si chacun doit exercer son métier, la méconnaissance actuelle entre les acteurs sociaux et les acteurs de la prévention et de la sécurité n'est pas au bénéfice des jeunes MENA.

Les travaux entamés par le Fédéral, la Région, les 3 Communes / CPAS de la Gare du Midi, le CREBIS et tout un réseau associatif (comme SOS Jeunes, Caritas, Mentor, Lama...) doivent se poursuivre afin de construire un protocole de prise en charge de ces 3 enjeux facilitant la mobilisation des différentes expertises et compétences. Il est urgent d'y associer les deux communautés.

MESURE 25 : Développer un plan de veille sanitaire et un processus régional d'affiliation à l'AMU

Indicateurs SMART :

Création d'un plan de veille en 2024

Création d'un dispositif régional d'affiliation à l'AMU et de remboursement en 2026

Il s'agit ici de poursuivre de façon permanente la concertation de veille sanitaire avec l'appui des missions SPOC de l'équipe COVER qui doit :

- Développer un plan stratégique autour de la sensibilisation, de la préparation et de l'information sur la vaccination, le tracing, les tests et la prise de mesures préventives ;
- Établir des recommandations et implémenter des stratégies en réduction des risques au sein du secteur sans-abri (RDR alcool, drogues, VHC, VIH) ;
- Concevoir et faire circuler de l'information autour des réglementations pour assurer la situation sanitaire;
- Rédiger et distribuer des circulaires contenant des informations sur les réglementations et mesures appliquées au secteur du sans-abrisme, avec l'aide de Bruss'Help et de Vivalis (pour la rédaction et l'interprétation des mesures adaptées au secteur).

Cela ne figure pas dans le périmètre du plan de veille sanitaire mais devrait le rejoindre : la disparité des pratiques en termes d'Aide médicale Urgence constitue un problème d'accès aux soins et de santé publique. Une part très significative des personnes sans-chez-soi n'ont accès qu'à l'AMU. Les expériences d'affiliation quasi-automatique menées par certains CPAS ont montré que l'augmentation du public couvert n'amenait pas automatiquement d'augmentation des dépenses en soins de santé.³⁸

Pour des raisons d'optimisation du dispositif, le Gouvernement bruxellois doit négocier avec le Gouvernement Fédéral la création d'un seul dispositif régional d'affiliation à l'AMU et de remboursement des soins, et amener le Fédéral à financer 100% de ce dispositif³⁹. Ceci permettrait de construire un modèle coordonné de gestion de l'AMU pour l'ensemble des CPAS bruxellois. Cela permettrait aux acteurs sociaux de ne pas démultiplier les démarches vers des CPAS en peinant à prouver l'ancrage territorial. Cela permettra enfin de construire plus

³⁸ Actuellement, seules 16.000 personnes résidant sur Bruxelles bénéficient de l'AMU alors que les estimations montent à 56.000 minimum, jusqu'à 80.000, soit entre 20 et 30% de couverture. Le secteur de l'aide aux personnes et singulièrement les structures d'urgence consacrent trop d'énergie à ouvrir l'AMU et n'y arrivent pas pour bon nombre de la tranche de ce public dont elles s'occupent. Pour les CPAS par ailleurs, malgré ce résultat faible, la charge de travail représente de façon cumulée +/-7,5 millions € de dépenses en personnel sur fonds propres tandis que les soins et les examens qui restent à leur charge après intervention fédérale représentent +/-1,5 millions € de dépenses, aussi sur fonds propres.

³⁹ En effet, 67% des bénéficiaires de l'AMU le sont via un CPAS bruxellois. La question de l'AMU est donc tout à fait spécifique à Bruxelles, bien plus qu'en Flandre (18%) ou en Wallonie (15%). Il y a donc une obligation pour le Fédéral de reconnaître la spécificité bruxelloise de l'AMU et de la financer.

facilement le programme régional de soutien à la Détermination et de Finalisation du Trajet Migratoire (FTM) au départ de l'AMU et des opérateurs d'hébergement.

MESURE 26 : Développer un effort collectif d'amélioration de la qualité de l'accompagnement

Indicateurs SMART :

Fin 2025 [2027], 30 [100] opérateurs ont redéfini leur projet d'accompagnement et les ont mis en commun.

Chaque opérateur, en approfondissement de la démarche actuellement négociée par Vivalis avec les 2 fédérations AMA et BICO (politique de qualité), est invité à renforcer son projet social, psychologique et éventuellement médical, d'une vision institutionnelle : c'est-à-dire ses objectifs, ses forces, ses faiblesses, ses points d'amélioration, et sa capacité à organiser ses services avec l'ayant droit vers ce qu'il/elle souhaite devenir. Chaque opérateur est invité à partager son projet avec les autres partenaires.

Les opérateurs et les CPAS sont invités à développer leurs relations via notamment les coordinations sociales et les dispositifs de gouvernance du PSSI.

Dans l'effort collectif auquel s'associent le secteur d'aide aux sans chez soi, les secteurs connexes, et les politiques, il est fondamental de rassembler les bonnes pratiques et de les partager. Une mise en commun des bonnes pratiques s'organise régulièrement au moyen de rapport ou de séminaires afin de les expliquer et d'envisager l'étendue des bonnes pratiques vers d'autres localités ou domaines d'interventions dans le sans-chez-soirisme. Bruss'Help est chargé d'organiser des échanges d'expérience et des séminaires réguliers de valorisation des bonnes pratiques regroupant les CPAS et les acteurs de la 1ère ligne sociale. La communauté de pratique telle que développée en mesure 2 peut servir d'exemple.

MESURE 27 : Créer et opérationnaliser un fonds de rénovation pour des lieux d'accueil et d'hébergement de qualité

Indicateurs SMART : nombre de rénovations réalisées

Plusieurs maisons d'accueil, centres de jour et centres d'hébergement présentent un besoin de rénovation soit pour vétusté, soit parce que les conditions de vie ne sont plus aux normes, soit parce que la performance énergétique du bâti ne répond pas aux enjeux environnementaux du siècle.

Avec l'aide de l'expertise de la SLRB et de Bruxelles.Environnement, un diagnostic du bâti sera réalisé par un consultant pour évaluer les besoins et le coût des rénovations⁴⁰ nécessaires. Un mécanisme de financement de ces rénovations sera défini par les autorités bruxelloises et chaque opérateur pourra, sur base volontaire, décider de profiter ou non de la facilité définie par les autorités.

