

Convention opérationnelle DISPOSITIF HOTEL BELVUE

Entre,

La SA HOTELLINGEN (BCE 0506.725.327) dont le siège social est établi à 1080 Bruxelles, rue Evariste Pierron, 1 et valablement représentée par Monsieur Serge SCHULTZ en sa qualité d'administrateur délégué, ci-après dénommée « **l'hôtelier** »,

Et,

La Commune de Molenbeek-Saint-Jean dont l'hôtel communal est sis à 1080 Bruxelles, rue du Comte de Flandre, 20, ici représentée par Madame la Bourgmestre, Madame Catherine MOUREAUX, assistée de Monsieur Gilbert HILDGEN en sa qualité de Secrétaire communal f.f. et ce, en vertu de l'article 109 de la Nouvelle Loi communale, ci-après dénommée « **La Commune** »,

Et,

L'association de droit public **Bruss'Help** dont le siège est établi à Rue de l'Association 15 à 1000 BRUXELLES, BCE n° 0723.632.965, représentée par François BERTRAND, Directeur et Pierre VERBEEREN, Président, ci-après dénommée « **Bruss'Help** ».

Et,

La **Commission communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale**, sise à Rue Belliard 71 à 1040 ETTERBEEK, représentée par Nathalie NOËL, fonctionnaire dirigeante, ci-après dénommée « **COCOM** ».

Et,

Le **Centre public d'action sociale**, sis Rue Alphonse Vandenpeereboom 14 à 1080 Molenbeek-Saint-Jean, représenté par Gérardine Bastin, Présidente, ci-après dénommé « **CPAS** ».

Ci-après dénommés ensemble « *Les Partenaires* ».

Article 1. Contexte

Article I. Dynamique sociale

Depuis le début de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19, différentes solutions d'accueil ont été déployées afin de pallier la réduction de capacité des services et mettre à l'abri des personnes restées à la rue. A partir d'avril 2020, plusieurs structures hôtelières ont été mises à disposition pour héberger ou permettre le confinement des personnes sans-abri. Au début du mois de juin 2020, pas moins de 840 personnes étaient prises en charge. Le soir du 9 novembre (date du dénombrement des personnes sans-abri et mal logées effectué par Bruss'Help, le dispositif comptait 622 personnes – réparties sur cinq hôtels et une ancienne maison de repos convertie en centre d'hébergement pour femmes. Un an après l'ouverture aux personnes sans-abri des premières structures hôtelières, 676 personnes sont hébergées, dont 461 dans des places subventionnées par la Région.

Ce dispositif qui, initialement, était proposé comme temporaire a perduré dans le temps et fait actuellement partie intégrante de l'offre d'aide aux personnes sans-abri dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ce dispositif est ci-après dénommé « *dispositif hôtel* ».

1. [Convention de concession entre l'hôtelier et la Commune](#)

La Commune et l'hôtelier ont signé au courant de l'année 2014 un contrat de concession par lequel la Commune octroie à l'hôtelier le droit d'exploiter son bâtiment sis à 1080 Bruxelles, rue Evariste Pierron, 1. La Commune est propriétaire de ce bâtiment.

L'article 4.3 de la convention de concession prévoit l'interdiction pour l'hôtelier de permettre l'occupation des lieux par quiconque.

Vu l'objectif d'intérêt public poursuivi par les Partenaires, la Commune ne s'oppose pas à ce que cette interdiction soit suspendue durant toute la durée de la présente convention.

En outre et cette fois-ci, en sa qualité de propriétaire de l'immeuble hébergeant l'hôtel, la Commune coordonne et soutient ce projet. Elle donne ainsi son accord pour l'occupation des lieux à des fins d'hébergement dans le respect strict des modalités précisées ci-après. Avec le soutien du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, elle met en place un dispositif d'accompagnement social des résidents.

Les Partenaires s'engagent pour le surplus à respecter la convention de concession initialement octroyée par la Commune à l'hôtelier et à s'abstenir de poser le moindre acte qui y serait contraire.

Article II. Evaluation des dispositifs hôtels

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

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

Suite à cette évaluation notamment, le politique a décidé de prolonger certaines places et d'en créer de nouvelles afin d'offrir 190 places subsidiées dans des dispositifs hôtels.

Article III. Prolongation et création de nouvelles places subsidiées

La prolongation de certains dispositifs et la création de nouvelles places subsidiées ont été mises sur la table et ont reçu un avis favorable.

