

## Note sur le plan de Relogement 2020-2024 Coordination de l'Action 27 par Bruss'help.

### Préambule

#### Objectif : + 500 logements au 01/01/2022

Public cible : personnes sans-abri, notamment celles accueillies provisoirement dans les dispositifs d'urgence (en ce compris les hôtels) 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 psychosociaux.

Ministres compétents : la secrétaire d'État en charge du Logement, le ministre en charge de la Santé et de l'Action sociale (COCOF/COCOM), le ministre en charge des Pouvoirs Locaux

Pilotes : cabinet de la secrétaire d'État en charge du Logement, cabinet du ministre en charge de la Santé et de l'Action sociale, communes

Partenaires : Bruss'help, New SamuSocial, AMA, opérateurs Housing First, Bruxelles Pouvoirs Locaux

#### Mandat Bruss'help :

Dans le PUL et dans les deux appels à manifestation d'intérêt lancées en 2021, il est

expressément prévu que Bruss'help était en charge de la coordination de l'accompagnement psychosocial des personnes relogées, du monitoring des du profil des personnes relogées, et du pilotage d'un consortium chargé d'identifier les bénéficiaires.

Aux termes d'un courrier adressé par le cabinet du Ministre Maron, la mission était élargie à coordonner « tant la dimension de captation que la dimension d'attribution des logements, le monitoring et l'évaluation du PUL ».

### 1. Budget estimé

(en milliers d'euros)	2020	2021	2022	2023	2024
Nouvelle politique communes-CPAS	-	1.900	-	-	-
Nouvelle politique AIS - budget Maron	-	700	1.400	1.400	1.400

- Environ 4.000€/an/personne relogée

## 2. Périmètre du PUL – Action 27

<b><u>Projet</u></b>	<b><u>Nombre de logements</u></b>
<i>Everecity</i>	7
	17
<i>Trône 101</i>	5
<i>Issue</i>	14
	14
	1
<i>Philantropie</i>	9
	3
<i>Rue Haute</i>	1
	10
<i>Anderlecht</i>	10
<i>Etterbeek</i>	4
<i>Watermael-Boitsfort</i>	1
<i>Berchem-Ste-Agathe</i>	2
<i>1000 Bruxelles</i>	4
<i>Brucity</i>	4
<i>Hector Denis</i>	6
<i>Logement pour Tous</i>	10
<i>Kot Autonome Provisoire/CEMO</i>	9
	4
	4
	2
	1
<i>Quartiers</i>	10
<i>Logement Molenbeekois</i>	5
<i>Tilleuls</i>	6
<i>Montessori</i>	20 *(places, pas 20 logements)
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

### 3. Captation des logements – Chronologie et origine des logements captés

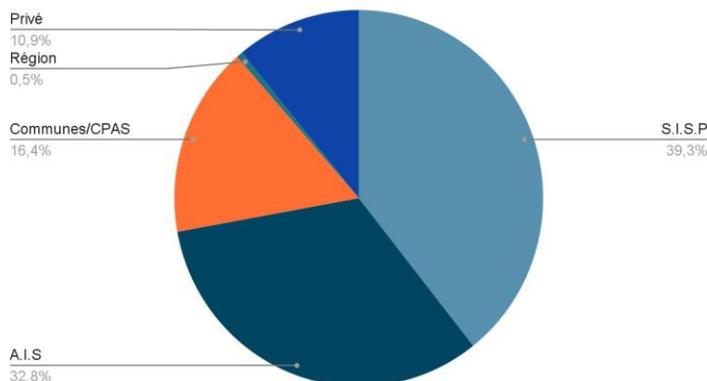
La captation de logements s'est effectuée en plusieurs temps :