Comme précisé en mesure 9, les personnes hyperprécarisées sont les moins responsables du changement climatique, en souffrent le plus et risquent d'être les plus impactées par les exigences de la transition. Une transition juste passe par un souci des conditions de vie de cette partie de la population.

⁴⁰ Ou des changements de bâtiments (ventes de l'ancien, acquisition d'un nouveau)

MESURE 28 : Permettre à chaque personne de disposer d'un porte-documents électronique

*Indicateurs SMART : Fin 2025, le portefeuille social est accessible.
Fin 2026, 2.000 personnes disposent d'un portefeuille social et 5.000 fin 2028*

Tout ayant droit (en situation régulière, irrégulière et même illégale) peut, s'il le souhaite, disposer d'un porte-documents électronique (PDE) centralisant les documents qu'il souhaite conserver et qu'il pourrait vouloir partager avec des intervenants sociaux.

Les objectifs sont de

- Permettre à l'ayant droit de produire les documents utiles lors des rendez-vous avec les services sociaux,
- Transmettre facilement des informations que l'ayant droit n'a pas envie de répéter à chaque rendez-vous (comme le narratif de son parcours personnel, par exemple).
- Permettre une sauvegarde des documents papiers qui risquent de lui être volés ou d'être perdus.

Ce Porte-Documents Electronique est entièrement géré par l'ayant droit qui peut se faire aider ou non par un(e) professionnel(le) de son choix ou toute autre personne. Il diffère du modèle du Dossier Médical Global (DMG) en ce qu'il est d'abord dans les mains de la personne là où le DMG est d'abord dans les mains du corps médical.

Le contenu du porte-document n'est connu que par et n'est accessible qu'à l'ayant-droit lui-même. Ainsi, aucune obligation d'y faire figurer des documents spécifiques. L'interlocuteur professionnel n'en connaît donc pas le contenu. Ce contenu peut être divulgué par l'ayant-droit à qui il souhaite. En fonction de ses besoins, il sélectionne le ou les documents qu'il décide de transmettre. Il peut aussi décider des documents qu'il y met. Il peut par exemple décider d'y mettre :

- o Les rapports d'intervention sociale,
- o Des éléments de son anamnèse sociale comme rappel des points essentiels :
 - Droits ouvrables (Revenu d'intégration, Aide Médicale d'Urgence (AMU)...))
 - Ressources financières mobilisables.
 - Contact de l'équipe ou de la personne de référence pour l'ayant-droit
 - Attestation de priorité pour l'accès à certains dispositifs
 - ...
- o les démarches entreprises par l'ayant droit et/ou le travailleur social pour ouvrir, restaurer ou consolider les droits (sociaux, économiques, politiques et culturels) de la personne.
- o les retranscriptions sans jugements des demandes des ayants-droits explicites et exprimées (nature de la demande, géographique connue/familière, ...) et la situation de l'ayant droit
- o les accusés de réception des demandes d'aide aux CPAS (y compris d'une adresse de référence), les notifications des décisions des Conseils de l'Action sociale des CPAS, les déclinatoires de compétences et les maintiens de compétences dans le cadre du gentleman agreement entre les CPAS dans le cadre de l'hébergement d'urgence ;
- o les démarches d'ISP, la validation des compétences, la reconnaissance des diplômes, les jours de formation...
- o l'ouverture d'un Dossier Médical Global (DMG), l'activation de la carte santé (y compris AMU)...
- o les preuves d'inscription scolaire des enfants et les autres services relatifs à la jeunesse, l'enfance et la petite enfance.
- o les documents produits par les services de l'ONE et de K&G pour la prévention et le suivi de la santé de la petite enfance.
- o les structures Accueil Temps Libres et les vacances enfants-jeunes.
- o les affiliations à un club ou à une association.

La possession de ce porte-documents n'est jamais obligatoire.

L'outil informatique servant aux finalités du porte document électronique doit se munir de garde-fou nécessaire afin d'éviter les abus de son utilisation. Il faut aussi envisager la possibilité de constitution d'un tel porte-documents par un utilisateur anonyme ou usant d'un pseudo.

Pour la réalisation pratique de cette mesure, il faudra prévoir des locaux équipés d'ordinateurs en libre-accès afin que l'ayant droit puisse préparer sa rencontre avec les services concernés. Par exemple : système de verrouillage/masquage préalable afin qu'il soit techniquement impossible à l'éventuel professionnel 'indélicat' d'exercer aucune pression sur l'ayant droit pour qu'il lui fournisse des documents que celui-ci ne souhaite pas partager. Ce n'est que de cette façon que l'on pourra obtenir la confiance des ayants-droits pour adhérer à ce système qui tel que présenté ici n'est pas encore adapté pour tout public.

Paradigm⁴¹ se verra confier par les autorités bruxelloises la mission de créer et de gérer le PDE sur base d'une phase test sur base des recommandations des ayants-droits. Il y a lieu dans cet exercice de se référer au Décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française, relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises (2019).⁴²

Toutes personnes ayant accès au dossier d'un ayant droit traite les informations avec discrétion selon le règlement du GDPR.⁴³

MESURE 29 : Interdire la dématérialisation complète et garantir à l'accès physique

Indicateurs SMART :

Nombre de guichets physiques

Nombre de points d'accès à des ordinateurs, des connexions internet et des formations pour les personnes qui le souhaitent

Pendant des années, la numérisation de la société s'est opérée à marche forcée. Il faut marquer une pause et améliorer rapidement et largement l'accessibilité aux services essentiels, par l'ouverture de nouveaux guichets. Cela se traduira par :

- ✓ Des **guichets** et des services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les services d'intérêt général (services publics, mutuelles, organismes de la sécurité sociale, banques, transports en commun, fournisseurs d'énergie...)
- ✓ Un **moratoire** sur la numérisation des services d'intérêt général.
- ✓ Une réflexion sur la place du numérique dans la société, prenant en compte ses impacts sociaux, démocratiques et environnementaux, notamment envers les personnes sans chez soi.

Par ailleurs et quels que soient les efforts réalisés en matière de lutte contre la fracture numérique, il est essentiel de maintenir les guichets physiques dans les administrations publiques et dans les services de dispatching et d'orientation.

⁴¹ Paradigm est le partenaire informatique de la Région de Bruxelles-Capitale. Il peut être chargé de toute mission de développement et d'assistance informatique, télématique et cartographique.