Cette prolongation tend à compléter la reprise des activités touristiques HORECA qui, en 2021-2022 ne permettront probablement pas un maintien de l'ensemble des sites actuellement financés. Par ailleurs, les indications budgétaires du Ministre de tutelle, ainsi que l'évaluation des dispositifs hôtels font état d'une impossibilité de prolonger l'ensemble des places hôtelières.

La prolongation touche notamment les hôtels et les logements suivants :

- ⇒ **L'hôtel De Fierlant** est subsidié pour 50 places jusqu'au 30/04/2022. Les logements sont situés Rue de Fierlant 67 à 1190 FOREST.
- ⇒ **L'hôtel Sunrise** est subsidié pour 30 places jusqu'au 30/04/2022. Les logements sont situés Chaussée de Neerstalle 40 à 1190 FOREST.
- ⇒ **L'hôtel Belvue** est subsidié pour 38 places jusqu'au 30 avril 2022. Les logements sont situés Rue Evariste Pierron, 1 à 1080 MOLENBEEK-SAINT-JEAN.

La création de nouvelles places concerne **45 places** au 01/09/21 et **75 places** au 15/11/2021. La liste des dispositifs hôtels pouvant bénéficier de ces subsides n'est pas encore définie. Un appel à

manifestation d'intérêt a été lancé par Bruss'Help auprès de la fédération des hôtels bruxellois, la *Brussels Hotels Association*, ci-après dénommée « BHA » en septembre 2021 dans l'optique de sonder les hôtels potentiellement intéressés de louer leurs logements à un partenaire social sur la base des critères suivants :

- volonté de se tourner vers de l'hébergement social à la sortie de la crise (soit après avril 2022) ;
- public cible ;
- conformité au regard des normes de sécurité et de salubrité ;
- nombre de places proposées ; installations et équipements ; durée du séjour ;
- budget proposé ;
- partenaire social ou communal/CPAS identifié ;
- respect des balises communes opérationnelles (reprises dans la présente Convention).

Le but de cet appel est de pouvoir obtenir des places supplémentaires pour parvenir à un total de 190 places subsidiées au 15/11/2021. Cet appel ira de pair avec une recherche de Partenaires sociaux pour mettre en place un dispositif d'hébergement en hôtel.

Article 2. Objet de la Convention

La présente Convention règle les modalités de collaboration entre Partenaires afin de permettre la prolongation ou la création de 'places d'hébergement de transit' au sein du bâtiment donné en concession par la Commune à l'hôtelier.

Il est précisé que les hôtels et les Partenaires sociaux qui prévoient l'accompagnement dans les hôtels et qui reçoivent les subsides de la COCOM, signent la présente Convention en leur nom propre et que la présente Convention pose les balises et principes communs et opérationnels de cette collaboration.

Il s'agit notamment des balises relatives au public cible, aux modalités d'entrée et de sortie, au monitoring et à l'évaluation du dispositif hôtel. Le dispositif devra veiller à une articulation optimale avec Bruss'Help (pour l'orientation des personnes vers le dispositif, le monitoring et l'évaluation en termes d'orientation et profil des personnes).

Article 3. Qualification de la Convention

La présente Convention est un contrat *de partenariat*, et n'est en aucun cas soumise à la législation applicable aux baux de résidence principale, aux baux commerciaux, ni à aucune autre législation applicable à un contrat de bail.

Article 4. Durée de la présente Convention

La Convention prendra effet le 01/12/2021 pour une durée minimale allant jusqu'au 30/04/2022.

L'éventuelle prolongation au-delà de cette date, avec l'ensemble ou une partie des Partenaires, fera l'objet d'un avenant à la présente Convention.

Article 5. Public cible sans-abri

Le public cible du projet est, conformément à la décision du GRBC du 07/07/2020, constitué de personnes sans-abri, notamment celles accueillies provisoirement dans les dispositifs d'urgence mis en place dans le cadre de la crise Covid-19 ainsi que les personnes en rue spécialement vulnérables telles qu'identifiées par les opérateurs.

Partant du constat et de l'expérience que le type d'accompagnement est différent selon, entre autres, le niveau d'autonomie et le statut administratif de la personne mise en logement, 4 catégories de personnes peuvent être distinguées :

Catégorie 1

Personnes avec un titre de séjour (précaire ou illimité) ayant ou pouvant (ré-ouvrir des droits en Belgique et qui sont considérées par le service envoyeur comme autonomes. Pour cette catégorie, l'hôtel est un hébergement de transit qui permet l'orientation vers une structure d'insertion (maison d'accueil), vers du logement ou vers du logement accompagné.