- 2020 : **60 logements** ont été captés dans le cadre du Plan de Relance et suite à l'appel à projets lancé et coordonné par Bruss'help ;
- 2021 : **41 logements** ont été captés dans les cadres des deux appels à manifestation d'intérêt, prévus dans le Plan Urgence Logement, et lancés et coordonnées par Bruxelles-Logement, l'un à destination des communes et CPAS, l'autre à destination des Agences Immobilières Sociales
- 2022 : **82 logements** ont été captés en dehors du Plan de Relance et des deux appels à manifestation d'intérêt, sans cadre spécifique mais sur une base volontaire et spontanée de la part des opérateurs logements

Sur l'ensemble des logements ainsi captés, voici la répartition de ces logements selon le type d'opérateur mettant le(s) logement(s) à disposition :

- **S.I.S.P** : 72 logements soit 39,34% des logements
- **A.I.S** = 60 logements soit 32,79% des logements
- **Communes/CPAS** = 30 logements soit 16,39% des logements
- **Privé** : 20 places soit 10,93% des logements
- **Région** : 1 logement soit 0,55% des logements

Points scored



### 4. Captation des logements – Opérateur immobilier

#### Communes et CPAS

Un appel à manifestation d'intérêt a été lancé par Bruxelles-Logement en avril 2021, dans l'objectif de « *soutenir les communes et CPAS dans la rénovation et l'aménagement de logements qui seront mis durablement à disposition d'un public sans-abri, et ce, pour une durée minimale de 10 ans sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Les personnes ainsi relogées bénéficieront par ailleurs d'un accompagnement individualisé par des opérateurs spécialisés subventionnés par la COCOM* ».

Sur les 19 communes bruxelloises, seules 5 ont répondu favorablement à l'appel à manifestation d'intérêt (Anderlecht, Bruxelles-Ville, Etterbeek, Watermael-Boitsfort, Berchem-Sainte-Agathe).

- **Un premier constat défavorable est le très faible taux de participation des communes bruxelloises.** Il eut été utile et instructif que Bruxelles-Logement sonde les communes n'ayant pas répondu à l'appel afin de connaître leurs éventuels points de blocage et de réfléchir à des façons de répondre à ces points de blocage pour amener davantage de

partenaires communaux à s'impliquer dans ce type de projet.

L'appel à manifestation d'intérêt prévoyait que la commune ou le CPAS qui mettait le(s) logement(s) à disposition en assurait la gestion locative uniquement – le subsidé octroyé par Bruxelles-Logement dans ce cadre était destiné à couvrir les frais d'aménagement et rénovation – tandis que l'accompagnement psychosocial était assuré par un ou des opérateurs sociaux spécialisés dans l'accompagnement du public sans-abri (les services sociaux des CPAS n'étaient ni spécifiquement visés ni spécifiquement exclus).

En revanche, le rôle de coordination de Bruss'help n'était pas mentionné dans les documents de l'appel à projets, et la centralisation des attributions par le consortium n'était pas prévue puisque le consortium lui-même n'existait pas encore à ce moment-là.

La majorité des communes qui ont répondu à l'appel à manifestation d'intérêt ont mis leurs logements à disposition à la seule condition de pouvoir sélectionner et accompagner eux-mêmes les personnes relogées, sur la base de leurs propres listes de candidats inscrits au sein de leur CPAS. Les communes et CPAS estiment qu'une centralisation des attributions par le consortium va à l'encontre de leurs procédures internes d'attribution et ne veulent pas mettre à disposition des logements qui seraient attribués à des candidats autres que leurs candidats inscrits et suivis par les CPAS en question. S'il a été possible de négocier l'attribution via le consortium avec certains des partenaires communaux, la majorité des logements mis à disposition échappent à l'attribution via le consortium.