⁴² Ce décret et ordonnance conjoints rappelle l'application de la directive européenne UE 2016/679 du 27 avril 2016, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE»

⁴³ Accord de Coopération interrégionale 2023

MESURE 30 : Renforcer l'attractivité des métiers de l'aide et des soins

Indicateurs SMART :

Ratio du besoin réel en personnel vs ratio de recrutements par métier

Face à la réalité de la pénurie de professionnels de la santé et du social, la politique bruxelloise doit impérieusement programmer une revalorisation, l'attractivité, la qualité et la stabilité des emplois. De façon connexe, le recours au volontariat doit également être valorisé et l'action en volontariat, experts du vécu et pair-aidance doit disposer de formations solides (voir Axe 4).

Par ailleurs, tenant compte de la diversité des publics cibles et de la complexité de la problématique rencontrée, il faut garantir que chaque opérateur dispose d'un cadre du personnel qualifié et en suffisance. Au besoin, il faut revoir les normes d'encadrement prévues par les réglementations existantes.

Sous-Mesure 30.1.: Pair-aidants et experts du vécu

*Indicateurs SMART : Nombre de pair-aidants ayant intégré un service d'aide aux sans chez soi par an
Nombre d'experts du vécu ayant intégré un service qui traite du sans chez soirisme*

La pair-aidance et les experts du vécu reposent sur la participation professionnelle d'(ex-)bénéficiaires d'aide et de soins. Ces personnes, parce qu'elles ont cheminé vers le rétablissement et vers une meilleure qualité de vie, mettent leur expertise de vie au service d'autrui. Elles le font sous la forme d'accompagnement psycho-social, d'animation, de formation ou de représentation politique de publics précarisés et confrontés à la souffrance psychosociale. Dans ce cadre, les pair-aidants travaillent directement dans l'aide aux personnes en contact avec le public précarisé, alors que les experts du vécu se retrouvent plutôt dans le conseil et la sensibilisation envers les politiques, les services d'aide et les citoyens ou dans les administrations dans l'aide à l'implémentation de politiques publiques.

Cette approche constitue l'une des principales innovations récentes en matière d'aide et de soins. En intégrant l'expertise d'anciens bénéficiaires, la pair-aidance propose aux équipes de professionnels de repenser leurs pratiques et d'opérer un décentrement de la relation qu'ils entretiennent avec leurs publics. L'intégration de ces "savoirs expérientiels" au sein des métiers du social et de la santé ouvre de nouvelles voies pour coller au plus près des besoins des publics fragilisés. Par là même, la pair-aidance et le partage d'expertises est un outil indispensable pour améliorer l'accessibilité des services et lutter contre le non-recours.

Toutefois, il est également important de reconnaître les difficultés liées à l'engagement d'un pair-aidant dans son cadre de personnel. C'est pourquoi il est important qu'ils soient financés en plus du cadre de base en personnel au minimum pendant une période d'adaptation de plusieurs mois voire un an afin de ne pas déforcer les équipes. De plus, si la pair-aidance ouvre de nouvelles possibilités, les pairs-aidants, ces nouveaux métiers et ces nouvelles pratiques doivent également être encadrés. Les structures doivent disposer des moyens de les encadrer.

Sous-Mesure 30.2.: Financement des travailleurs

Indicateurs SMART :

Une nouvelle politique de subside financement l'ensemble du personnel du secteur de l'aide aux personnes sans abri

Une partie importante du personnel du secteur se compose d'ACS et de Maribel afin de compenser des manques de personnel dans les équipes suite à des cadres non adaptés et trop restrictifs dans les législations CoCom, CoCof et VG. Pour ce personnel, il existe une différence entre le coût salarial réel et la subvention accordée ainsi que des restrictions en termes de profils que l'on peut engager (ancienneté limitée, etc.). Pour de nombreuses

institutions, cette situation n'est budgétairement pas viable à terme. De plus, une réelle expertise se perd lorsqu'on est obligé de constamment prendre du personnel avec peu d'ancienneté afin que cela soit financièrement tenable. C'est pourquoi tout le personnel du secteur de l'aide aux personnes sans abri gagnera à se voir subventionné à 100% par les pouvoirs subsidiants, quitte à ce que cela se fasse par paliers comme dans d'autres secteurs d'activité.

Sous-Mesure 30.3. : Pénibilité du travail, manque d'effectifs et reconnaissance du travail social

Indicateurs SMART :

Niveau de satisfaction des employés via le plan de qualité des services d'aides aux sans-abris.

Nombre d'emplois structurels obtenus

Nouvelle politique salariale réduisant la pénibilité au travail

Les causes des manques d'effectifs et de pénibilité du travail sont notamment liées aux conditions de travail, mais aussi aux départs volontaires du personnel, aux difficultés de recrutement, aux normes d'encadrement insuffisantes et aux conditions salariales. Les efforts à fournir portent sur :

- La création d'emplois structurels relevant des politiques fonctionnelles afin de favoriser le développement de l'offre de service. Cela implique premièrement que le cadre en personnel des services agréés par la Cocom, CoCof et VG soit revu à la hausse par la création de nouvelles fonctions ou par le renforcement de fonctions existantes dans les services suite à des concertations avec le secteur. D'autre part, la présidence du Gouvernement et celle du Collège Réuni feront réaliser un cadastre des programmes couvrant des besoins structurels qui sont financés avec des subventions facultatives. Ils se chargeront de transformer ces subsides facultatifs pour des projets novateurs qui existent depuis plusieurs années en financements pluriannuels avec la prise en compte des indexations des salaires. Lorsqu'un projet sera considéré comme structurellement nécessaire à l'offre proposée dans le secteur, des discussions seront menées autour d'un changement de législation et un agrément pour celui-ci afin que son fonctionnement et financement puisse être pérenne. Le Masterplan est d'ailleurs un outil d'identification des services essentiels dont plusieurs sont aujourd'hui financés par des subsides facultatifs.
- Donner accès à des primes, une carrière limitée, des jours de congés supplémentaires, un contrat de qualité avec des avantages (13^{ème} mois, chèques-repas, assurance groupe, etc.), et, dans la plupart des cas, indéterminé avec un salaire plus attractif grâce à une hausse généralisée des barèmes.
- Améliorer l'attractivité salariale des emplois du secteur en les alignant sur les primes de risque pratiquées dans les métiers policiers.
- Agir sur, la sécurité, le bien-être au travail et la prévention des risques psychosociaux en y accordant du temps de travail dans le cadre en personnel et encore plus développer des outils d'accompagnement comme ceux de l'ABBET
- Avoir du personnel relais dans des institutions ou des équipes mobiles spécialisées dans l'accompagnement de publics spécifiques (ex. violences conjugales, assuétudes, santé mentale, TDS, etc.).
- Avoir une équipe volante de travailleurs expérimentés afin de combler les trous réguliers dans les équipes suite à des absences de longue durée.
- Éviter l'approche économique, purement quantitative des suivis psycho-médicosociaux proposés par les services lors de la coordination, les financements et les contrôles qui leurs sont imposés. Cela ajoute une surcharge administrative et met une pression supplémentaire sur les travailleurs déjà surmenés et dès lors, ne leur permet pas de faire leur travail correctement. Il est important de mettre en avant la qualité de l'aide au lieu de la quantité afin de proposer des solutions sur le long terme aux ayants-droits. D'ailleurs, l'établissement d'une relation de confiance entre travailleur et bénéficiaire demande du temps et est primordiale à cette qualité de l'aide.
- Le bénévolat est une force de travail complémentaire non négligeable aux efforts du Masterplan. Toute structure faisant appel à cette main d'œuvre doit proposer un encadrement à la hauteur des services