Catégorie 2

Personnes avec un titre de séjour (précaire ou illimité) ayant ou pouvant (ré-ouvrir des droits en Belgique, mais qui ne sont pas considérées comme autonome par le service envoyeur de par des facteurs de risque ou de vulnérabilité (ex : personnes vivant des problèmes de santé, de santé mentale, assuétudes, situation de handicap, etc.). Pour cette catégorie, les mêmes possibilités d'orientation existent, moyennant un travail en réseau permettant de travailler sur les facteurs de risque ou de vulnérabilité précités .

Catégorie 3

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

Catégorie 4

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

Chaque hôtel privilégie les catégories de profils 1 à 3 de façon majoritaire dans l'accueil (pour 80% des places) ainsi que la catégorie 4 (pour maximum 20% des places). Il est nécessaire de garder un bas seuil et de ne pas effectuer de sélection sur la seule catégorie 1.

Article 6. Rôle de la COCOM

La COCOM s'engage à octroyer à la Commune, propriétaire de l'Hôtel et coordinateur du projet, une subvention de 258 210 € permettant de couvrir les frais d'occupation les coûts en personnel ainsi que tout ou partie des coûts liés à l'accompagnement pour toute la durée du projet. Les crédits dégagés permettent le financement, pour la période du 01/12/2021 au 30/04/2022 (avec éventuelle reconduction au-delà après évaluation).

La COCOM s'engage également à octroyer au CPAS une subvention de 97.000€ permettant de couvrir les frais de personnel liés à l'accompagnement du public-cible sans-abri pour la période du 01/12/2021 au 30/04/2022.

La COCOM précisera les modalités d'utilisation et de liquidation des subventions dans deux arrêtés de subventionnement adoptés par le Collège réuni . En vertu des articles 83 à 86 de l'Ordonnance bruxelloise du 21 novembre 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la compatibilité et au contrôle, la COCOM se réserve le droit de récupérer ou ne pas payer tout ou partie de la

subvention s'il apparaît, après évaluation du dispositif, que les balises et objectifs opérationnels contenus dans la présente Convention n'ont pas été respectés par le bénéficiaire de la subvention.

Article 7. Rôle des Partenaires sociaux

Le dispositif social en hôtel met à disposition 38 places d'hébergement 24 heures sur 24, dans des chambres avec des salles de bain privatives, des repas et une offre de soutien social régulier et intensif, sur place ou à l'extérieur, en lien avec leur partenaire social ou avec d'autres services sociaux extérieurs.

Le dispositif social en hôtel héberge et accompagne uniquement, et pendant la durée de la Convention, des personnes sans-abri orientées et sélectionnées par Bruss'Help. Une procédure d'entrée, propre à chaque dispositif hôtel, permet néanmoins de refuser une personne orientée, en fonction de critères développés par la structure pour garantir la viabilité de la communauté accueillie (voir procédure de refus article 10.2), ce qui ne peut toutefois, en aucun cas, amener à accueillir seulement des personnes de la catégorie 1 (voir article 5).

L'hébergement est transitoire et temporaire. L'objectif de l'accueil dans les dispositifs hôtels est la recouvrance des personnes suivies/accompagnées d'une réouverture des droits sociaux et l'orientation de la personne vers un logement ou une situation d'hébergement plus durable. L'accompagnement social vise l'autonomie de la personne et sa sortie durable de la rue.

La Commune, propriétaire de l'Hôtel et pilote de l'équipe sociale, est tenue de vérifier et de s'assurer que l'hôtelier couvre les infrastructures et leur contenu par une assurance en cas de sinistre ou de dommages. Il y aura également lieu de veiller à ce que la Commune prenne une assurance couvrant sa responsabilité civile au sens large pour couvrir tous les dommages et préjudices causés aux personnes se trouvant dans les lieux et ce, à quelque titre que ce soit.

Les logements sont conformes aux obligations d'équipement, de sécurité et de salubrité portées par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 24 mars 2016 portant exécution de l'Ordonnance du 8 mai 2014 relative à l'hébergement touristique.

Il est demandé à chaque Partenaire de joindre en annexe de cette Convention, un document spécifiant : le projet pédagogique de chaque hôtel, l'identification des partenariats entre l'opérateur et les services connexes (hormis celui avec le CPAS du territoire de l'hôtel qui est obligatoire), la description précise du bâtiment et de la capacité d'accueil de l'hôtel, descriptif précis de l'équipe sur place (ETP et qualité des ETP), le ROI propre à l'hôtelier (ex : permanence, horaires, cas d'exclusion, fin d'occupation, relogement, départ, décès, etc.), ainsi que la répartition de la prise en charge financière entre l'hôtelier, l'utilisateur et le CPAS (charges d'occupation, literie, équipements, nettoyage, etc.).