Ainsi, sur l'ensemble des logements mis à disposition :

- 50% des projets de relogement prévoyaient un mécanisme d'attribution ad hoc, sur proposition

et validation d'un·e candidat·e directement par le CPAS ;

- 17% des projets de relogement prévoyaient un mécanisme d'attribution ad hoc mais avec un droit de vote de Bruss'help (et non du consortium) dans la sélection du candidat·e ;
- 33% des projets de relogement prévoyaient un mécanisme d'attribution centralisé via le consortium
- **Un deuxième constat défavorable est le nombre relativement faible de logements captés qui entrent directement dans le périmètre du consortium. Cette proportion assez faible peut s'expliquer par l'absence de cadre assez clair et défini au lancement de l'appel à manifestation d'intérêt.** Néanmoins, au vu des réticences des partenaires communaux, si le cadre avait été davantage clarifié en amont et si le recours à l'attribution via le consortium avait été concrètement imposé, il est probable que le taux de participation des communes eut été encore plus faible, compte tenu de leur souhait de garder à tout prix la mainmise sur la sélection des candidat·e·s.

## Agences Immobilières Sociales

Un deuxième appel à manifestation d'intérêt a été lancé en mai 2021 par Bruxelles-Logement, avec comme objectif « *à terme, de mettre durablement à disposition 400 logements à destination d'un public de personnes sans-abri sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale tout en assurant la gestion locative du bien et en veillant à ce que chaque personne relogée bénéficie, au plus tard au moment de l'entrée en logement, d'un accompagnement par un service spécialisé dans l'accompagnement psychosocial de personnes sans abri subventionné par la COCOM.* »

Les A.I.S ont été consultées en amont du lancement de l'appel à projets, notamment lors d'une réunion de concertation qui s'est tenue le 4 mai en matinée, juste avant le lancement de l'appel dans l'après-midi du 4 mai. Les A.I.S ont donc été bien informées des contours du projet au moment de répondre à l'appel.

Sur les 23 A.I.S. répertoriées en Région bruxelloise, seules 3 ont répondu favorablement à l'appel à manifestation d'intérêt (Hector Denis, Quartiers, Logements Pour Tous).

- **Un premier constat défavorable est, à nouveau, le faible taux de participation des opérateurs immobiliers A.I.S.** Il est d'autant plus étonnant de voir que la majorité n'ont pas répondu à l'appel à manifestation d'intérêt alors qu'une concertation a eu lieu en amont du lancement de l'appel, en vue de répondre aux questions et craintes des A.I.S et de les inciter à répondre à l'appel. Les A.I.S avaient donc, à priori, toutes les informations nécessaires pour participer.

Contrairement à ce qui a été présenté et annoncé aux communes et CPAS, dans l'appel à manifestation d'intérêt, il était bien fait mention du rôle de coordination de Bruss'help et de la désignation d'un candidat le consortium. Les A.I.S ne s'opposent pas, sur le principe, à l'orientation via un consortium. Ils souhaitent toutefois éviter la multiplication des acteurs et intervenants autour de la proposition, la sélection, et l'accompagnement des personnes relogées. Ils regrettent et déplorent que les projets de relogement du PUL s'articulent autour de multiples partenaires distincts (un partenaire logement – un service envoyeur – un service accompagnant – un consortium qui centralise et fait circuler l'information – un·e bénéficiaire qui sera relogé·e dans le logement en question). Dans la pratique, dans les partenariats que la majorité des A.I.S ont déjà avec des acteurs du secteur