rendus.

AXE 4 Prévention des violences institutionnelles & mobilisation de la voix des ayants droit

Objectifs :

- *Personne ne doit être victime de discrimination en raison de son statut de sans-abri*
- *« Rien pour les ayants droit sans les ayant droit »*

Des violences peuvent se manifester à plusieurs niveaux : de la part des professionnel-le-s envers les ayants droit, ou envers les professionnel-le-s, de la part des institutions impliquées directement ou indirectement dans le sans chez-soirisme envers les ayants droit, ou envers les professionnel-le-s, de la part de la société envers les ayants droit, ou envers les professionnel-le-s. La prévention quaternaire vise à supprimer les seuils et obstacles créés volontairement ou involontairement par les institutions qui jouent un rôle dans un ou plusieurs types de prévention du sans-chez-soirisme.

Partant du principe que toute mesure opérationnelle comme de politique publique doit inclure les ayants droit, elle a pour objectifs la prise en compte la voix des premiers concernés Les personnes sans-chez-soi, les pair-e-s aidant-e-s et les communautés sont les partenaires de référence de ce niveau de prévention.

MESURE 31 : Nourrir la déontologie professionnelle et institutionnelle

Indicateurs SMART :

Cfr indicateurs du dispatching et d'orientation

Le code de déontologie du travail social⁴⁴ prévoit un devoir de collaboration, d'entraide et de solidarité professionnelle. Il précise que le travail social s'exerce toujours dans l'intérêt de l'ayant-droit. Le travail en équipe ou, par extension, avec des partenaires externes, ne délie nullement le travailleur social d'aucune de ses obligations à l'égard de l'ayant-droit.

Si le Masterplan veut s'inscrire dans la prévention, répondre à la perte de confiance des ayants-droits envers les solutions qui leurs sont proposées, et à l'essoufflement des travailleurs sociaux, la déontologie professionnelle peut constituer un puissant levier de solution.

Les intervenants sociaux devraient donc, au niveau de leurs institutions, prendre régulièrement le temps de revisiter le code de déontologie du travail social afin de renforcer :

- **Le lien** avec la personne sans-chez-soi à la lumière du risque de dilution des responsabilités dans le travail en réseau ou en équipe. Trop d'ayants-droits "se perdent", décrochent ou "sont oubliées". "Garantir le lien", "ne pas lâcher le lien" sont une reformulation de la déontologie.
- **Le relais et en sens inverse le feedback** entre organisations lorsque l'ayant-droit change d'accompagnement. Les ayants-droits se disent fatigués et parfois honteux, voire blessés de devoir répéter

⁴⁴ https://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/code_belge_AS.pdf

sans cesse les mêmes récits de vie, les mêmes histoires brisées. Dans le strict respect du secret professionnel et dans l'intérêt, à la demande de l'ayant-droit et avec sa collaboration, les travailleurs sociaux nourrissent la qualité du travail social en informant l'institution qui prend le relais et, en sens inverse, en donnant un feedback à l'accompagnement précédent sur son impact.

- **Do-no-Harm** : l'évitement de toute pratique qui exclut ou qui aggrave la situation de l'ayant-droit. A cet égard, il serait utile de revoir les pratiques de "black lists" de sorte qu'une solution adaptée à la personne soit toujours possible. Cette révision pourrait par exemple conduire à l'engagement de mettre tout en œuvre afin d'éviter que quiconque soit renvoyé sans qu'une solution alternative n'existe

Ces trois enrichissements déontologiques sont difficiles à tenir et les pratiques inverses sont très répandues dans tous les secteurs en lien avec le droit au logement ou l'aide aux personnes. Aussi, il conviendra d'organiser des espaces de travail collectif sur la déontologie, par exemple au départ des organisations professionnelles ou de soutien.

MESURE 32 : Les ayants-droits connaissent le processus de dépôt de plaintes au niveau du service, de l'administration d'agrément du service et de l'Ombudsman de la Région.

Indicateurs SMART : Tous les deux ans, un rapport d'évaluation est publié sur les plaintes déposées par les ayants-droits

Dans leurs ROI et dans leur accompagnement, les acteurs prévoient des mécanismes de formulation et de gestion des plaintes des ayants-droits. Ils prévoient dans leur gouvernance un moment de traitement des plaintes. Ils réfèrent les ayants-droits vers un mécanisme de plainte à un triple niveau :

- En interne (cfr. Ci-dessus)
- Au niveau sectoriel auprès de Vivalis, la Cocof, la VGC, le SPRB comme administration garante du respect de la réglementation du secteur
- Au niveau régional auprès du service régional de médiation (Ombuds.brussels).

Le dispatching et le dispositif d'orientation aident les ayants-droits à trouver leur chemin dans les plaintes qu'ils veulent introduire.

A chaque niveau, la transparence est assurée notamment en termes de reporting.

Le Masterplan prévoit un monitoring de ce dispositif à trois niveaux. Ce monitoring fait l'objet d'une publication tous les deux ans.