Article 8. Rôle de Bruss'Help

En vertu de l'Ordonnance du 18 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri et du mandat spécial afférant au Plan de Relance et de Redéploiement confié par le cabinet du Ministre Alain Maron, Bruss'Help a un rôle de coordination des dispositions d'urgence et d'insertion, d'orientation, de monitoring et d'évaluation de l'ensemble des dispositifs, dont le présent projet fait partie.

Bruss'Help est partie à la présente Convention afin de pouvoir assurer ses missions de coordination, de monitoring et d'évaluation.

Bruss'Help :

- N'endosse ni la responsabilité de la gestion locative ou de l'accompagnement psychosocial, ni un quelconque rôle financier ;
- Organise la réception des demandes d'hébergement, leur sélection, ainsi que l'orientation des bénéficiaires vers les dispositifs sociaux en hôtels ;
- Réalise, en étroite collaboration avec l'ensemble des Partenaires, une évaluation des dispositifs en remettant un rapport d'évaluation aux intéressés et à la COCOM ;
- Assure le suivi des dispositifs sociaux en hôtels, l'accompagnement des Partenaires sociaux et le monitoring ;
- Bruss'Help convoque et organise des réunions d'accompagnement et d'évaluation, au besoin, à la demande de l'un des Partenaires ou de sa propre initiative.

Article 9. Procédure opérationnelle d'entrée en logement

1 Circulaire et Procédure « IN »

Chaque projet est inscrit dans un cadre d'orientation entrante/sortante coordonné par Bruss'Help, ce qui implique des critères et une procédure d'entrée (« in » et « out »), avec des objectifs concertés pour chaque projet.

Une **circulaire Bruss'Help (Circulaire 7)** a été rédigée à cette fin et publiée à destination des Partenaires et plus spécifiquement des services envoyeurs. Cette circulaire décrit les modalités de référencement des personnes en demande vers les places en hôtels (« in ») via la Cellule Orientation de Bruss'Help. L'ensemble des acteurs du réseau peut demander un hébergement pour une personne sans-abri dans un dispositif social en hôtel. La circulaire prévoit les points suivants :

- Toute demande d'hébergement doit être introduite auprès des travailleurs psycho-sociaux de la Cellule Orientation de Bruss'Help par un **service envoyeur**. Ce service s'assure d'obtenir un consentement éclairé de la part du bénéficiaire afin de pouvoir communiquer les données suivantes à la Cellule Orientation de Bruss'Help¹ dans le respect du RGPD : prénom et nom de la personne, genre, date de naissance, composition de ménage et date de naissance des enfants, nationalité et statut de séjour, situation d'habitation actuelle, existence et type de revenus, existence d'un dossier CPAS (si oui, lequel) ;
- Le service envoyeur est libre de communiquer toute autre information jugée pertinente concernant la situation individuelle de la personne (toujours moyennant consentement de la personne concernée), notamment concernant l'état de santé de la personne (par exemple si la personne a un handicap) ;
- Bruss'Help établit l'ordre d'attribution selon les critères suivants : date de la demande à Bruss'Help, matching de la composition de ménage et catégorie 1-4 en fonction des places libres, présence de facteurs de danger dans la situation actuelle de vie de la personne ;
- Si une place est libre Bruss'Help contacte le service envoyeur afin de vérifier si la demande d'hébergement est toujours d'actualité. Si oui, le partenaire social de l'hôtel est prévenu de la demande et prend contact avec le service envoyeur. Le service envoyeur prévient le bénéficiaire et le partenaire social reçoit la personne via un entretien social d'accueil ;

¹ Aucune démarche ne sera entamée de la part de Bruss'Help envers le Registre national des personnes physiques ou la Banque-carrefour de la sécurité sociale.

- En cas d'acceptation de l'accueil par le partenaire social (cf. les conditions refus ci-dessous), ce dernier prévient Bruss'Help de l'admission et de la date d'arrivée.

2 Refus d'un usager à l'entrée

Les règles et critères de refus doivent apparaître dans le descriptif du projet d'accompagnement social du dispositif.

Tout refus basé sur le handicap (physique, mental, psychiatrique), troubles, assuétudes, couleur de peau, religion, sexe, etc. est à bannir. Ces caractéristiques peuvent être évoquées comme raison de refus à l'entrée, uniquement si un lien avec la capacité de gestion par l'équipe, de la viabilité, la sécurité ou l'évolution du groupe, à un moment précis et pour une raison précise, peut être avancée. Le refus basé sur le handicap ne peut être accepté que si l'infrastructure de l'hôtel rend l'admission impossible (ex : montée d'escaliers) et qu'aucun aménagement raisonnable n'est possible. Un mix de profils des 4 catégories doivent à tout moment être respectés.