sans-abrisme (et ils sont nombreux, et bien antérieurs au PUL et à la nouvelle dynamique que le PUL cherche à mettre en place), l'interlocuteur est unique : un service envoyeur qui propose un candidat et accompagne le candidat (avec éventuellement un ou d'autres opérateurs supplémentaires qui complètent l'accompagnement psychosocial mais qui n'interagissent pas directement avec le partenaire logement). Dans l'esprit des projets de relogement qui découlent du PUL et spécifiquement de l'Action 27, la multiplicité des acteurs et des points de contact et personnes de référence les dissuade de s'impliquer dans de tels projets, et ils préféreront alors poursuivre leurs partenariats bilatéraux et déjà existants, avec les opérateurs avec lesquels ils ont déjà pu établir une relation de confiance et une façon de procéder efficace. Pour les A.I.S. ayant répondu à l'appel, lorsque celles-ci ont déjà identifiés en amont un opérateur psychosocial partenaire, cela rend la tâche de matching et d'attribution d'autant plus ardue puisqu'il s'agit d'une contrainte supplémentaire à intégrer dans le processus de matching. En outre, le fait de dissocier « *service envoyeur* » et « *service accompagnant* » pose également des soucis dans l'attribution des logements aux candidats puisque, généralement, les services envoyeurs veulent continuer le suivi des candidat·e·s qu'ils proposent et ne préfèrent pas passer la main à un nouveau service que le/la candidat·e ne connaît pas. Le travail d'accompagnement psychosocial puise sa force dans la durée et la continuité du suivi et le fait d'impliquer différents opérateurs, qui parfois ne se connaissent pas et ne travaillent pas ensemble, semble alors contre-productif. Enfin, les moyens financiers mis à disposition par Bruxelles-Logement ne sont pas suffisants, aux yeux des A.I.S, pour couvrir les dépenses réelles et la charge de travail qu'impliquent ces projets particuliers de relogement. La majorité des A.I.S refusent d'ailleurs de prendre en charge le vide locatif ou les dégâts locatifs, or les opérateurs psychosociaux ne peuvent pas

prendre cette responsabilité financière faute de moyens suffisants. Le point de blocage ici est donc conséquent.

Si les obstacles principaux ne relèvent donc pas tant de l'attribution par le consortium, mais plutôt de l'articulation des différents acteurs et surtout des modalités financières, il n'empêche que sur l'ensemble des logements mis à disposition par les A.I.S, seuls 25% des projets de relogement prévoient un mécanisme d'attribution via le consortium, ce qui reste à nouveau relativement peu élevé.

- **Un deuxième constat défavorable est, à nouveau, le nombre peu élevé de logements mis à disposition du consortium, mais aussi la forte réticence des A.I.S. à s'impliquer dans cette nouvelle dynamique d'attribution pour les raisons financières et opérationnelles mentionnées ci-dessus.**

## 5. Concertations sectorielles – Historique

03/2021 : séance d'informations secteur A.I.S

02/04/2021 : séance d'informations secteur A.I.S + séance d'informations secteur associatif

- Feedback au cabinet 06/04/2021  
12/04/2021 : rencontre Bru4Home et CCL

28/05/2021 : rencontre Bru4Home, CCL, Housing First, services de l'urgence et de l'insertion 09/09/2021 : réunion de concertation A.I.S

24/09/2021 : rencontre couples logement (Bru4Home, Housing First, CCL) et le cabinet Maron 15/11/2021 : rencontre Bruss'help et Ilot-CCL

- Feedback au cabinet par courrier du 17/11/2021 13/12/2021 : rencontre Bruss'help et cabinet Maron

**Mars-Octobre 2022** : échanges par mail et visio avec communes et CPAS

## 6. Attribution des logements – Consortium

### Mandat et composition

Bruss'help a été mandatée par les pouvoirs publics pour mettre en place un consortium rassemblant des acteurs du secteur du sans-abrisme bénéficiant d'une expertise dans l'accompagnement et le relogement des personnes sans-abri. L'objectif de ce consortium était de mettre en place un dispositif d'attribution des logements captés dans le cadre qui puisse assurer une répartition équitable et transparente des logements captés au secteur sans-abrisme. Ce dispositif a été élaboré sur la base d'une concertation entre les partenaires et selon une méthode selon laquelle les membres s'accordent.

Le choix a été fait d'inclure dans ce consortium des représentants des principales coupes de captation et d'attribution de logements actives en Région Bruxelloise (CCL, Bru4Home et Housing First) ainsi que des représentants des services de l'urgence et de l'insertion, désignés par les comités visés dans l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri.