MESURE 33 : Impliquer les ayants-droit à chaque niveau, de la gouvernance à la gestion des plaintes

Indicateurs SMART : Mi 2025 tous les centres dotés de ROI comprenant processus de participation

Chaque centre reconnu s'engage à dédier un temps d'explication du ROI, du fonctionnement de la structure et de la procédure de plainte, en laissant la possibilité à la personne de se l'approprier et de poser des questions. Chaque centre inclut à son projet pédagogique et à la politique de qualité, une vision et un cadre clair sur la participation des ayants droits.

Le Masterplan recommande la mise en place de groupes de parole, la possibilité pour les ayants-droits de voir ce qui est fait des inputs qu'ils amènent, la participation des ayants-droits aux organes de gouvernance, le recours à un facilitateur externe pour la participation, l'accompagnement des ayants-droits dans leur participation, le sondage (dont la forme est adapté aux publics cibles (langues, interviews, etc...)) sur la manière dont est vécu le service, y compris auprès des personnes qui ont quitté les services...

L'évaluation de la participation est indispensable. Un soutien régional de cette dynamique de participation sera organisé par un acteur qui en a les compétences.

MESURE 34 : Renforcer la pratique des supervisions/intervisions des travailleurs sociaux, pair-aidants et volontaires dans chaque centre.

Indicateurs SMART :

Nombre de services ayant mis en œuvre ces pratiques via le plan de qualité par an

Outils des travailleur·euse·s sociaux·ales et les pair·e·s aidant·e·s sur la durée comme acteurs de participation et de lutte contre les discriminations est nécessaire. A cette fin les acteurs de l'aide s'engagent à rendre obligatoire l'offre de supervisions et/ou d'intervisions au sein de leurs centres respectifs. Les supervisions permettent de :

- Développer et faciliter la réflexion sur les mécanismes de violences institutionnelles dont les institutions sont porteuses.
- D'amener les superviseur·euse·s à permettre aux participant·e·s de tirer des enseignements des épisodes difficiles et de développer des outils pour y faire face.
- Créer un pool de superviseur·euse·s professionnel·le·s auquel les institutions du secteur pourraient faire appel gratuitement devrait être disponible pour animer les rencontres.
- Supervisions interdisciplinaires, intersectorielles, avec inclusion des pair·e·s aidant·e·s. Ceci permet aux professionnel·le·s de partager leurs difficultés avec d'autres professionnel·le·s ayant des profils de métiers variés.

Le Masterplan préconise la pratique de l'open dialogue, qui prévoit des séances de supervision cliniques en présence de la personne et de son réseau d'aide.

Conjointement au développement de cet engagement, l'organisation de journées portes ouvertes intersectorielles à l'attention des travailleur·euse·s de terrain et des journées d'immersion inter-institutionnelles seront renforcées annuellement.

MESURE 35 : Construire une "école" de formation à la prévention du sans-chez-soirisme capable de délivrer des certificats universitaires aux travailleurs et aux ayant-droits.

Indicateurs SMART : Année académique 25-26, 50 personnes avec Certificat dont 50% d'ayants droit

Le Masterplan développe une méthodologie générale de prévention. Il structure l'accès au logement selon les difficultés sociales et sanitaires des personnes. Il s'appuie sur une déontologie renforcée du travail social. Il est à l'écoute des ayant-droits et leur transfert du pouvoir. Toutes ces éléments, et bien d'autres encore, nécessitent l'organisation de formations et de certification des travailleurs, des volontaires et des ayant-droits.

La création d'une "école" ou la labellisation d'une école existante est nécessaire pour diffuser ce paradigme de

l'action sociale basé sur la prévention et le logement. Cette école doit être en capacité de former mais aussi de certifier. Elle doit certifier des travailleurs sociaux mais aussi des ayant-droits dans leurs compétences de pairs-aidants et donc dans la barémisation de leur fonction.

Cette école peut s'appuyer sur les forces des fédérations patronales qui organisent déjà beaucoup de formations. Elle peut s'appuyer sur les Hautes Ecoles, les Universités et les Centres de recherche qui existent, comme Tra-Home et sa journée annuelle de dissémination des études en cours, ou comme la Chaire Santé-Précarité de l'ULB dont la relance est nécessaire.

Cette école doit prévoir la participation des ayant-droits, des experts en pair-aidance et des professionnels de la ligne 0,5 jusque dans sa gouvernance.

Il s'agit pour les acteurs issus du terrain (professionnels, volontaires, ayants droit) de compléter les expertises initiales ; pour les nouveaux entrants et professionnels de demain, de capter les talents issus des hautes écoles et universités en les dotant de capacités d'analyse et de mobilisation des ressources ; et pour les ayants-droits d'accéder, s'ils ou elles le souhaitent, à des fonctions salariées d'expert du vécu ou de pair-aidant.

Les formations dispensées s'inscrivent dans une approche pluridisciplinaire dans les domaines de la santé et du social avec une approche transversale à la fois théorique et pratique. Sont abordés les problèmes sociologiques, criminologiques, épidémiologiques, politiques et de santé publique, en abordant la privation de chez-soi et sa prévention sous ses aspects sociaux, sanitaires et environnementaux. Elles se basent sur une complémentarité des expertises : du vécu, académiques et professionnelles.

Ces formations doivent prendre des formes adaptées aux personnes en formation et aux besoins des acteurs. On peut penser aux formes suivantes :

- Le mentorat ou le stage Pratique permettant aux participants de mettre en pratique leurs connaissances dans des situations réelles et d'apprendre aux côtés de professionnels et acteurs de terrain.
- Les sessions interactives et les Ateliers pour favoriser les échanges d'expériences entre les participants. Ces sessions peuvent être animées par des experts du domaine et offrir des opportunités de discussion et de résolution de problèmes.
- La pratique de l'évaluation continue tout au long du cycle de formation pour mesurer la progression des participants. Cela peut inclure des évaluations par les pairs, des travaux pratiques et des projets individuels ou en groupe.
- Le suivi post-formation pour maintenir l'engagement et le développement des compétences après la fin du cycle. Cela peut inclure des séminaires de mise à jour, des opportunités de réseautage et des ressources supplémentaires.
- Le partenariat avec des experts renommés dans le domaine de la prévention-intervention du sans chez-soirisme pour assurer une qualité et une pertinence optimales des contenus de formation.
- La certification et la reconnaissance académique afin d'assurer la crédibilité et la valeur du cycle de formation.

Gouvernance du Masterplan

Nature du Masterplan et lien avec la décision politique

Le Masterplan est à la fois la vision de court, moyen et long terme dont se dote Bruss'Help et son outil de coordination des dispositifs d'urgence et d'insertion, l'aune desquels Bruss'Help interagira avec les opérateurs, les acteurs publics et les autorités du secteur comme des secteurs connexes.