Vu le contexte d'accueil (chambres avec salles de bains privatives) il est demandé aux dispositifs hôtels de ne pas imposer de test PCR Covid-19, sauf si celui-ci est prescrit par un médecin de référence qui connaît la structure et a pu réaliser une anamnèse avec le candidat.

Tout refus à l'entrée sera communiqué à Bruss'Help. Il est dûment motivé endéans les 24h après l'entretien d'accueil avec la personne candidate. Les motivations sont transmises sous forme d'un rapport écrit succinct, mentionnant à tout le moins les motifs du refus.

En cas de défaut de la présente clause, en tout ou en partie, Bruss'Help rapporte à la COCOM qui prend les sanctions financières nécessaires.

Le monitoring des refus à l'entrée permet à Bruss'Help de s'assurer du respect de cette balise et d'apprendre sur les conditions des refus en lien avec le projet du dispositif.

Article 10. Accompagnement de l'utilisateur

L'hébergement dans le dispositif hôtel est par définition transitoire et temporaire et est fixé dès l'entrée dans le dispositif pour une **durée minimale d'un mois et de maximum 2 mois**. Le séjour est toutefois prolongeable plusieurs fois, mais chaque fois avec un délai de 1 mois et sur base de critères et une procédure claire de décision de prolongation. Ces modalités de prolongation sont formalisées par les Partenaires sociaux dans le document de projet d'accompagnement, à remettre lors de la signature de la Convention. La fin du séjour est clairement annoncée à la personne et lui est de préférence notifiée au minimum une semaine avant le jour de fin.

Il est demandé aux opérateurs sociaux de créer un dossier social pour chaque bénéficiaire ou famille accueillis. Ce dossier contient à tout le moins les objectifs individuels du séjour et de l'accompagnement permettant d'évoluer vers une sortie structurelle de la rue. Les objectifs sont fixés en concertation avec le bénéficiaire dans les 14 jours de chaque délai (prolongé) de séjour et en tenant compte de son projet de vie ; ils sont évalués et réactualisés au besoin lors de chaque décision de prolongation du séjour.

Les personnes hébergées doivent signer le ROI de l'hôtel avant d'être accueillies. Ce ROI est transmis à Bruss'Help pour validation en amont de la signature de cette Convention. L'hôtel collabore avec Bruss'Help pour lui transmettre les informations demandées afin de vérifier le respect des obligations et notamment celles de mettre en place un projet d'accueil et d'accompagnement, de rédiger et afficher un ROI, de collaborer au monitoring et à l'évaluation.

1 Remise d'un descriptif détaillé du projet d'accueil et d'objectifs d'accompagnement

L'hôtel fournira toutes les informations nécessaires relatives au type de chambres, nombre de lits par chambre, l'organisation de la réception, la procédure d'accueil, les durées de séjour, la procédure d'une éventuelle prolongation du séjour, les critères de refus et règles/critères d'exclusion, les Partenaires accompagnants (CPAS et autres), le projet d'accompagnement, le ROI, la composition et les horaires des équipes, à Bruss'Help endéans les 7 jours de la signature de la présente Convention.

Chaque partenaire social remet un descriptif détaillé du projet d'accompagnement psycho-social général au sein de l'hôtel. Ce descriptif vise à établir une cible d'intervention psycho-sociale qui permet d'obtenir une maximisation d'orientations sortantes vers des solutions durables (« rebond »).

2 Obligation de partenariat avec le CPAS

Chaque projet social hôtel passe une convention de partenariat avec le CPAS de la Commune sur laquelle il est situé pour mettre en place des permanences sur site, un travail *outreach* au sein de la structure hôtelière ou des consultations, afin de faciliter l'ouverture des droits pour les personnes accueillies dans le dispositif hôtelier.

3 Missions du partenaire social

Les missions du partenaire social (CPAS ou autre) sont les suivantes, compte tenu des besoins de l'utilisateur, et conformément à la législation relative aux CPAS :

- Assurer une aide sociale ;
- Travail intensif de raccrochage aux droits sociaux en lien avec les missions du CPAS, notamment en facilitant l'adresse de référence pour les personnes hébergées
- Accompagnement social et administratif avec une équipe sociale au sein de l'hôtel afin de trouver des solutions de relogement plus pérennes ;
- Distribution de repas (1 repas chaud / 2 repas froids) par jour ;
- Distribution de matériel de première nécessité (produits d'hygiène) ;

Article 11. Contribution financière de la personne hébergée

La participation financière pour l'hébergement est balisée comme suit :

- L'hébergement est gratuit le premier mois pour tous, y compris les personnes ayant des rentrées financières. La gratuité peut être prolongée compte tenu du timing nécessaire à la réouverture des droits RIS/sécurité sociale. Si la personne ne peut pas obtenir des droits en Belgique, le séjour reste gratuit.
- Ensuite, la contribution financière est plafonnée à hauteur d'un tiers des ressources de la personne/du ménage une fois les droits ouverts.