Le consortium est ainsi composé comme suit :

- Représentants Bruss'help : François Bertrand, Pauline Tombus

- Représentants CCL : Esther Jakober (effective), Jeanne Chatelle (suppléante)
- Représentants Bru4Home : Pablo Vidal (effectif), Cécile Vanden bossche (suppléante)
- Représentants Housing First : Laurent Demoulin (effectif), Muriel Allart (suppléante)
- Représentants désignés par le Comité de l'Urgence et de l'Insertion : Anita Jambers et Marie- Alice Janssens (effectifs), Bertrand Lombaerts et Jean-Luc Joiret (suppléants)

## Fréquence des réunions

09/07/2021 : 1<sup>ère</sup> réunion du consortium

13/09/2021 : 2<sup>ème</sup> réunion du consortium

03/12/2021 : 3<sup>ème</sup> réunion du consortium

28/01/2022 : 4<sup>ème</sup> réunion du consortium

18/03/2022 : 5<sup>ème</sup> réunion du consortium

20/05/2022 : 6<sup>ème</sup> réunion du consortium

10/10/2022 : 7<sup>ème</sup> réunion du consortium

23/01/2023 : 8<sup>ème</sup> réunion du consortium

## Clé de répartition et procédure d'attribution

### ▪ Clé de répartition

Les membres du consortium ont abouti à la clé de répartition suivante, sur la base de la clé de répartition mise en place par la CCL :

- 50% des logements « studio » et « logements 1 chambre » captés seront attribués en priorité aux opérateurs Housing First

Sur l'ensemble des logements restants :

- 60% des logements seront attribués aux services de l'urgence (centres

d'hébergement d'urgence – centres de jour – travail de rue)

- 20% des logements seront attribués aux maisons d'accueil
- 10% des logements seront attribués aux services de guidance à domicile
- 10% des logements seront attribués aux services de prévention – via Bru4home (cf. infra)

### ▪ Listes de logements

Compte tenu des spécificités propres à chaque projet de relogement - ces spécificités dépendant directement du type de logement, du type de public-cible, du partenaire logement et du type de partenariat entre les acteurs – il a été décidé de répartir l'ensemble des logements captés en trois listes distinctes :

- Liste 1 : **logements durables** (contrat de bail ou contrat de transit glissant vers un contrat de bail) – logements attribués par le consortium
- Liste 2 : **logements non-durables et/ou non-conformes** (transit/occupation temporaire, et habitats particuliers) – logements attribués par le consortium
- Liste 3 : **projets de relogement ad hoc**, avec processus d'attribution ad hoc mais reporting vers le consortium avec monitoring des personnes relogées

Sur les 183 logements captés (cf. supra), les logements se répartissent comme suit :

- 10 logements constituent la **liste 1 – soit 5,5% des logements**
- 31 logements constituent la **liste 2 – soit 17% des logements**
- 142 logements constituent la **liste 3 – soit 77,5% des logements**

### ▪ Processus d'attribution

L'opérateur logement propose le(s) logement(s) à Bruss'help, qui répartit ces logements entre la CCL et Bru4Home. 9

logements sur 10 sont attribués à la CCL (urgence-maison d'accueil-guidance à domicile - Housing First - travail de rue) et 1 logement sur 10 est attribué à Bru4Home (prévention). Bruss'help conclut une convention avec l'opérateur logement, qui prévoit entre autres que l'opérateur logement est tenu de respecter la procédure établie et détaillée ci-dessus, et ne peut, à aucun moment, réattribuer lui-même son logement et en dehors de la procédure du consortium.

La CCL compte actuellement 25 services envoyeurs parmi ses membres, tandis que Bru4Home compte 15 services envoyeurs parmi ses membres. Pour servir l'ensemble du secteur (soit 52 services envoyeurs au total), il faudra dans un premier temps pouvoir accroître considérablement le nombre de logements disponibles, et ensuite conventionner avec les services envoyeurs non encore membres.