Le Masterplan est aussi le Maître-Avis remis par Bruss'Help au Collège Réuni en application de l'art. 87 de l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri : « *La mission du Comité de coordination [de Bruss'Help] est d'améliorer la collaboration entre les différents acteurs (...) en proposant au Collège réuni des lignes directrices pour l'orientation des personnes sans abri ou en besoin de guidance. Le Collège réuni arrête les lignes directrices et intègre pour la définition de sa politique de lutte contre le sans-abrisme l'ensemble des matières relevant des compétences de la Commission communautaire commune. Il intègre ces lignes directrices dans le Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté* ».

Le Décret Ordonnance Conjoint PSSI⁴⁵ abroge la précédente ordonnance de 2006 (qui concernait le rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté dont faisait partie le plan de lutte contre la pauvreté). Suite à cette modification, le Plan de lutte contre la pauvreté est devenu une synthèse de mesures générales de lutte contre la pauvreté au niveau régional, elle sont simplement jointes au PSSI. C'est désormais le PSSI qui est au centre du dispositif d'action et de changements pratiques et politiques. Son seizième article au deuxième paragraphe précise qu'« afin de favoriser la cohérence entre le PSSI et les mesures prises par les autres entités compétentes pour la lutte contre la pauvreté sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, les collèges invitent les entités concernées à leur transmettre les mesures qu'elles ont adoptées visant à lutter contre la pauvreté et les inégalités sociales de santé. L'ensemble des mesures sont jointes au PSSI et forment la synthèse des mesures en matière de lutte contre la pauvreté et les inégalités sociales de santé. »

Il est proposé aux 4 exécutifs bruxellois (Collège réuni, Gouvernement régional, Collège de la Cocof et VGC), de considérer ce Masterplan comme leurs "lignes directrices", de l'intégrer à tous les dispositifs publics qui concernent une des mesures avancées par le Masterplan.⁴⁶

Bruss'Help demande à être reçu annuellement par les Exécutifs bruxellois afin d'y présenter l'évolution des travaux du Masterplan et de proposer les évolutions légales et réglementaires nécessaires à sa mise en oeuvre.

Conformément aux concertations à exercer dans le cadre de la loi sur le renforcement de la politique fédérale de lutte contre la pauvreté (2023)⁴⁷, et vu la nature plurielle des causes du sans-chez-soirisme, il est proposé aux exécutifs fédéral et communautaires (FWB, VG), d'intégrer le Masterplan dans leurs propres plans de lutte contre la pauvreté pour les matières qui relèvent de leur compétence.

Mise en oeuvre du Masterplan

Le Masterplan va faire l'objet de 4 processus menés en parallèle durant les 6 ans de poursuite des objectifs qu'il se fixe.

⁴⁵ [Décret Ordonnance Conjoint PSSI](#)

⁴⁶ [Décret Ordonnance Conjoint PSSI](#), section 5, articles 18 et 19.

⁴⁷ [Loi visant à renforcer la politique fédérale de lutte contre la pauvreté](#), 2023.

Le processus de budgétisation : Avant les élections de 2024 et afin de permettre au nouveau Gouvernement régional bruxellois et au nouveau Collège réuni de soutenir le Masterplan en connaissance de cause, Bruss'Help déposera une lecture budgétaire pluriannuelle du Masterplan. Cette budgétisation s'appuiera sur l'identification des coûts directs et indirects de chaque mesure. En effet, plusieurs mesures, pour être appliquées, nécessiteront par exemple que les acteurs dégagent du temps pour la concertation et la coordination. Ce temps représente un coût qu'il faut identifier et valoriser pour rendre le Masterplan opérationnalisable. Ce travail sera réalisé en mai 2024 mais également après les deux étapes d'amendement (en 2025 et en 2027). La budgétisation s'appuiera sur l'étude du Dulbea⁴⁸ commandité par le Syndicat des Immenses et financé notamment par Bruss'Help sur le coût du sans-chez-soirisme. Cette étude fait la démonstration que l'accompagnement du sans-chez-soirisme actuel est aussi coûteux voire plus que l'accompagnement vers le logement, logement compris.

Le processus d'enrichissement : Chaque acteur qui se sent concerné est invité à faire connaître les mesures du Masterplan qu'il juge prioritaires, les mesures pour lesquelles il/elle est prêt à contribuer et celles qui gagneraient à être retravaillées. Ce processus est permanent. Il prévoit toutefois deux rendez-vous majeurs : en 2025 et en 2027, le Masterplan sera amendé sur base des apports de la communauté des acteurs associatifs et publics qui y contribueront.

Le processus de mise en œuvre : L'équipe de Bruss'Help est chargée de la mise en œuvre du Masterplan. Elle négocie avec les secteurs concernés la mise en œuvre des mesures par les acteurs identifiés dans les mesures.

Le processus de monitoring et d'évaluation : Pour fin 2024, le personnel de Bruss'Help en charge des études et de l'analyse définira une proposition de méthodologie de monitoring et d'évaluation. Chacun des indicateurs du Masterplan disposera d'une baseline et d'un mode de recueil objectif de la donnée concernée. Le volet budgétaire sera également monitoré. Cette méthodologie permettra d'alimenter le processus d'enrichissement. Ainsi, une évaluation intermédiaire devra être rendue disponible pour chacun des deux rendez-vous de renégociation du Masterplan en 2025 et 2027. Le monitoring et l'évaluation du Masterplan adopteront une approche constructive et n'auront aucune visée contraignante pour les acteurs qui portent la mise en œuvre d'une ou plusieurs mesures du Masterplan. Dans la mesure du possible, on mobilisera les critères de pertinence, d'efficacité et de faisabilité. Les moyens dédiés à la Recherche et à l'Analyse prévus par le contrat de gestion de Bruss'Help soutiendront essentiellement le dénombrement, ce monitoring et cette évaluation, y compris sur le volet de la négociation des protocoles de collaboration avec les autres départements régionaux, communautaires et fédéraux concernés par le sans-chez-soirisme.

Pilotage du Masterplan par le Comité de Coordination

L'article 86 de l'Ordonnance du 14 juin 2018 crée un Comité de Coordination et en définit les modalités suivantes : *"Au moins une fois par an, Bruss'Help organise et préside un Comité de coordination. Celui-ci regroupe les centres, les centres publics d'action sociale, l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale ainsi que tout autre acteur public ou privé dont la présence serait jugée utile par Bruss'Help pour remplir la mission du Comité de coordination"*.