L'accompagnement est en tout temps gratuit et ne requiert pas de contribution financière.

Article 12. Procédures OUT

1 Fin d'hébergement

Les situations suivantes sont prévues pour la fin d'hébergement. Toute sortie est communiquée à Bruss'Help via une grille d'évaluation anonyme (cf. article 14). De plus, le partenaire social prévient des places libres de façon journalière.

Les deux premières situations type constituent la cible d'objectif des dispositifs sociaux hôtels. D'autres situations type peuvent néanmoins intervenir.

- 1) La personne hébergée trouve entre en logement dans le parc locatif ou privé, via l'accompagnement social et/ou via ses démarches individuelles.
- 2) La personne hébergée est référencée pour une orientation vers une solution de relogement afférant aux projets du Plan de Relance et du Plan d'Urgence Logement durant son accompagnement social. Il sera alors demandé de remplir une fiche sociale permettant d'introduire la demande (cf. circulaire plan relance).
- 3) La personne hébergée est orientée vers un centre d'insertion (Maison d'accueil) au terme de l'accompagnement social.
- 4) La personne est orientée vers un centre d'urgence, un centre hospitalier, un centre hospitalier psychiatrique, une MR, une MRS ou tout autre centre d'aide et/ou de soins.
- 5) La personne est exclue du dispositif social en Hôtel. L'exclusion est communiquée à Bruss'Help et un rapport motivé écrit est transmis, endéans les 24h après l'événement, la destination de sortie est communiquée à Bruss'Help via la grille d'évaluation.
- 6) Le partenaire social signifie à la personne, dans le cadre de l'accompagnement social, une fin de séjour pour cause de non atteinte des objectifs de séjour liée à une période d'hébergement arrivant à échéance. Une lettre de fin de séjour est adressée à la personne au minimum une semaine avant la fin de période d'hébergement.
- 7) Décès : Le partenaire social veillera dans la mesure des possibilités à ce que le réseau de la personne soit informé et à organiser les mesures d'inhumation en liens avec le CPAS du territoire de l'hôtel.
- 8) Fuite/départ non signalé de la personne.

Article 13. Collaboration complémentaire avec Bruss'Help

1 Reporting attendu du partenaire social

Le reporting attendu du dispositif social est mis en œuvre au moyen de deux outils distincts :

- 1) Relevé journalier : remise à Bruss'Help des données afférentes au relevé journalier des places disponibles (modèle repris en annexe),
- 2) Grille d'évaluation hebdomadaire (voir article 14).

Les données communiquées au moyen de ces deux outils sont anonymes. Elles constituent le support des actes de coordination et d'analyse nécessaires au mandat de monitoring et d'évaluation donné à Bruss'Help.

2 Plan COVID et médecin de référence

A l'instar des autres structures d'accueil et d'hébergement en 24h/24h, il est demandé aux dispositifs hôtel de rédiger ou formaliser un plan de gestion Covid sous forme d'une note synthétique selon la trame de [la circulaire 6](#) de Bruss'Help. Les taux actuels de vaccination et le risque de circulation de souches plus agressives du virus imposent de rester prudents. Les équipes d'accompagnement doivent maîtriser les aspects suivants : mesures universelles de précaution, qui appeler en cas de symptômes suspects, comment entamer le suivi de contacts et de source, etc. Il est demandé d'identifier un médecin (ou une maison médicale) à qui l'équipe peut faire appel et de fournir suffisamment de gel et de masques pour le personnel et pour l'équipe (par exemple via la centrale d'achat d'Iriscare, <https://www.iriscare.brussels/fr/adhesion-a-lecat/>). Les Partenaires sont invités à s'appuyer sur l'offre Covid spécifique au secteur (OST sans-abri, Bruss'Help, etc.).

3 Discipline et Plainte

Les procédures internes disciplinaires (ROI, sanctions, départs, etc.) et d'exclusion nécessitent d'être concertées avec Bruss'Help avant d'être mises en œuvre et ce, afin de préserver la continuation de l'aide à la personne. Une procédure pour introduire une plainte et recevoir une réponse à cette plainte doit être prévue dans le ROI.