La CCL et Bru4Home attribuent les logements reçus selon leur clé de répartition respective (cf. ROI interne des deux coupes). La CCL et Bru4home proposent le logement à un service envoyeur, qui a sept jours pour présenter un·e candidat·e. En l'absence de candidat·e correspondant aux spécificités du projet de relogement, le logement est proposé à un autre service envoyeur, et ainsi de suite jusqu'à trouver un·e candidat·e adéquat·e. Si le ou la candidat·e proposé par le service envoyeur est adéquat·e, le service envoyeur a 30 jours, à compter du jour où le logement lui a été proposé, pour mettre le ou la candidat·e en logement. Le service envoyeur s'engage à prendre en charge le vide locatif dans le cas où il n'aurait pas réussi à mettre en logement le ou la candidat·e dans le délai imparti. La CCL et Bru4Home peuvent, dans la mesure du possible et compte tenu des ressources humaines et financières disponibles, assister le service envoyeur et le service accompagnant dans la transition entre les deux et dans l'opérationnalisation de la mise en logement. Néanmoins, la responsabilité d'assurer l'entrée en logement et l'accompagnement de la personne ne relève

à aucun moment de la CCL, de Bru4Home ni de Bruss'help.

Les opérateurs psychosociaux désignés pour l'accompagnement assurent le suivi de la personne une fois entrée en logement, et communiquent à la CCL ou Bru4Home toute information utile, dans le respect du secret professionnel. Ils s'engagent également à informer dans les plus brefs délais la CCL ou Bru4Home dès que le projet de relogement arrive à échéance (sortie du logement, disparition de la personne, problème avec la personne relogée, etc.). La CCL et Bru4Home collectent les données (anonymisées) sur les personnes relogées et assurent le monitoring des profils des personnes relogées. La CCL et Bru4Home font un reporting fréquent auprès du consortium, permettant à ce dernier de vérifier que les personnes relogées correspondent bien au public-cible du PUL.

#### ▪ Constats

- Cette méthodologie, fruit de la concertation entre les membres du consortium, est d'ores et déjà d'application et des logements ont déjà pu être attribués. Toutefois, le fait de centraliser les attributions et de multiplier les partenaires peut avoir un effet dissuasif auprès des opérateurs logements, et il est très difficile dans la pratique de garder la mainmise sur les logements disponibles dans le cas où la personne relogée quitte le logement et que l'information n'est pas remontée vers le consortium.
- Compte tenu du nombre très peu élevé de logements disponibles et attribuables via le consortium, il n'est actuellement pas possible de servir l'ensemble du secteur sans-abrisme. Il est impératif que la stratégie de captation soit adaptée à la stratégie d'attribution détaillée dans le présent rapport, ces deux aspects étant fondamentalement indissociables. Un mécanisme d'attribution solide et efficace n'a de sens que si les logements disponibles

sont nettement suffisants pour pouvoir répondre correctement à la demande du secteur, demande croissante au vu de l'augmentation de la précarité constatée au cours des dernières années en Région bruxelloise.

- Il est également important de s'interroger sur la plus-value d'une mise en commun de tous les logements à destination du public sans-abri et d'une centralisation des attributions, compte tenu des spécificités du secteur, de son fonctionnement existant et des partenaires déjà noués entre le secteur et les opérateurs logement. Le consortium est désireux et disposé de pouvoir réfléchir à ces aspects avec les pouvoirs publics et déplore par ailleurs l'absence de concertation entre les membres du consortium et les partenaires logements. En effet, à plusieurs reprises, le consortium a demandé à rencontrer les partenaires logements (en particulier les A.I.S) mais les rencontres entre ces partenaires et le politique se sont déroulées sans que le consortium puisse venir y présenter son travail et sa méthodologie, en vue notamment de rassurer les partenaires sur certains aspects. Cela est d'autant plus regrettable que les opérateurs locatifs (principalement les A.I.S) sont actuellement, et de plus en plus, en train d'imposer aux opérateurs psychosociaux des conditions financières disproportionnées et qui mettent en péril les projets de relogement.

- Le consortium veut, en outre, évaluer à échéances régulières l'attribution des logements et réadapter, au besoin, la méthodologie présentée ci-dessus.