Le Conseil d'administration a décidé d'organiser le Comité de coordination en conférence de tous les acteurs qui souhaitent contribuer aux travaux sur les lignes directrices de réponse au sans-chez-soirisme. Le conseil d'administration de Bruss'Help organise un Comité [de coordination] restreint émanant du Comité de Coordination, en charge du pilotage du Masterplan. C'est d'ailleurs ce Comité qui a défini la méthode de travail,

⁴⁸ https://dulbea.ulb.be/wp-content/uploads/2023/06/Sans-chez-soirisme_rapport-final-et-resume-operationnel.pdf
BAYENET B., CARLIER J., TOJEROW I., VERDONCK M., [Rapport final : Le sans-chez-soirisme : suite ou fin ?](#), ULB (DULBEA), 2022.

organisé les 3 journées de dialogue et rédigé le Masterplan.

Le Comité restreint est donc chargé de poursuivre son travail et de superviser la mise en oeuvre du Masterplan. A cet égard :

- Il valide le plan de travail proposé par l'équipe de Bruss'Help pour mettre en oeuvre le Masterplan (priorités, calendrier).
- Il valide la méthodologie d'évaluation du Masterplan proposée par l'équipe de Bruss'help.
- Il remet un avis au Conseil d'administration de Bruss'Help sur l'exercice de budgétisation du Masterplan et ses actualisations en 2025 et 2027.
- Il organise chaque année la plénière du Comité de Coordination afin de dynamiser la mise en oeuvre et l'enrichissement du Masterplan.
- Il organise les deux grands rendez-vous d'actualisation du Masterplan en 2025 et en 2027 en relation avec les secteurs connexes
- Il propose au Conseil d'administration de Bruss'Help une composition optimale du Comité de Coordination dans sa forme plénière et sa forme restreinte.
- Il mène une réflexion et formule des propositions quant au processus de collaboration avec les secteurs connexes et leurs régulateurs que sont :
 - o Le logement (Bruxelles.Logement)
 - o La santé (Brusano et IrisCare)
 - o Les migrations (Fedasil, OE)
 - o Les établissements pénitentiaires (SPF Justice, AGMJ, AJH)
 - o L'aide à la jeunesse (AGAJ, Opgroeien)

Dialogue inter-institutionnel

Bruss'Help veille à alimenter les Exécutifs régionaux pour préparer leurs interventions dans les instances prévues par l'Accord de Coopération relatif au sans-abrisme, essentiellement la Conférence Interministérielle "Politique des Grandes Villes, Intégration sociale et Logement" et son Groupe de Travail "Sans-Abrisme".

Au-delà, Bruss'help demande aux Membres des Exécutifs régionaux (Région, Collège Réuni et Collèges linguistiques) de :

- Mandater, pour chacune des compétences concernées, un haut-fonctionnaire comme point de référence dans la négociation de la mise en oeuvre du Masterplan avec Bruss'help. Ce dialogue permettra de préparer les protocoles de collaboration prévus par le Masterplan. Ceux-ci devront, lorsque finalisés, être proposés à la validation des exécutifs concernés. Les Hauts-fonctionnaires mandatés par leurs ministres de tutelle seront invités à la journée annuelle du Comité de Coordination à présenter l'évolution du dialogue interinstitutionnel pour la sortie du sans-chez-soirisme en ce qui concerne leurs compétences.
- Proposer le Masterplan comme contribution aux travaux sur le futur plan fédéral de lutte contre la pauvreté.
- Créer une conférence interministérielle bruxelloise de sortie du sans-chez-soirisme.

Bruss'Help demande aux Exécutifs communautaires et Fédéral d'en faire de même par la désignation d'un Haut-Fonctionnaire mandaté pour négocier la mise en oeuvre du Masterplan pour les matières qui les concernent.

Bruss'help demande à être membre effectif :

- du Comité de gestion d'IrisCare
- du CA de l'Asbl Brusano pour la coordination du PSSI
- du Conseil consultatif du Logement

Annexes

Annexe 1 : Liste des travaux préparatoires

Enquête préliminaire

En octobre 2022, Bruss'help a sondé le secteur d'aide aux sans-abris (tous métiers confondus) et les ayants-droits sur leurs préoccupations, les leviers pour lutter contre le sans-abrisme et les priorités. Cette enquête a contribué aux échanges du Comité Restreint autour de la structure du Masterplan.

Trois journées de dialogue :

Ces journées de dialogues ont démarré avec une conférence introductive où des experts ont réalisé une large introspection sur le sans-abrisme à Bruxelles. Préoccupations, enjeux et perspective de solutions ont été échangés. S'en est suivi quatre tables rondes, chacune abordant un niveau de prévention (cfr p.13) et rassemblant environ une trentaine de personne. Chaque journée a permis aux tables rondes d'aborder un niveau de prévention sous différents prismes :

- o 17/02/2023 à Bruxelles Environnement : quel diagnostic posé sur la situation actuelle ?
- o 15/05/23 au Blue Point : quelles sont les ressources mobilisables ?
- o 06/06/2023 à la Tricoterie : quelles sont les ressources supplémentaires à mobiliser pour proposer des solutions structurelles ?

A l'issue de chaque journée, des rapports de notes ont été écrits afin de garder traces des échanges pendant les tables rondes et pour le Comité Restreint de s'en servir comme outil de travail.