4 Participation aux réunions

Si Bruss'Help organise des réunions d'accompagnement ou d'évaluation, les Partenaires sociaux s'engagent à y répondre favorablement et à y participer. Ces réunions peuvent se tenir afin de faire le point sur le dispositif, palier à un problème d'occupation, de comportement, d'accompagnement récurrent, mettre en place le monitoring ou l'évaluation du dispositif.

Article 14. Recueil de données et reporting

1 Objectifs

Cet article contient le protocole d'accord entre Bruss'Help et les Partenaires sociaux concernant l'échange de données dans le respect du secret professionnel et de la vie privée. Le recueil de ces données permet de compiler les indicateurs d'activité nécessaires au suivi et à l'évaluation de chaque dispositif.

L'évaluation des dispositifs consistera à mener une analyse partagée entre Bruss'Help et les Partenaires sociaux dans le courant du mois d'avril 2022. Les conclusions formalisées de ce processus seront travaillées conjointement avant de communiquer les résultats (au plus tard fin mai 2022), qui pourront servir à orienter les futures décisions du gouvernement et de la COCOM concernant la pérennisation de ce type de dispositif.

Afin de mener à bien l'évaluation, il est demandé aux Partenaires sociaux de mettre à jour une grille d'évaluation contenant les données suivantes pour chacun des accueils : date d'entrée en hébergement, âge, genre, composition de ménage, nationalité ; situation de logement, statut de séjour, existence et type de revenus et couverture médicale avant entrée ; destination de sortie, statut de séjour, existence et type de revenus et couverture médicale lors de la sortie.

2 Données et indicateurs de résultat

En fonction de cette grille d'évaluation et les concertations (GT hôtels), Bruss'Help rédigera un rapport comprenant les indicateurs suivants :

- Nombre de demandes, nombre d'attributions effectives, analyse des motifs de refus ;
- Durée moyenne de séjour ;
- Difficultés et opportunités en termes de réouverture de droits ;
- Autres résultats principaux de l'accompagnement.

Au besoin, Bruss'Help pourra proposer des méthodes complémentaires d'analyse : interviews avec les coordinatrices et coordinateurs de hôtels, les travailleuses/travailleurs sociaux et / ou les personnes hébergées (ainsi que l'hôtelier éventuellement).

Autres éléments d'évaluation (analyse qualitative) : difficultés et obstacles rencontrés par le partenaire social, respect des balises mentionnées dans la présente Convention, degré de satisfaction des Partenaires.

Article 15. Conventions particulières

Outre cette convention avec socle commun pour tous les dispositifs hôtels et avec une partie individuelle par dispositif les Partenaires peuvent décider de conclure :

- Une convention d'accompagnement avec la personne accueillie;
- Une convention d'occupation temporaire avec le propriétaire de l'Hôtel

Une copie de chaque convention est envoyée à Bruss'Help aux fins d'analyse, de monitoring et d'évaluation du dispositif et peut être transmise à la COCOM, sur demande.

Article 16. Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)

Toute personne logée à l'hôtel signe un règlement d'ordre intérieur à son arrivée. Le personnel sur place veille au respect du règlement. Le ROI est affiché à l'entrée du bâtiment et un exemplaire est donné à la personne. Ce règlement définit les modalités d'entrée et de sortie, les règles de vie en communauté, les règles relatives à l'entretien de la chambre, au budget, à l'évacuation des encombrants, etc.

Article 17. Conditions qui règlent le partage d'information entre envoyeurs – BH – accompagnateur

Bruss'Help recueille un certain nombre d'informations et de données personnelles (définis comme : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable) notamment pour **l'envoi des usagers en hébergement**.

Les accompagnants, soit le CPAS, soit le service partenaire du dispositif social, traitent également des données personnelles.

Les données d'identification au sens strict (à savoir nom-prénom-date de naissance) ne seront pas utilisées. Afin d'être en conformité avec le RGPD, les Partenaires veillent à anonymiser la totalité des données sources, de sorte qu'à travers l'identifiant anonyme, on obtient comme résultat une table de données anonymes dont **un retour vers l'identité de la personne est impossible**, garantissant ainsi une confidentialité au niveau des usagers et répondant aux demandes éthiques émanant du secteur.

Les données sont conservées pendant une période maximale de 5 ans à des fins de recherche et d'analyse scientifique, de monitoring et d'évaluation du dispositif hôtel. Ces données pourraient être transmises à une institution de recherche scientifique (ex. une université), ou à l'autorité publique en cas de demande de cette dernière mais uniquement sous la condition préalable que l'anonymat soit respecté.

Les données sont stockées sur un ordinateur qui est sécurisé par un mot de passe qui n'est connu que par le/la responsable et sont hébergées au sein de serveurs se trouvant dans un des Etats membres de l'Union européenne. Seule la personne en charge du traitement des données au sein des Partenaires a le droit de travailler avec les données ou tout fichier sur lequel ces données sont reprises. Chaque partenaire voit sa responsabilité engagée sur ce point, sans toutefois être solidaire.

Afin de garantir la licéité du traitement des données :

L'utilisateur est mis au courant et donne son accord explicite pour que ses données puissent être traitées par les Partenaires et dans le cadre de la recherche scientifique, du monitoring et de l'évaluation du dispositif (ex : statistiques), obligations légales et mission d'intérêt public auxquelles est soumis

Bruss'Help. Les données traitées sont nécessaires dans le cadre de la sélection de candidats et de l'exécution du contrat (tacite) d'occupation. Il est rappelé que le RGPD s'applique au traitement desdites données personnelles.

Article 18. Coordonnées des Partenaires

Les Partenaires conviennent expressément que toute notification et autre forme de communication exigée dans le cadre de la Convention sera effectuée par écrit et transmise au(x) destinataire(s) par e-mail exclusivement aux adresses de notification suivantes :

- Pour l'hôtel Belvue : p.bontinck@me.com, sch@hotelligen.com
- Pour la Commune de Molenbeek : nphilippart@molenbeek.irisnet.be
- Pour le CPAS de Molenbeek: olivier.vanderhaeghen@cpas1080.brussels
- Pour la COCOM: asverriest@ccc.brussels, scaenen@ggc.brussels
- Pour Bruss'Help : françois.bertrand@brusshelp.org

Chaque Partenaire peut changer l'adresse à laquelle les notifications doivent lui être délivrées ou transmises, en adressant aux autres Parties la notification du changement par les moyens indiqués ci-dessus.

Article 19. Confidentialité

Les hôtels Partenaires et les CPAS souhaitent conserver la discrétion par rapport à cette mise à disposition et ses conditions particulières. Les Partenaires s'engagent à ne pas mentionner le nom de l'Hôtel dans leurs communications à destination du grand public après signature de la présente convention, sauf à des fins de monitoring, d'évaluation et à la demande de l'autorité publique.

Hormis dans le cadre des actions de communication réalisées dans le cadre du Partenariat, les Partenaires s'engagent à garder confidentielles, pendant l'exécution du Partenariat et après la fin de celui-ci, les informations de toute nature auxquelles ils pourraient avoir accès.

Article 20. Litiges

Tous litiges relatifs à la présente Convention (son exécution, interprétation, résiliation, résolution,...), seront soumis aux seuls cours et tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. A cet égard, il est convenu que, durant l'effectivité des mesures prises dans le cadre de la lutte à l'encontre du Covid-19 et de leurs incidences dans le cadre de la tenue des procédures et des audiences en particulier, les Parties recourront à la procédure écrite en matière civile (tant au regard des dispositions légales actuelles que dans la perspective d'une réglementation temporaire qui pourrait avoir pour effet de rendre cette procédure obligatoire au civil).

La présente convention est soumise au droit belge.

Article 21. Expertise en cours

Compte tenu de l'expertise judiciaire en cours et à la première demande émanant de l'expert judiciaire, les Partenaires s'engagent à donner accès aux lieux.

De manière générale, les Partenaires s'engagent à laisser libre accès aux lieux à l'expert judiciaire à chaque fois que ce dernier l'estime nécessaire pour l'accomplissement de sa mission judiciaire.

Sauf urgence impérieuse nécessitant l'intervention le jour-même, les Partenaires seront prévenus trois jours à l'avance pour les visites du site.

Article 22. Annexes

Les annexes à la présente Convention en font partie intégrante et devront à ce titre être respectées par les Partenaires. Il s'agit de la Circulaire 7 et du communiqué sectoriel.

Fait à Bruxelles, le _____, en autant d'exemplaires que de parties, chacune des Parties reconnaissant avoir reçu le sien.

Pour l'hôtelier,

Monsieur Serge SCHULTZ

Administrateur délégué,

Pour la Commune

Madame Catherine MOUREAUX
Bourgmestre

Monsieur Gilbert HILDGEN
Secrétaire communal f.f.

Pour le Centre public d'action sociale

Madame Gérardine BASTIN

Présidente

Pour Bruss'Help

François BERTRAND et Pierre VERBEEREN

Pour la Commission communautaire Commune,
Nathalie NOEL