Lieux de construction :

- Comité restreint :
 - o 30/08/23 présentation de la note
 - o 20/09/23 Journée de travail
 - o 05/10/23 Réunion de travail
 - o 26/10/23 Réunion de travail
 - o 21/11/23 Réunion de travail
 - o 13/12/23 Réunion de travail
 - o 17/01/24 Réunion de travail
 - o 23/02/24 Réunion de travail
 - o 29/02/24 Réunion de travail
 - o 08/03/24 Réunion de travail
 - o 11/03/24 Réunion de travail avec le Conseil d'Administration de Bruss'help

- CA :
 - o CA du 25/11/2022
 - o CA du 26/05/2023
 - o CA du 10/03/2023
 - o CA du 30/06/2023
 - o CA du 25/08/2023
 - o CA du 29/09/2023
 - o CA du 20/10/2023
 - o CA du 06/12/2023
 - o CA du 22/12/2023
 - o CA du 30/01/2024

- o CA du 01/03/2024
- o CA du 29/03/2024

Réunions de consultation :

- o Cabinets :
 - o 18/10/23 Cabinet du Ministre Alain Maron : Mr Le Ministre Maron, Benedicte Hendricks
 - o 21/12/23 Cabinet de la Ministre Nawal Ben Hamou : Jeremy Onkelinx, Florence Wautelet, Chloé Denis ;
 - o 21/12/2023 Cabinet du Ministre Rudi Vervoort : Apolline Baudoux, Tina Martens, Julian Poelman
- o Administrations :
 - o 15/12/2023 et le 25/01/24 au SPRB avec David Van Vooren, Peter Michiels, Sandrine Jacobs.
 - o 21/12/23 à Fedasil avec Pieter Spinnewijn
 - o 22/12/23 et le 29/01/24 au Service d'Aide à la Jeunesse de la FWB avec Stéphanie de Paepe, Philippon Toussaint, Valérie Devis, Pedro Ferreira Marum, Emmanuelle Bogaert, Cédric Lammens, François Doyen, Virginie Degey, Julie Dehoust, Samuël Desmedt ;
 - o 08/01/24 au SPP-IS avec Fabrizio Leiva Ovalle, Geert de Bolle, Caroline Simon ;
 - o 10/01/24 à Opgroëien avec Mr le Directeur Bruno Vanobbergen, An Rommel, Kathy Jacobs
 - o 18/01/24 à Iriscare avec Muriel Quinet, Sebastien Palmaerts, Benjamin Carette ;
 - o 23/01/24 au Service des Maisons de Justices de la FWB avec Mme Boigelot ;
 - o 07/02/24 à Vivalis avec Nathalie Noël, Vladimir Martens, Anne-Sophie Verriest, Noémie Timmermans ;
- o Services publics :
 - o 05/01/24 à la STIB avec Claire Masson, Laurent Delbrouc
 - o 10/01/24 à Unia avec Anaïs Lefrère ;
 - o 12/01/24 à la Fédération des CPAS avec Georgy Manalis, Céline Grimberghs
 - o 24/01/24 au Service de lutte contre la pauvreté le et Myria avec Henk Van Hootegem, Koen Dewulf, Mathieu. Beys, Ina Vandenberghe, Iris Halfants ;
 - o 31/01/24 à la Zone de Police d'Ixelles avec Mme la Commissaire Divisionnaire Christelle Legros et la cellule Hershram
- o Acteurs de terrain :
 - o 10/01/24 à la Croix-Rouge de Belgique avec Mélanie Tremmel, Christophe Januel ;
 - o 11/01/24 au CHU St Pierre avec Mohamed Ouarighli, Michelle Dusart, Charles-Antoine Sibille, Anne-Cécile Noel, Eleni Alevanti, Frédéric Galbrun,
 - o 12/01/24 Infirmiers de Rue avec Pierre Ryckmans, Adrienne Vanvyve ;
 - o 15/01/24 BelRefugees avec Mehdi Kassou, Fabienne De Leval ;
 - o 22/01/24 Communa avec Antoine Dutrieu, Isabelle Hoyez, Salud Juan, Nola Kerstenne, Martina Serangeli ;
 - o 24/01/24 au Réseau Nomade avec Simon Lemaire
 - o 25/01/24 au CHU St Jean avec Alexandre Deschuymere ;
 - o 31/01/24 à Médecins du Monde avec Pierre Van Heddegem et Amélie Deprez
 - o 02/02/24 à Projet Lama, Transit et FEDABXL avec Stéphane Leclerq, Eric Husson, Kris Meurant,
 - o 16/01/24 à GIBBIS avec Karel Van De Sompel, Christian Dejaer et Edward Van Rossen
 - o 05/02/24 à PAG ASA et Myria : Sarah de Hovre, Koen Dewulf

Contributions écrites:

- o Syndicat des Immenses
- o IFDH
- o SPP-IS

- o VG/VGC
- o Projet Lama
- o Aide à la jeunesse
- o Umbrella Refugee Committee
- o Réseau Nomade
- o Croix-Rouge de Belgique

Séance inter-fédération AMA-BICO du 30/01/2024 :

- o Membres des Fédérations AMA et BICO
- o Equipe de Bruss'help
- o CA de Bruss'help
- o Représentants des Cabinets des Ministres Rudi Vervoort et Alain Maron

Annexe 2 : Liste des membres du Conseil d'Administration de Bruss'help

Administrateurs issus de la société civile :

Muriel Allart
Birger Blancke
Angela Van de Wiel
Christine Vanhessen
Pierre Verbeeren, Président

Membres représentant le Collège Réuni :

Sophie Berlaimont
Luc Detavernier
Bram Fret, Vice-Président
Catherine Morenville
Pierre Muylle
Cédric Verschooten, Trésorier

Commissaires de Gouvernement :

Benedicte Hendrick
Gudrun Willems

Invités :

Tina Martens
Julian Poelman
Laurent Fripiat

Annexe 3 : Liste des membres du comité restreint

Membres représentants du secteur d'aide aux sans-abris :

Odile Dayez (Les Petits Riens)
Laurent Demoulin (DIOGENES)
Sébastien Roy (New Samusocial)
Deborah Oddie (Maison Escale)
Louis Berny (Fédération AMA)
Birger Blancke (Fédération BICO)

Georgy Manalis (Fédération des CPAS de Buxelles)
Bart Van Den Ven (Netwerk tegen Armoede)
Laurence Noël (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale)
Anke Verbeke (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale)
Anne-Sophie Verriest (Vivalis)
Benjamin Brooke (Doucheflux)
Cathy Van Heer (La Fontaine)

Membre représentant le CA :

Pierre Verbeeren, Président du CA de Bruss'help

Représentants des Ayants-Droits:

Benoît Thielemans
Barbara Frère
Luc Bolssens

Invités :

Adrienne Vanvyve
Mehdi Kassou
Fabienne De Leval

Equipe de Bruss'help :

François Bertrand, Directeur de Bruss'help
Eléonore De Le Court, Coordinatrice des Opérations
Magali Pratte, Conseillère
Constance de Crombrughe, Conseillère
Sarah Van Gaens, Conseillère
Pauline Tombus, Conseillère
Louise Paquot, Conseillère
Margot Lebrun, Conseillère
Adèle Pierre, Conseillère
Anne-Catherine Lepers, Cheffe de projets